Петрозаводский государственный университет

Институт математики и информационных технологий

Кафедра прикладной математики и кибернетики

Практическая работа по предмету

Автоматизация управления предприятием

Отчет об обследовании

Мастер ЛОС

Выполнили студенты 4 курса групп 22405, 22406:

Зименкова С.Э.

Колчин М.А.

Грищенко М.

Петрозаводск — 2024

Оглавление

[1. Общие сведения об исследуемой организации 3](#_Toc182349088)

[1.1. Полное наименование организации 3](#_Toc182349089)

[1.2. Организационная модель 3](#_Toc182349090)

[1.2.1. Структура организации 3](#_Toc182349091)

[1.2.2. Структура управления 3](#_Toc182349092)

[1.4. Миссия и стратегия организации 4](#_Toc182349093)

[1.4.1. Миссия 4](#_Toc182349094)

[1.4.2. Стратегия 4](#_Toc182349095)

[2. Исследование функций организации 6](#_Toc182349096)

[2.1. Описание основных видов деятельности 6](#_Toc182349097)

[2.2. Описание вспомогательных видов деятельности 6](#_Toc182349098)

[3. Описание бизнес-процессов 6](#_Toc182349099)

[3.1. Описание БП «Разработка технических условий» 6](#_Toc182349100)

[3.2. Описание БП «Подготовительный этап строительства» 6](#_Toc182349101)

[3.3. Описание БП «Учет доходов от деятельности» 6](#_Toc182349102)

[4. Глоссарий 6](#_Toc182349103)

[5. Результаты исследования 6](#_Toc182349104)

[5.1. Проблемы, выявленные при исследовании функций организации 6](#_Toc182349105)

[5.2. Рекомендации 6](#_Toc182349106)

# Общие сведения об исследуемой организации

Компания «Мастер ЛОС» занимается поставкой и установкой автономного очистного оборудования для физических и юридических лиц.

Специалисты компании подбирают подходящее оборудование на основании обследования земельного участка, поставляют и устанавливают водопровод и очистные сооружения. Также компания предоставляет регулярное сервисное обслуживание установленного оборудования.

Компания работает с 2009 года и обеспечивает гарантийное и послегарантийное обслуживание, является официальным поставщиком компаний-производителей оборудования.

## Полное наименование организации

Компания «Мастер ЛОС» зарегистрирована как ИП Зименков Александр Викторович.

## Организационная модель

### Структура организации

Во главе организации находится директор. В его подчинении три подразделения:

* Отдел продаж
* Бухгалтерия
* Сервисный центр

### Структура управления

* Отдел продаж занимается общением с клиентами, заключением сделок, оформлением документов продажи, а также контролем остатков товаров на складе и заказом недостающих позиций. В структуру отдела продаж входят менеджеры по продажам.
* Бухгалтерия ведет бухгалтерский учет, предоставляет отчетность в налоговые органы. Бухгалтерией руководит главный бухгалтер.
* Сервисный центр осуществляет работы по осмотру земельных участков, подбору оборудования, установке систем, сервисному обслуживанию. В структуру сервисного центра входят мастера, монтажники и сервис-инженеры под руководством начальника сервисного центра (мастера).

  
Рис. 1 Структура управления

* 1. Цели деятельности

Главной целью компании является быстрая, качественная и надежная установка локальных очистных сооружений и водопровода для частных домов и загородных зданий в Республике Карелия.

## Миссия и стратегия организации

### Миссия

Миссия компании — создавать комфорт и безопасность для клиентов, обеспечивая их качественными, надежными и экологичными решениями для автономных очистных систем; сделать установку и обслуживание локальных очистных сооружений доступным и удобным процессом, приносящим спокойствие и уверенность в надежности системы на долгие годы.

### Стратегия

Для достижения миссии компания «Мастер ЛОС» ставит перед собой следующие цели и задачи:

* Высокий уровень клиентского сервиса
  + Качественные бесплатные консультации: клиенты получают всю необходимую информацию о вариантах и стоимости оборудования и его установки.
  + Индивидуальный подход: для каждого клиента проводится бесплатный выезд и обследование участка с учетом существующей инфраструктуры, чтобы предложить оптимальное решение.
  + Прозрачность процессов: весь процесс взаимодействия с клиентом сопровождается четким и своевременным информированием клиента, понятным ценообразованием и ясностью в этапах работы.
* Гарантия качества и надежности оборудования
  + Поддержка отношений с надежными поставщиками и регулярная оценка качества типового и нетипового оборудования.
  + Строгий контроль процесса установки на каждом этапе: специалисты компании четко следуют сформированному плану работ и контролируют качество выполнения каждого шага.
* Профессионализм команды и высокая скорость обслуживания
  + Повышение навыков сотрудников за счет обучения и повышения квалификации.
  + Автоматизация таких процессов, как контроль работ по заказу клиента, складской учет, контроль регулярных сервисных работ.
* Поддержание долгосрочных отношений с клиентами через систему регулярного обслуживания
  + Информирование клиентов о необходимости регулярного обслуживания, выбор частоты обслуживания индивидуально для каждого клиента
  + Поддержка надежной работы оборудования на протяжении всего срока службы, обеспечение гарантии стабильного функционирования системы.
* Поддержка экологических и инновационных решений
  + Подбор современного и экологичного оборудования для клиентов: поставка систем, которые снижают энергопотребление и нагрузку на окружающую среду.

  
Рис.2 Стратегия компании

# Исследование функций организации

## Описание основных видов деятельности

## Описание вспомогательных видов деятельности

# Описание бизнес-процессов

## Описание БП «Разработка технических условий»

## Описание БП «Подготовительный этап строительства»

## Описание БП «Учет доходов от деятельности»

# Глоссарий

# Результаты исследования

## Проблемы, выявленные при исследовании функций организации

## Рекомендации