

УДК 338.465.4

UDC 338.465.4

**РАЗВИТИЕ СЕРВИСА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ**

**SERVICE DEVELOPMENT IN COMPANIES OF
CONSUMER COOPERATION**

Козьмина Анна Александровна
к.б.н., доцент, кафедры инженерно-
технологических дисциплин и сервиса
*Краснодарский кооперативный институт
(филиал) Российской университет кооперации,
Краснодар, Россия*

Kozmina Anna Aleksandrovna
Cand.Biol.Sci., assistant professor, Chair of
engineering, technological disciplines and service
*Krasnodar Cooperative Institute (branch) Russian
University of Cooperation, Krasnodar, Russia*

В статье провели анализ рынка услуг, приведены
рекомендации по организации дополнительных
услуг для предприятий потребительской
кооперации для эффективного функционирования
в современных условиях

In the article, we have carried out the analysis of the
market of services; the recommendations for
organization of additional services for the companies
of consumers' cooperative society for the effective
functioning in the modern conditions have been
resulted

Ключевые слова: СФЕРА УСЛУГ,
ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ КООПЕРАЦИЯ,
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ, СТРУКТУРА
ПРОЦЕССА, ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС,
РАЗВИТИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ

Keywords: SERVICES SECTOR, CONSUMER
COOPERATION, ADDITIONAL SERVICES,
PROCESS STRUCTURE, TECHNOLOGICAL
PROCESS, DEVELOPMENT OF COMPANY

Любое предприятие сферы сервиса ставит перед собой задачу
эффективного функционирования в условиях рынка.

Для решения данной задачи предприятия сферы сервиса проводят
работу по совершенствованию форм и методов обслуживания клиентов,
расширяют спектр предоставляемых услуг, повышают качество
обслуживания [3].

Поэтому целью наших исследований являлось разработка
рекомендации по организации дополнительного комплекса услуг на
предприятиях потребительской кооперации.

Для реализации поставленной цели необходимо решить ряд задач:

- изучить динамику объемов услуг предоставляемых предприятиями
Краснодарского крайпотребсоюза;
- изучить основные факторы, влияющие на конкурентоспособность
предприятий сферы услуг;
- разработать структуру процесса оказания дополнительных услуг на
предприятиях системы Краснодарского крайпотребсоюза;

- разработать этапы технологического процесса оказания дополнительных услуг на предприятиях системы потребительской кооперации.

Перестройка всей системы политических и экономических отношений, развернувшаяся в России на рубеже тысячелетий, способствовала адаптации старых и поиску новых форм и методов хозяйствования, в том числе и в потребительской кооперации.

Потребительская кооперация прошла сложный исторический путь от добровольного и социального соединения имущества мелких производителей и потребителей к созданию мощных и независимых региональных и отраслевых объединений кооперативов [3].

Изучив деятельность предприятий потребительской кооперации можно выделить несколько направлений хозяйственной деятельности: розничная торговля и общественное питание; заготовительная и производственная деятельность; бытовое обслуживание населения; образовательная деятельность. Деятельность организаций потребительской кооперации направлена на повышение качества жизни сельского населения за счет обеспечения товарами и услугами, сбыта сельскохозяйственной продукции и сырья, производства промышленной продукции, создания дополнительных рабочих мест, увеличения доходов от личного подсобного хозяйства, решения других вопросов, в том числе по развитию социальной инфраструктуры села. Одной из важных закономерностей развития экономики во всем мире является взаимосвязь экономического роста и повышения роли услуг [1,3]. По мере развития общества, роста производительных сил происходит определенное развитие сферы услуг.

На рисунке 1 приведены объемы предоставления услуг потребсоюзами России [1].

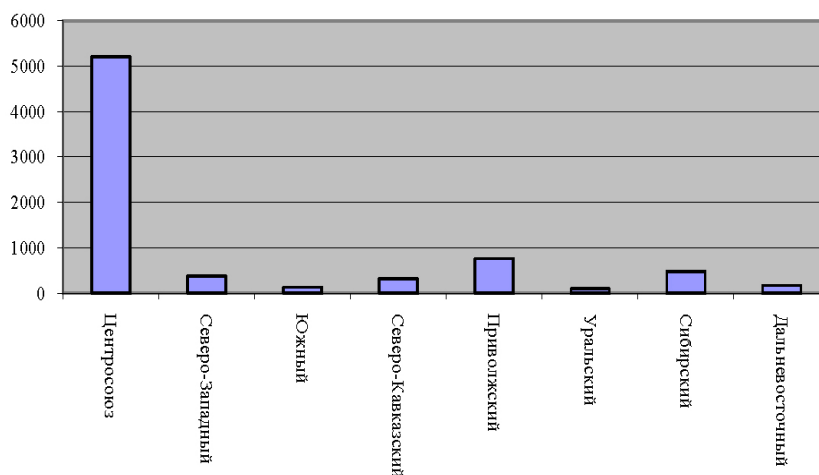


Рисунок 1 - Объемы платных услуг предоставляемых потребительскими союзами России в 2011 г.

Из рисунка видно, что Южный округ находится на предпоследнем месте по объему предоставления платных услуг.

Услуги, оказываемые организациями Краснодарского КПС представлены на рисунке 2.

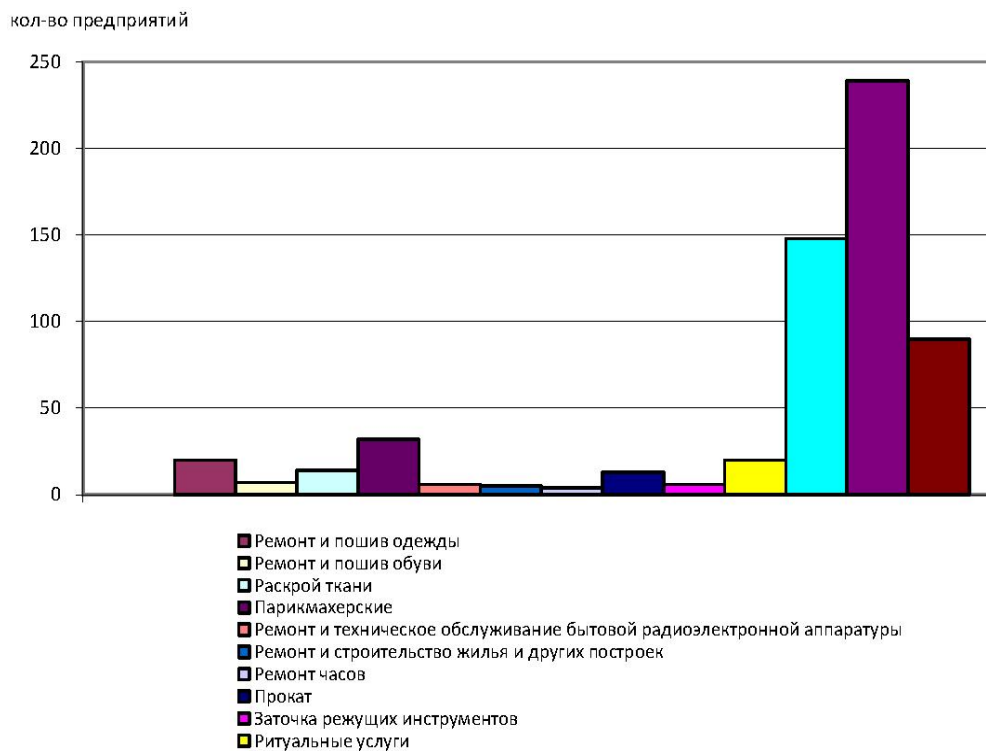


Рисунок 2 - Услуги, оказываемые организациями Краснодарского КПС

Анализ видов услуг, предоставляемых населению предприятиями системы Краснодарского крайпотребсоюза показал [1], что преобладают услуги организации досуга населения, затем те виды услуг, которые носят обязательный характер (ремонт и пошив одежды, парикмахерские услуги, прокат и ритуальные услуги).

Динамика платных услуг оказываемых населению в системе Краснодарского КПС по годам [1] представлено на рисунке 3.

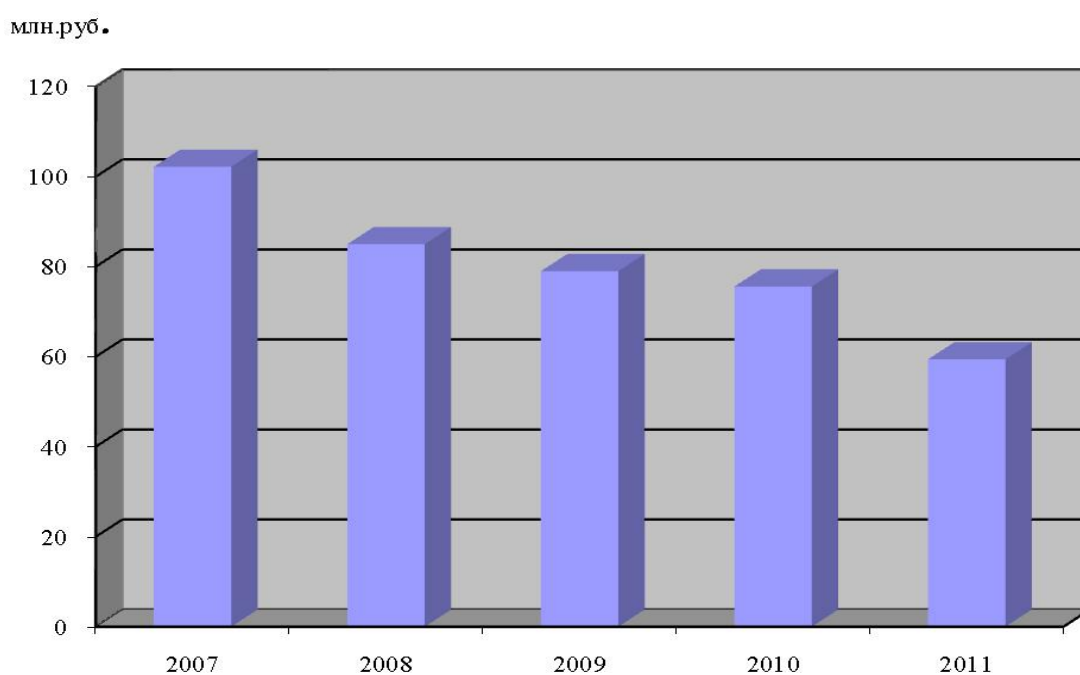


Рисунок 3 - Динамика платных услуг оказываемых населению по Краснодарскому КПС, %

Из рисунка видно, что в 2011 году по сравнению с 2007 годом наблюдается снижение объема платных услуг населению по Краснодарскому краю.

Проанализировав рынок предоставления платных услуг, мы можем сделать вывод, не смотря на то, что система КПС представляет широкий спектр услуг (рисунок 2), но это недостаточно, чтобы быть лидером на рынке услуг (рисунок 3).

В ходе исследований было выявлено, что одним из основных

факторов повышения конкурентоспособности предприятий КПС является внедрение дополнительных услуг.

Дополнительные услуги увеличат конкурентоспособность предприятий потребительской кооперации и принесут дополнительную прибыль.

В ходе исследования было проведено анкетирование посетителей магазинов потребительской кооперации.

В анкетировании участвовали, как мужчины, так и женщины возрасте от 18 до 75 лет. Распределение респондентов по возрасту показано на рисунке 5.

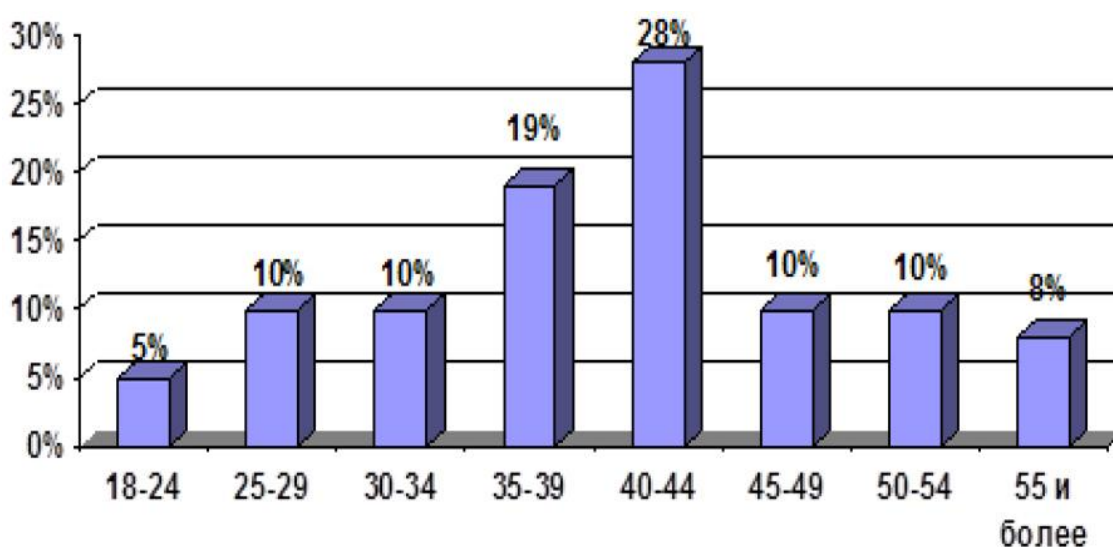


Рисунок 5 - Распределение респондентов по возрасту, %

Перед респондентами были поставлены следующие вопросы:

- необходимо ли расширение спектра услуг предприятиям потребительской кооперации;
- наиболее значимые для покупателя факторы при выборе услуги;
- проблемы развития предприятий потребительской кооперации при оказании услуг населению;
- на ваш взгляд, что мешает предприятиям потребительской

кооперации быть конкурентоспособными на рынке услуг.

Статистика ответов о необходимости расширения спектра услуг предприятиями потребительской кооперации представлена на рисунке 6.

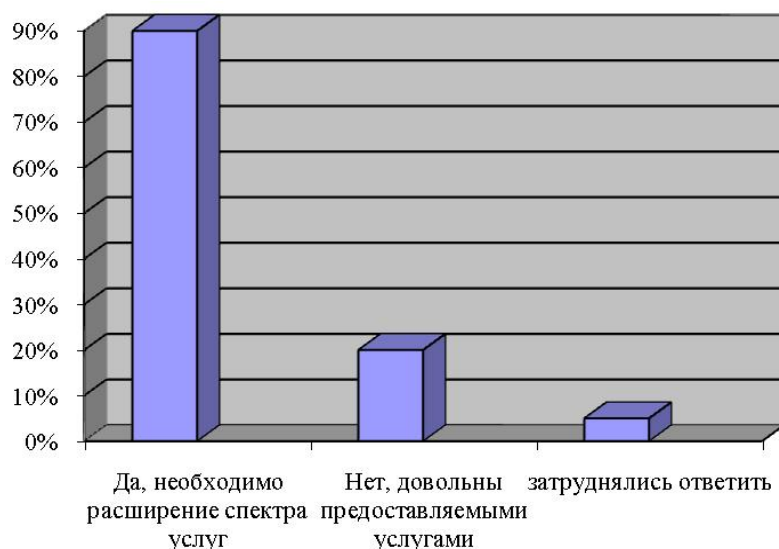


Рисунок 6 – Распределение респондентов по первому вопросу

Статистика ответов о наиболее значимых для покупателя факторов, представлена на рисунке 7.

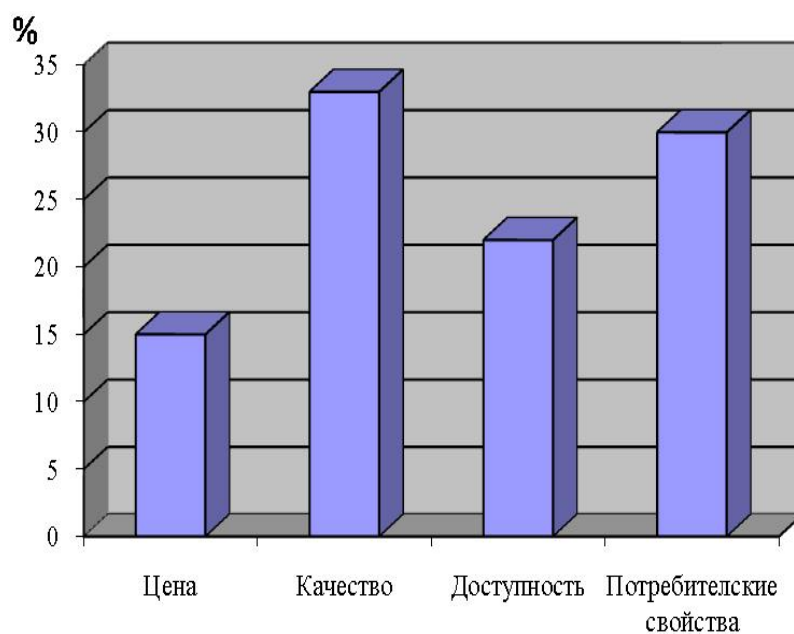


Рисунок 7 – Распределение респондентов по второму вопросу

Распределение ответов респондентов на вопрос какие причины мешают быть предприятиям потребительской кооперации конкурентоспособными на рынке (рисунке 8).

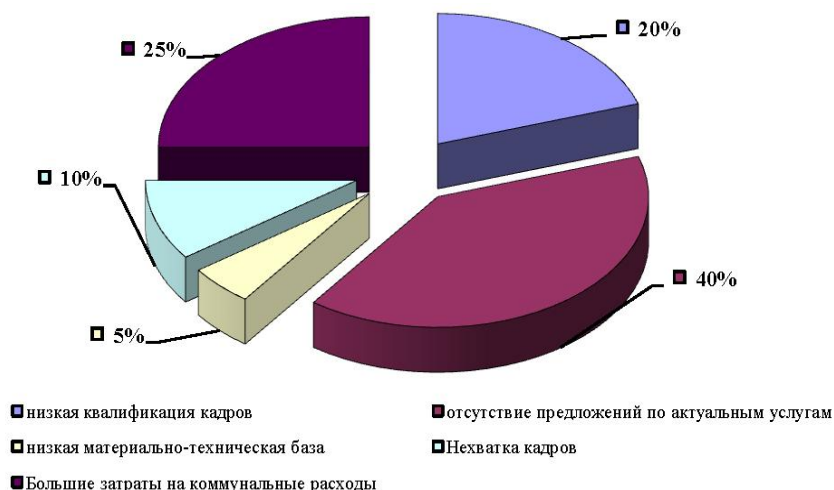


Рисунок 8 - Распределение респондентов по третьему вопросу

Проведя анкетирование посетителей магазинов потребительской кооперации, мы можем сделать вывод, что для развития предприятий потребительской кооперации и для повышения их конкурентоспособности на рынке услуг необходимо повышение квалификации сотрудников и расширения спектра услуг. В связи с тем, что в последнее время всё актуальнее становится ландшафтный дизайн участка или ландшафтное проектирование и озеленение территории, особенно в преддверье Олимпиады 2014 г для предприятий потребительской кооперации экономически выгодно оказывать услуги по ландшафтному дизайну.

Так как рациональная организация услуг должна обеспечить: оптимальные затраты клиента на предоставляемую услугу; высокое качество предоставляемой услуги; минимально возможные сроки оказания услуги; высокую культуру обслуживания клиента [2].

Нами в ходе исследований были разработаны рекомендации по организации процесса оказания ландшафтных услуг предприятиями

потребительской кооперации. В таблице 1 представлена структура процесса оказания ландшафтных услуг по индивидуальному заказу.

Таблица 1 - Структура процесса оказания ландшафтных услуг

Последовательность выполнения работ	Содержание работы	Вид процесса
Прием заказа от клиента	Оформление первоначальной документации заявки от клиента.	Процесс обслуживания клиента
Выезд на объект	Осмотр объекта, обмер участка, фотографирование участка	Процесс обслуживания клиента
Принятие заказа	Выбор стиля будущего ландшафта, составление и зарисовка на бумаги плана, составление сметы стоимости объекта, заключение договора	Процесс обслуживания клиента
Подготовительные работы к строительным работам	Закупка необходимого строительного материала	Вспомогательный процесс
Подготовка территории к ландшафтным работам	Подготовка почвы, удаление не нужных строительных конструкций	Основной процесс
Постройка дизайнерских элементов	Постройка изгородей, обустройство бассейнов и другие строительные мероприятия в зависимости от выбранного дизайнерского плана, устройство водоснабжения	Основной процесс
Проверка качества выполненных работ	Проверяют качество выполненных работ, производится осмотр внешнего вида проделанных работ	Вспомогательный процесс
Уборка рабочего места	Уборка строительного мусора	Вспомогательный процесс

Продолжение таблицы 1

Последовательность выполнения работ	Содержание работы	Вид процесса
Подготовительные работы к ландшафтным работам 1 этап	Разметка почвы для высадки растительных насаждений, подготовка почва и закупка растений	Вспомогательный процесс
агрономические работы	Высадка растений по дизайнерскому плану	Основной процесс
Подготовительные работы к ландшафтным работам 2 этап	Заливка при необходимости бассейнов водой, закупка водолюбивых растений и рыбок	Вспомогательный процесс
Обустройство бассейнов	Размещение объектов	Основной процесс
Проверка качества выполненных работ	Проверяют качество выполненных работ, производится осмотр внешнего вида проделанных работ.	Вспомогательный процесс
Сдача выполненных работ клиенту	Осмотр клиентом выполненной работы. Составление акта о готовности объекта	Процесс обслуживания клиента
Сдача объекта	Прием и оплата клиентом заказа	Процесс обслуживания клиента

Модель технологического процесса оказания ландшафтных услуг предприятиями системы КПС представлена на рисунке 10.

Технологический процесс оказания ландшафтных услуг можно разделить на три этапа: проектно - изыскательный; реализация проекта; обслуживание созданного ландшафтного проекта (сада).

На первом этапе разрабатывается проект, и его согласовывают с заказчиком.

На втором этапе непосредственно реализуют проект.

Работы по созданию ландшафтного проекта включать в себя:

- подготовка территории;
- строительные работы в соответствии с проектом;
- декорирование вспомогательными элементами;
- озеленение пространства.

Третий этап включает обслуживание созданного ландшафтного проекта.



Рисунок 10 - Модель технологического процесса оказания ландшафтных услуг предприятиями КПС

Апробировав исследования и проанализировав финансовые показатели предприятия можно сделать вывод, что дополнительная услуга по оказанию ландшафтных услуг является прибыльной и рентабельной. Планируемая прибыль составила 442 млн. руб. в год.

Таким образом, можем рекомендовать внедрение дополнительной услуги на предприятиях потребительской кооперации края, что позволит эффективному их развитию.

Список использованных источников

1. Основные показатели социально-экономической деятельности потребительской кооперации Российской Федерации, за 2011год – Сборник – Краснодар: Центральный союз потребительских обществ Р.Ф., Апрель, 2012г. -151с.
2. Виноградов, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса/ М. В.Виноградов, З. И. Панина – учебник 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2008 – 464с.
3. Харламов, В. И. Управление социально-экономической деятельностью и актуальные вопросы реинжиниринга региональной системы управления потребительской кооперацией Краснодарского края: монография/ В. И. Харитонов, А. В. Вострокнутов, Н. Л. Христюк.- М.: Издательство «Наука и кооперативное образование», российский университет кооперации, 2007. -220с.