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

К основным видам деятельности компании относятся:

* Продажа и установка оборудования
* Обслуживание и консультирование



Рис.3 Основные виды деятельности

## Описание вспомогательных видов деятельности

Вспомогательным видом деятельности является поддержание остатков на складе.

# Функциональные обязанности работников

## Директор

* Определение и формулирование миссии и стратегии компании, планирование долгосрочных целей.
* Разработка и внедрение стратегий для улучшения качества услуг, расширения клиентской базы и повышения прибыльности компании.
* Принятие решений по внедрению новых технологий и экотехнологичных решений в бизнес-процессы.
* Утверждение и контроль бюджета компании, мониторинг доходов и расходов.
* Анализ финансовых показателей и обеспечение рентабельности компании.
* Принятие решений по привлечению инвестиций или кредитных средств (при необходимости).
* Руководство всеми основными процессами компании: от приема заявок клиентов до выполнения заказов и обслуживания установок.
* Обеспечение эффективной работы всех подразделений: отдела продаж, логистики, сервиса и закупок.
* Утверждение планов по контролю качества, проверка выполнения работ и контроля удовлетворенности клиентов.
* Набор, мотивация и развитие сотрудников, создание условий для их профессионального роста и повышения квалификации.
* Внедрение системы оценки персонала и контроль эффективности работы ключевых сотрудников.
* Построение команды и создание корпоративной культуры, соответствующей миссии компании.
* Личное участие в переговорах с ключевыми клиентами и партнерами, заключение стратегически важных контрактов.
* Разработка и внедрение программ по улучшению клиентского сервиса.
* Установление и поддержание долгосрочных отношений с поставщиками оборудования, контроль выполнения договорных обязательств с их стороны.
* Определение маркетинговой стратегии компании, контроль ее реализации.
* Участие в разработке и запуске рекламных кампаний, оценка их эффективности.
* Обеспечение присутствия компании в информационном поле, укрепление репутации и развитие бренда.
* Контроль соблюдения компанией законодательства и экологических стандартов.
* Обеспечение соблюдения внутренних стандартов качества и техники безопасности.
* Контроль документации, связанной с выполнением договоров и лицензиями.
* Изучение и внедрение новейших технологий очистных сооружений и систем автономного водоснабжения.
* Поиск возможностей для повышения экологической устойчивости предлагаемых решений и оптимизации бизнес-процессов.
* Оценка текущих и потенциальных рисков в работе компании (финансовых, юридических, производственных).
* Разработка и внедрение мер по снижению рисков, предотвращению потерь и повышению устойчивости бизнеса.

## Начальник отдела продаж

## Начальник сервисного центра (мастер)

## Монтажер

## Главный бухгалтер

* Организация бухгалтерского учета хозяйственно-финансовой деятельности и контроль экономного использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов, сохранности собственности предприятия;
* Формирование учетной политики в соответствии с законодательством о бухгалтерском учете, исходя из структуры и особенностей деятельности предприятия, необходимости обеспечения его финансовой устойчивости;
* Организация учета имущества, обязательств и хозяйственных операций, поступающих основных товарно-материальных ценностей и денежных исполнения смет расходов, выполнения работ результатов финансово-хозяйственной деятельности предприятия, а также финансовых, расчетных и кредитных операций, своевременное отражение на счетах бухгалтерского учета операций, связанных с их движением;
* Осуществление контроля за соблюдением порядка оформления первичных и бухгалтерских документов, расчетов и платежных обязательств, расходованием фонда заработной платы, проведением инвентаризаций основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств, проверок организации бухгалтерского учета и отчетности, а также документальных ревизий в подразделениях предприятия (филиалах);
* Принятие мер по предупреждению недостач, обеспечение законности, своевременности и правильности оформления документов, выполняемых работ (услуг), расчеты по заработной плате, правильное начисление и перечисление налогов и сборов в федеральный, региональный и местный бюджеты, страховых взносов в государственные внебюджетные социальные фонды, платежей в банковские учреждения, средства на финансирование капитальных вложений;
* Участвует в оформлении материалов по недостачам и хищениям денежных средств и товарно-материальных ценностей, контролирует передачу в необходимых случаях этих материалов в следственные и судебные органы;
* Возглавляет работу по подготовке и принятию рабочего плана счетов, форм первичных учетных документов, применяемых для оформления хозяйственных операций, по которым не предусмотрены типовые формы, разработке форм документов внутренней бухгалтерской отчетности, а также обеспечению порядка проведения инвентаризаций, контроля за проведением хозяйственных операций, соблюдения технологии обработки бухгалтерской информации и порядка документооборота;
* Ведет работу по обеспечению строгого соблюдения штатной, финансовой и кассовой дисциплины, смет административно-хозяйственных и других расходов, законности списания со счетов бухгалтерского учета недостач, дебиторской задолженности и других потерь, сохранности бухгалтерских документов, оформления и сдачи их в установленном порядке в архив;
* Принимает меры по накоплению финансовых средств для обеспечения устойчивости предприятия;
* Обеспечивает составление баланса и оперативных сводных отчетов о доходах и расходах средств, об использовании бюджета, другой бухгалтерской и статистической отчетности, представление их в установленном порядке в соответствующие органы;
* Оказывает методическую помощь работникам отделов предприятия по вопросам бухгалтерского учета, контроля, отчетности;

# Описание бизнес-процессов

## Описание БП «Выполнение заказа клиента»

## Описание БП «Регулярное обслуживание установленного оборудования»

## Описание БП «Заказ оборудования у поставщика»

# Глоссарий

# Результаты исследования

## Проблемы, выявленные при исследовании функций организации

## Рекомендации