Министерство образования и науки РФ

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Институт экономики и управления

Направление «Менеджмент»

Профиль «Управление в организации»

ОТЧЕТ ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

Руководитель практики от кафедры менеджмента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Негомедзянов Ю.А.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

Студентка 4 курса, группа 43 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ченгелиа А.А.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Сорокин В.В.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

Место печати

Тверь 2017

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ………………………………………………………………………………………3](#_Toc476472275)

[1 Общие сведения об организации……………………………………………………………..5](#_Toc476472276)

2 Производственная структура организации…………………………………………………..6

[3 Характеристика документооборота, обеспечивающего деятельность организации……..7](#_Toc476472278)

[4 Описание и оценка рабочих мест………………………………………………………..……8](#_Toc476472279)

[5 Основные результаты деятельности предприятия за 2014-2016 годы……………………..9](#_Toc476472280)

6 Анализ должностнх инструкций персонала ………………………………………………..12

[БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК…………………………………………………………14](#_Toc476472282)

[ОТЗЫВ…………………………………………………………………………………………..15](#_Toc476472284)

### ВВЕДЕНИЕ

В настоящие время все больше и больше компаний стараются полностью удовлетворить потребности своих клиентов и тем самым стать лидером на своем рынке. Завоеванием потребителей занимаются как торговые компании, промышленные, оптовые так и транспортно- экспедиторские компании.

Транспортно-экспедиторские компании осуществляют комплекс услуг по транспортировке груза из пункта отправления в пункт назначения с выполнением различных добавочных услуг в виде таможенного оформления, сертификации и других. Данная деятельность регулируется основным федеральным законом №87 «О транспортно-экспедиционной деятельности» от 30 июня 2003 года и рядом разработанных ГОСТов.

Все больше и больше различных компаний стараются минимизировать свои затраты и обращаются к транспортно-экспедиторским компаниям за помощью в выполнении перевозок. В связи с этим рынок транспортно-экспедиторской деятельности можно назвать очень насыщенным и очень конкурентным.

Для получения прибыли компаниям необходимо удерживать своих клиентов и завоевывать новых путем предоставления высокого уровня логистического сервиса. Данный уровень определяется набором фактором, влияющих на него как напрямую, так и косвенно. Поэтому необходимо определить факторы в системе управления логистическим сервисом, которые бы помогли улучшить деятельность компании и повысить уровень сервиса.

Актуальность работы вызвана внешними факторами в функционировании компании. Экономическая ситуация в стране и в мире устанавливает достаточно жесткие условия для транспортно-экспедиторских компаний, оказавшимися зажатыми между завышенными запросами клиентов и минимизацией издержек со стороны подрядчиков.

Целью работы является поиск возможных решений по совершенствованию системы управления логистическим сервисом ИП В.Сорокина.

Задачи, которые были поставлены в данной работе:

Анализ хозяйственной деятельности ИП В.Сорокина**;**

Анализ финансово-экономической деятельности компании;

Анализ и определение основных проблем логистической деятельности;

Определение инструментария для совершенствования системы управления логистическим сервисом;

Анализ возможных методов совершенствования системы управления логистическим сервисом и выбор оптимального;

Определение основных направлений транспортно–экспедиторской компании;

Разработка предложений по совершенствованию системы управления логистическим сервисом;

Оценка экономической эффективности предложенных решений.

Объект исследования - деятельность ИП В.Сорокина

Предмет исследования - совершенствованию системы управления логистическим сервисом.

Методологической и теоретической основой исследованияявляются общенаучные методы познания и научные подходы к изучению объектов, явлений. В работе использовались системный, маркетинговый, поведенческий, традиционный, инновационный и другие научные подходы исследования. Были использованы также методы и принципы предметно-логического, структурно-функционального анализа, экспертных оценок, методические подходы к изучению эффективности использования потенциала организаций.

Информационной базой работы послужила научная, специальная, учебно-методическая литература российских и зарубежных авторов, научно-правовые акты в сфере производства товаров и услуг, бухгалтерская и статическая отчетность объекта исследования, материалы научно-практических конференций, статьи периодических печатных изданий, Интернет-ресурсы.

1. Общие сведения об организации

ИП В.Сорокин оказывает транспортно-экспедиторские услуги. Юридический адрес:г. Тверь, проспект Победы, дом 44. Компания является субъектом Малого и Среднего Предпринимательства, категория — микропредприятие.

Структура управления линейно-функциональная, представлена следующим образом: генеральный директор, в подчинении у него финансовый директор, глава юридического отдела, бухгалтер, глава операционного департамента, глава отдела проектов, глава отдела маркетинга и продаж.

Услуги предоставляются как юридическим, так и физическим лицам в Твери и Тверской области. Также принимаются заказы в близлежащих областях. Приоритетными клиентами являются клиенты индустрии моды и товаров народного потребления. Так в 2015 году объем перевозок группы индустрии моды составил около 15 000 кубических метров, а объем группы товаров народного потребления составил без малого 11 000 кубических метров. Данные расчеты обозначают нахождение ключевых клиентов, и помогают более детально определить степень важности данных клиентов для ИП В.Сорокина.

2. Производственная структура организации

Предприятие

Перевозки различных типов

Ремонт оборудования

Обслуживающее хозяйство

Основное

производство

Вспомогательное производство

Складское

###  Характеристика документооборота, обеспечивающего деятельность организации

Документооборот представлен следующим образом: организация-заказчик подает заявку на выполнение работ, на основании этого составляется смета на исчисление предстоящих расходов и доходов и заключается. После выполнения работ составляется счет-фактура и акт выполненных работ.

Рассмотрим и проанализируем договор на транспортировку хрупкого груза.

В договоре описываются права и ответственность обеих сторон, предмет договора, стоимость выполнения работ, условия работ, установлены сроки выполнения работ, указан порядок изменения договора.

Договор на оказание услуг можно расширить и добавить в него пункт состоянии (целостности) груза на момент принятия для разграничения ответственности:

ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ УЧЕТА ПЕРЕВЕЗЕННЫХ МАТЕРИАЛОВ

1. До установления Исполнителем узла учёта состояния (целостости) груза, учет состояния(целостности) груза ведет Заказчик по своему прибору учёта.

2. Для учета целостности груза Исполнитель использует средства измерений, внесенные в государственный реестр, по прямому назначению, указанному в их технических паспортах.

3. Ответственность за надлежащее состояние и исправность узла учета, а так-же за своевременную поверку средств измерений, установленных на узлах учета, принадлежащих Исполнителю, несет Исполнитель.

4. Средства измерений на узле учета должны быть защищены от несанкционированного вмешательства в их работу.

5. Средства измерений, исключенные из государственного реестра, в период эксплуатации узла учета могут использоваться до истечения установленного предельного срока службы, после чего Исполнитель производит их замену.

6. Внеочередная поверка средств измерений производится в следующих случаях:

- при отсутствии в паспорте отметки о проведении поверки;

- при установке средств измерений после их хранения без использования в течение более половины межпроверочного срока;

- при наличии погрешности показаний средств измерений;

- при нарушении целости пломб на средствах измерений.

7. Исполнитель ежемесячно и одновременно с выставлением платежных доку-ментов, предоставляет Заказчику отчет по текущему состоянию транспортируемого груза.

8. Представитель Заказчика при снятии показаний средств измерений прове-ряет наличие и целость пломб на средствах измерений.

Весь цикл перевозки происходит по совершенно простому и стандартному алгоритму:

1. Получение запроса от клиента о ставках
2. Получение заявки от клиента (в заявке указывается вес груза количество палетомест, наименование, стоимость, страна отправления, страна назначения)
3. Заявка для подрядчика
4. Согласование с отправителем об отгрузке (передача информации о перевозчике отправителю)
5. Согласование CMR
6. Постоянное информирование клиента о местоположении груза во время транзита
7. Передача информации о перевозчике клиенту
8. Выставление счета клиенту
9. Получение закрывающих документов (CMR со штампом)

Также необходимо упомянуть, что ИП В.Сорокин сотрудничает с европейскими офисами для помощи в организации поставок на территорию РФ, либо наоборот, вывоз груза из РФ в Европу.

### Описание и оценка рабочих мест

Представлены следующие рабочие места: генеральный директор, финансовый директор, глава юридического отдела, бухгалтер, глава операционного департамента, глава отдела речных перевозок, менеджеры по работе с клиентами, глава по работе с наземными перевозками, глава отдела проектов, глава отдела маркетинга и продаж. Генеральный директор осуществляет общее руководство деятельностью компании. Он является ее представителем при общении со всеми заинтересованными лицами и организациями. Генеральный директор подписывает договора и иные сопутствующие бумаги. Генеральный директор может взять на себя единолично право подписи платежных документов в банке.

Помимо обязанностей и прав, имеющихся у генерального директора, он также несет и ответственность за те действия, которые были совершены как им лично, так и лицами, действующими от имени генерального директора по доверенности. Как правило, это ответственность, связанная с подписанием договоров, соглашений и бухгалтерских документов/отчетов.

### Основные результаты деятельности предприятия за 2011-2016 годы

ИП В.Сорокин зарегистрирован 29 мая 2011 года Межрайонной Инспекцией Федеральной Налоговой Службы №10 по Тверской области с целью осуществления хозяйственной деятельности для извлечения прибыли, расширения деятельности в сфере осуществления транспортно-экспедиторских услуг.

ИП В.Сорокин обладает следующими характеристиками:

* создается без ограничения срока;
* действует на принципах полного хозяйственного расчета и самофинансирования;
* имеет самостоятельный баланс, расчетный и иные счета в учреждении ПАО «Сбербанк России» в рублях и иностранной валюте.
* круглую печать со своим наименованием, угловой штамп, а также фирменные бланки и другие реквизиты.

Основные экономические показатели деятельности

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель**  | **2011** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2016** |
| Выручка, тыс. руб. | 1 965,7 | 1 710,8 | 1 576,4 | 1 603,4 | 1 445,6 |  1 379,9 |
| Себестоимость реализованных услуг, тыс руб. | 1 408,6 | 1 205,3 | 1 110,7 | 1 106,4 | 1 007,5 | 931,8 |
| Объем перевезенных грузов, тонн | 0,19 | 0,184 | 0,162 | 0,17 | 0,151 | 0,13 |
| Постоянные затраты, руб | 167 543 | 154 537 | 120 674 | 147 653 | 110 074 | 111 085 |
| Переменные затраты, руб | 314 563 | 307 011 | 291 657 | 293 465 | 284 524 | 270 135 |
| Валовая прибыль, руб | 557 068 | 505 491 | 465 720 | 497 015 | 438 089 | 448 119 |
| Чистая прибыль, руб | 59 969,6 | 35 154,4 | 42 711,2 | 44 717,6 | 34 792,8 | 53 519,2 |
| Рентабельность по валовой прибыли, % | 28,3 | 29,5 | 29,5 | 31,0 | 30,3 | 32,5 |
| Рентабельность по чистой прибыл, % | 3,1 | 2,1 | 2,7 | 2,8 | 2,4 | 3,9 |

Рассматривая временной период с 2011 года по 2016, необходимо обратить внимание на существенное сокращение выручки к 2016 году, которое можно объяснить экономической ситуацией в мире. За пять лет выручка снизилась практически на 30%, первая часть спада выручки пришлась на период с 2011-2013 год, данный спад объясняется увеличением конкуренции на рынке транспортно-логистических услуг и уменьшением количества перевозок. Меньшая часть спада пришлась на период с 2014-2016, составив 223 тыс. рублей, что объясняется введением санкций и затруднением торговли. Также снизилась себестоимость, однако данное уменьшение показателя объясняется частичной зависимостью от количества заказов и перевозок, так как количество перевозок в связи с санкциями уменьшилась, то уменьшился и показатель себестоимость реализованных услуг.

Также для анализа экономической деятельности необходимо проанализировать структуру затрат в компании. В структуру затрат входят:

затраты на услуги подрядчиков,

административно-управленческие издержки,

оплата труда и отчисление в социальные фонды,

аренда помещений,

транзакционные издержки

другие.

Главными по доле в структуре затрат являются затраты на услуги агентов и подрядчиков, данный показатель находится в районе 78% от общего числа издержек. ИП В.Сорокин осуществляет свою деятельность по стратегии минимизации активов, поэтому фактически все перевозки осуществляются благодаря сторонним компаниям – перевозчикам. На втором и третьем месте идут аренда помещений (7%) и оплата труда (5,8%) соответственно. В связи с кризисом 2014-2016 года ИП В.Сорокин начал сокращение именно этих статей затрат. Таким образом произошло сокращение персонала и уменьшение арендуемых офисных площадей.

Для более детальной демонстрации изменения финансовых показателей следует продемонстрировать процентное изменение по годам.

Таблица 1.3.

Относительное изменение основных экономических и финансовых показателей

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2012 к 2011** | **2013 к 2012** | **2014 к 2013** | **2015 к 2014** | **2016 к 2015** |
| Выручка, тыс. руб. | -13,0% | -7,9% | 1,7% | -9,8% | -4,5% |
| Себестоимость реализованных услуг, тыс. руб. | -14,4% | -7,9% | -0,4% | -8,9% | -7,5% |
| Объем перевезенных грузов, тыс. руб. | -3,2% | -12,0% | 4,9% | -11,2% | -13,9% |
| Постоянные затраты, тыс. руб. | -7,8% | -21,9% | 22,4% | -25,5% | 0,9% |
| Переменные затраты, тыс. руб. | -2,4% | -5,0% | 0,6% | -3,0% | -5,1% |
| Валовая прибыль, тыс. руб. | -9,3% | -7,9% | 6,7% | -11,9% | 2,3% |
| Чистая прибыль тыс. руб. | -41,4% | 21,5% | 4,7% | -22,2% | 53,8% |
| Рентабельность по валовой прибыли, % пункта | 1,2 | 0,0 | 1,5 | -0,7 | 2,2 |
| Рентабельность по чистой прибыл, % пункта | -1,0 | 0,7 | 0,1 | -0,4 | 1,5 |

### 6. Анализ должностных инструкций сотрудников организации

Разработанный список должностных инструкций будет представлен в дипломной работе, в связи с тем, что у ИП В.Сорокина должностные инструкции отсутствуют.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

 |

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В ходе выполнения отчета была исследована деятельность ИП В.Сорокина для улучшения логистического сервиса.

В связи с этим были проделаны следующие шаги:

Дана характеристика ИП В.Сорокину.

Рассмотрена и проанализирована организационная структура.

Проанализирован документооборот предприятия.

Дано описание и оценка рабочих мест.

Рассмотрены и проанализированы основные показатели деятельности предприятия за 2011-2016 годы, выявлена динамика развития.

В дипломной работе будут представлены должностные инструкции для улучшения логистического сервиса.

### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. – Информационно-справочная система «Гарант». – 2014.
2. О защите прав потребителей: Федеральный закон Рос. Федерации №2300-1 от 07.02.1992 г. – Информационно-справочная система «Гарант». – 2014.
3. Генкин, Б.М., Козлова, М.И. О показателях эффективности и принципиальных схемах мотивации эффективной работы / Б.М. Генкин, М.И. Козлова // ВЕСТНИК ИНЖЭКОНа. – 2004. – № 4(5) – С. 4-9.
4. Паламарчук А. С. [Экономика предприятия: Учебник / А.С. Паламарчук. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 458 с.: 60x90 1/16. – (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003883-4, 500 экз.](http://znanium.com/#none) – [Электронный ресурс]: Электронная библиотечная система «ИНФРА-М». – Режим доступа: www.znanium.com.
5. Сафронов Н. А. [Экономика организации (предприятия): Учебник для ср. спец. учебных заведений / Н.А. Сафронов. – 2-e изд., с изм. – М.: Магистр, 2008. – 255 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0059-0, 2000 экз.](http://znanium.com/#none) – [Электронный ресурс]: Электронная библиотечная система «ИНФРА-М». – Режим доступа: www.znanium.com.

### ОТЗЫВ

по производственной практике

студентки 4 курса

Ченгелиа А.А.

Студентка Ченгелиа проходила практику у ИП В.Сорокина с 12.04.2017г. по 14.06.2017г. в качестве помощника менеджера.

В ходе практики были изучены вопросы организации деятельности на предприятии, уставные документы общества, основные результаты его деятельности.

К своим обязанностям относилась добросовестно.

ИП В.Сорокин