

# Projektni zadatak – Praćenje poslovanja preduzeća za pružanje vulkanizerskih usluga

Preduzeće za pružanje vulkanizerskih usluga (u daljem tekstu preduzeće) posluje u oblasti privredne delatnosti održavanje i popravka motornih vozila.

Usluge koje preduzeće pruža mogu se podeliti u tri grupe: vulkanizerske usluge, tehnički pregled automobila i usluge ručnog pranja vozila. U preduzeću rade majstori, koji mogu biti obučeni za pružanje različitih tipova usluga, kao i za korišćenje određenih mašina. Sve knjigovodstvene i pravne usluge vrše se eksterno. Usluge se pružaju u određenim radionicama, shodno tipu usluge koja je potrebna. Postoje vulkanizerske radionice, auto-praonice i sale za tehnički pregled.

Klijent se po dolasku u preduzeće javlja na info pult, te obaveštava zaposlenog o tome da li poseduje rezervisan termin u nekoj od radionica. Ukoliko klijent poseduje rezervaciju, termin se potvrđuje, i klijent se dalje šalje u radionicu u zavisnosti od usluge koja mu je potrebna. U suprotnom slučaju, kada klijent dolazi bez rezervacije, u zavisnosti od usluge koja mu je potrebna proverava se dostupnost radionice, kao i dostupnost zaposlenih koji su obučeni za pružanje tražene usluge. Samo ukoliko su dostupni i radionica i majstor, termin se potvrđuje i klijent se upućuje dalje. Takođe, klijent može biti i pravno lice.

U preduzeću se, između ostalog, pružaju sledeće vulkanizerske usluge: zamena pneumatika, krpljenje guma, provera pritiska pneumatika i skladištenje pneumatika (tzv. hotel za gume). Svaka od usluga sastoji se od određenog broja procedura koje se moraju izvršavati određenim redosledom. Prilikom izvršavanja svake od procedura treba se potrošiti materijal i potrebne su određene mašine. Vodi se evidencija o potrošenom materijalu kao i o mašinama koje su uzete iz skladišta. Broj mašina na kraju svakog radnog dana mora biti isti. Klijentima se pruža i usluga hotela za gume, koji funkcioniše po principu iznajmljivanja prostora za skladištenje vansezonskih pneumatika. Klijent, ukoliko prvi put koristi ovu uslugu, ostavlja svoje podatke, podatke o gumama i bira jedan od ponuđenih paketa. Paketi mogu biti, na primer, light i premium, u zavisnosti od broja pneumatika koje klijent skladišti u hotelu.

Ručno pranje vozila, odnosi se na sva drumska vozila, i može biti unutrašnje i spoljašnje. U zavisnosti od tipa vozila, za pranje može biti angažovano više radnika. Prilikom preuzimanja vozila, beleži se njegov registarski broj, tip vozila, kao i da li je u pitanju separarno pranje (unutrašnje ili spoljašnje) ili je u pitanju kompletno pranje vozila. Svaki tip pranja sastoji se od određenog broja procedura, i u ovom slučaju sve te procedure prilikom jednog pružanja usluge izvršavaju isti radnici. Kao zahvalnost stalnim klijentima, za svako peto pranje cena se umanjuje za 50%. Osim ovoga, cena pranja može zavisi i od toga da li je u pitanju poseban tip usluge tj. grupno pranje. Sva lica, i fizička i pravna, ukoliko poseduju veći broj automobila (preko 5) mogu koristiti ovu uslugu i ostvariti posebne pogodnosti u vidu smanjivanja cene. Ova usluga se plaća unapred, na mesečnom nivou, zakupljivanjem određenog broja termina. Za ovu uslugu formira se faktura koju je potrebno dostaviti klijentima na početku svakog meseca.

Usluga provere tehničke ispravnosti vozila vrši se samo za automobile, i samo za fizička lica. U ovom sektoru rade isključivo majstori sa licencom za pregledanje tehničke ispravnosti vozila. Tehnička ispravnost vozila mora biti u skladu sa Zakonom o bezbednosti saobraćaja Republike Srbije. Na kraju pregleda klijentu se dostavlja izveštaj, na kom se garantuje tehnička ispravnost ili utvrđuje neispravnost vozila.

Nakon završetka usluge, majstori upućuju spisak svih odrađenih usluga na osnovu kojih se formira fiskalni račun za svakog klijenta. Ukoliko je klijent fizičko lice, plaćanje se vrši na licu mesta, a ukoliko je u pitanju pravno lice izdaje se gotovinski račun i plaćanje se vrši odloženo dostavljanjem faktura na kraju meseca.