

**Методические рекомендации  
по написанию курсовой работы**  
по МДК 01.01. Организация коммерческой деятельности.

Тема: Работа над практической частью второго раздела выбранной темы.

В соответствии с планом работы необходимо выполнить оформление пункта 2.2. практической части, которая носит сугубо прикладной характер. В ней необходимо описать конкретный объект исследования, привести результаты практических расчетов и направления их использования, а также сформулировать направления совершенствования. Для написания практической части, необходимо использовать материалы учебных источников, данные организации, ресурсы сети Интернет.

**Пример оформления**

**2.2. Анализ деятельности организации по концепции совершенствования товара и производства.**

Цель сервисной деятельности - удовлетворение потребностей населения в услугах. Услуга является целенаправленной деятельностью исполнителя услуги, обеспечивающие удовлетворение конкретной потребности индивидуального заказчика. Сервисная деятельность играет большую роль в жизни компании. Сервисная деятельность в организации «Мария» это, в первую очередь, качество обслуживания клиента и удовлетворение их потребностей.

Взаимодействие с покупателем.

- Как только покупатель зашел в магазин, сотрудник должен улыбнуться ему и поздороваться с ним в течение 10 секунд, даже если в данный момент он занят с другим покупателем.

- Во время того, как покупатель находится в торговом зале, сотрудник не должен терять его из виду.

- Сотрудник должен подойти к нему, если увидел, что покупатель остановился у товара.

- Сотрудник магазина не должен ждать пока клиент сам спросит у него про какую - то вещь. Сотрудник сам должен предложить помощь клиенту первым. (Например: Здравствуйте, я хотел бы рассказать вам о нашем товаре.)

Персонал должен четко понимать, что и зачем делается, и именно Директор, должен владеть четкой картиной того, чего и как необходимо достигать. Перед магазином стоит 5 целей:

- Качество обслуживания;
- Удовлетворение потребностей покупателя
- Выполнение бюджета по заработной плате как % от оборота;
- Предотвращение товарных потерь;
- Выполнение плана продаж.

Когда каждый руководитель видит, понимает и пошагово идет к данным целям, настает некая идиллия управленческого процесса, где налажена взаимосвязь между разными уровнями управленцев и разными отделами компании. Самое важное из этих пяти целей, это уметь качественно обслужить клиентов и удовлетворить потребности покупателя.

Прежде всего, чтобы выполнить эти пять целей необходимо грамотно обучить сотрудника, с того самого момента, когда он пришел на первое массовое собеседование.

Ситуационный анализ дает возможность получить информацию о текущем положении объекта управления, основываясь на установлении основных факторов, которые влияют на динамику управленческой ситуации и характер оказываемого влияния.

Результаты ситуационного анализа используются при создании вариантов развития объекта управления, которые позволяют получить комплексное представление о положении объекта управления, а также путях его развития, и которое предшествует формированию стратегии. Ситуационный анализ предоставляет глубокое видение сложившейся управленческой ситуации, а также основных тенденций её динамики, «правилам игры». Выделяя и проводя оценку ситуационных переменных, получаем данные для точного определения ожидаемой динамики развития управленческой ситуации с тем, чтобы выработать решения, которые учитывают динамику её развития, соотношение сил и реальные возможности.

Таблица 2.6. Экономическая эффективность Мебельной фабрики «Мария»

Показатели	2017 год, т.руб.	2018 год, т.руб.	Темп роста, %	Отклонение (+,-)
Выручка от продажи товаров	3905679	4481666	115%	575877
Себестоимость проданных товаров	3302509	3827386	115%	524877
Валовая прибыль	603170	654280	102%	593963
Прибыль от продаж	296856	337959	113%	41103
Внереализационные доходы и расходы	0	0	0	0
Прибыль до налогообложения	32325	55900	172%	23575
Налог на прибыль	6907	17115	247%	10208
Прибыль после налогообложения	22592	38889	172%	16297
Чрезвычайные доходы и расходы	0	0	0	0
Чистая прибыль	22592	38889	172%	16297

В 2018 г. показатель выручки (или же, другими словами его называют товарооборот) составил 4481666 т. руб. По сравнению с предыдущим годом он

увеличился на 115%, что в абсолютном выражении составляет 575877 т. руб. В общем, темп роста показывает положительную динамику.

Темп роста себестоимости проданных товаров составил 115 %, что совпадает с темпом роста выручки. Это говорит о сохранении уровня торговой наценки и о том, что компания применяет политику устойчивости цен.

Также темп роста валового дохода примерно равен темпам роста выручки и составляет 102 %. В 2018 г. валовой доход составил 654280 т. руб.

Прибыль от продаж увеличилась на 41103 т. руб., темп роста этого показателя составил 113 %.

Налог на прибыль в 2018 г. составил 17115 т. руб. В предыдущем году данный показатель составлял 6907 т. руб. Отклонение составляет 10208 т. руб., учитывая показатели прибыли до налогообложения, в 2017 г. он составлял 32325 т. руб., а в 2018 г. 55900 т. руб., разница достаточно велика. Это объясняется тем, что доходы компании с каждым годом возрастают.

Показатель чистой прибыли продемонстрировал темп роста 172%, в 2018 г. он составил 38889 т. руб., что на 16297 т. руб. больше чем в предыдущем. Однако произошло сокращение доли этого показателя в структуре выручки на 0,85%, в 2017 г. он составил 9,61%.

Общее увеличение выручки в 2018 г. повлекло за собой рост динамики большинства показателей эффективности.

Издержки обращения - это затраты в сфере обращения, связанные со сбытом и приобретением товаров. Издержки обращения можно рассчитать по

Прп - ВП , где

Ио - издержки обращения,

Прп - прибыль от продаж,

ВП - валовая прибыль.

Получаем, что издержки обращения в 2017 году =  $296856 - 603170 = 306314$ , а в 2018 году =  $316321$ , что на 10007 т. руб. или на 3 % больше чем в 2017 году.

Результат индекс издержек обращения свидетельствует об эффективности работы компании.

Рассчитаем рентабельность продаж фабрики «Мария». Рентабельность продаж - коэффициент рентабельности, который показывает долю прибыли в каждом заработанном рубле. Обычно рассчитывается как отношение чистой прибыли (прибыли после налогообложения) за определённый период к выраженному в денежных средствах объёму продаж за тот же период и выражается в процентах. Из результатов таблицы получаем, что в 2017 году рентабельность составила 0,57 % а в 2018 году 0,86%.

Рост рентабельности говорит о том, что компания повышает свою финансовую устойчивость, а также увеличение рентабельности обеспечивает победу предприятия в конкурентной борьбе.

Гарантия считается недействительной, если нарушена инструкция по эксплуатации, в случае нанесения механических повреждений владельцем кухонного гарнитура, порчи мебели из-за неправильной установки варочной плиты, духового шкафа или другой встраиваемой техники. В случае

возникновения гарантийного случая вам необходимо обратиться к сотрудникам компании.

Что касается встраиваемой техники, то ее гарантийный срок устанавливается изготовителем или его официальным представителем, а сервисное обслуживание осуществляется через авторизованные центры. Послегарантийное обслуживание. Все детали мебели, унифицированы. Благодаря этому после приобретения кухни клиент имеет возможность заказать дополнительные элементы к кухонному гарнитуру в случае выхода из строя старых (например, из-за длительной эксплуатации). И не придется менять всю мебель, а только изношенные детали. Исключения составляют детали, снятые с производства фабрики, и фасады, покрытые эмалью.

При замене фасадов, покрытых эмалью, необходимо учитывать, что каждый комплект мебели покрывается индивидуально приготовленной эмалью, которая в свою очередь колеруется по утвержденному образцу. Однако, цвет каждой партии эмали является уникальным, и на 100% не может совпадать с утвержденным образцом. Также необходимо учитывать - новая деталь всегда отличается от бывшей в эксплуатации по степени блеска, насыщенности и прозрачности цвета. Это связано с воздействием УФ-лучей. Данная разница нивелируется со временем.

Выполненную работу прислать по адресу: [mgdor@yandex.ru](mailto:mgdor@yandex.ru)