

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНО-ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКЕ
ООО «ДЕЛЬТАЛИЗИНГ» Г. ВЛАДИВОСТОК

Студент
гр. БСС-22-КС1



М.Д. Исьянова

Руководитель
практики от кафедры
доцент



Т.В. Метляева

Руководитель практики
от организации ООО «ДельтаЛизинг»



Ю.В Гордиенко

Владивосток

2024

ЗАДАНИЕ

на учебную ознакомительную практику студента ВВГУ

Студента Исхановой Маргариты Александровны
Группы ТСР-22-КС1 курса 2, специализации сервис специальности digital-коммуникации
Место прохождения практики: ООО "Делата-Лидинг" г. Владивосток
Руководитель практики от ВВГУ: Метляева Татьяна Викторовна
Руководитель учебной практики от профильной организации Горзенко Юрий Владимирович

Сроки прохождения практики: с «10» 06. 2024 г. по «13» 07. 20 24г.

Содержание практики:

Основная цель прохождения практики: формирование знаний о практической деятельности предприятий (организаций), развитие умений и навыков, полученных в ходе изучения дисциплин общепрофессиональной и профессиональной подготовки.

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

В ходе практики студент:

- закрепляет и углубляет полученные в университете теоретические знания по дисциплинам;
- получает навыки взаимодействия со специалистами предприятия (организации), работы в малой группе;
- собирает информацию о деятельности предприятия (организации);
- приобретает навыки самостоятельной работы, связанной с обработкой полученных данных и информации о деятельности предприятия (организации)

Содержание задания на практику:

I Описать:

Организационно-правовую форму предприятия и форму собственности.

Организационную структуру сервисного предприятия.

Digital-коммуникации предприятия

II Перечислить:

Государственные нормативно-правовые документы, используемые предприятием при выполнении своих задач и функций.

Внутренние документы (стандарты, положения)

III Проанализировать

Характеристику услуг предприятия (основные, дополнительные, сопутствующие), в том числе Digital-коммуникации.

Запросы клиентов, удовлетворенность качеством оказанных услуг.

Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента.

Дата составления: «8» июня 2024 г.

Руководитель практики от ВВГУ (подпись) (Т.В. Метляева)

ФИО подпись

«Согласовано»

Руководитель практики от
профильной организации: Горзенко Ю.В. ((подпись))

ФИО подпись

РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН)

прохождения учебной ознакомительной практики

Студент Исьянова Маргарита Дмитриевна направляется для прохождения учебной ознакомительной практики в ООО «ДельтаЛизинг», г. Владивосток с 10.06.2024 г. по 13.07.2024 г.

№ п/п	Наименование этапа	Раздел Практики	Сроки исполнения	Подпись руководителя
1	Проведение организационного собрания	-	07.06	
2	Знакомство с предприятием, прохождение инструктажа по технике безопасности.	Раздел 1	10.06 -11.06	
3	Знакомство с предприятием. Краткая характеристика предприятия	Раздел 2	12.06 -18.06	
5	Анализ государственных, нормативно-правовых документов, используемых предприятием при выполнении своих задач и функций	Раздел 3	19.06-21.06	
6	Анализ основных направлений деятельности предприятия	Раздел 4	24.06-01.07	
7	Анализ контактной зоны предприятия	Раздел 5	02.07-08.07	
8	Написание отчета по практике		09.07-11.07	
9	Сдача отчета руководителю практики	Отчет по учебной ознакомительной практике	12.07.2024	

Студент-практикант


подпись

Исьянова М.Д.
ФИО

Руководитель от предприятия

менеджер по развитию маркетинга
должность


подпись

Гурженко Ю.В.
ФИО

Руководитель от университета


подпись

Метляева Т.В.
ФИО

ПУТЕВКА

Студент Исьянова Маргарита Дмитриевна

Кафедры дизайна и технологий группы БСС-22-КС1
согласно приказу ректора № 4348-с от 31.05.2024 г.

Направляется в ООО «ДельтаЛизинг», г. Владивосток для прохождения учебной
ознакомительной практики по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль «Digital-
коммуникации в сервисе»
на срок 5 недель с 10.06.2024 г. по 13.07.2024 г.

Задание:

1. Ознакомиться с деятельностью сервисного предприятия и его основными структурными подразделениями
2. Собрать материал для выполнения отчета по практике
3. Выполнить поручения руководителя от предприятия в течение периода практики

Руководитель кафедр



Метляева Т.В.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «ДельтаЛизинг»	Прибыла 10.06.2024	
ООО «ДельтаЛизинг»	Убыла В.07.2024	

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ДНЕВНИК

Прохождения учебной ознакомительной практики

Студента Исьяновой Маргариты Дмитриевны

группы БСС-22-КС1 курса 2 направления Диджитал-коммуникации в сервисе
ООО «ДельтаЛизинг»

Руководитель учебной ознакомительной практики от профильной организации
Гордиенко Юрий Владимирович

(ФИО)

Дата	Наименование конкретных работ
10.06.24	Ознакомление с предприятием: экскурсия, первичный инструктаж, заполнение документов.
11.06.24	Встреча с менеджером сервиса «Яндекс Реклама» по поводу расширения сотрудничества.
14.06.24	Проведение инвентаризации сувенирной продукции для партнеров и клиентов на складе отдела по продажам.
17.06.24	Разработка ежегодного календаря «ДельтаЛизинг».
18.06.24	Разработка ежегодного календаря «ДельтаЛизинг».
19.06.24	Разработка ежегодного календаря «ДельтаЛизинг».
20.06.24	Разработка ежегодного календаря «ДельтаЛизинг».
25.06.24	Написание статьи для СМИ г. Краснодар
26.06.24	Написание статьи про рефинансирование лизинга
27.06.24	Разработка ежегодного календаря «ДельтаЛизинг».
28.06.24	Разработка ежегодного календаря «ДельтаЛизинг».
1.07.24	Разработка ежегодного календаря «ДельтаЛизинг».
2.07.24	Разработка ежегодного календаря «ДельтаЛизинг».
3.07.24	Разработка ежегодного календаря «ДельтаЛизинг».
4.07.24	Разработка ежегодного календаря «ДельтаЛизинг».
5.07.24	Разработка ежегодного календаря «ДельтаЛизинг».

8.07.24	Разработка ежегодного календаря «ДельтаЛизинг».
---------	---

Студент _____ *Мария* _____ Исьянова М.Д.

Руководитель практики
От профильной организации _____ *Ю.В. Гордиенко* _____ Гордиенко Ю.В.



Содержание

Введение	3
1. Описание процесса обучения	4
1.1. Знакомство с предприятием	4
1.2. Выполненные задачи	4
1.3. Образовательные результаты	6
2. Характеристика предприятия	7
2.1. Основная информация	7
2.2. История успеха компании	8
3. Государственные нормативно-правовые документы, используемые предприятием при выполнении своих задач и функций	11
3.1. Документы, регламентирующие рабочие процессы	11
3.2. Финансовая документация, находящаяся в открытом доступе	13
4. Анализ основных направлений деятельности предприятия	15
5. Анализ целевой аудитории	18
6. Анализ контактной зоны	20
Заключение	25
Список используемых источников	26
Приложение А	28

Введение

Учебно-ознакомительная практика – это неотъемлемая часть обучения, которая позволяет студентам применить полученные теоретические знания на практике. Работая на реальном сервисном предприятии, они закрепляют свои знания, осваивают новые навыки и получают ценный практический опыт.

Такой подход позволяет студентам глубже погрузиться в профессию, освоить практические аспекты работы и лучше понять, как теоретические знания применяются в реальных условиях.

Практика была пройдена в предприятии «ДельтаЛизинг» в период с 10 июня 2024 года по 13 июля 2024 года.

Руководителем практики является Гордиенко Юрий Владимирович, менеджер по диджитал-маркетингу ООО «ДельтаЛизинг».

Целью учебной ознакомительной практики в «ДельтаЛизинг» является развитие профессиональных навыков, связанных со знаниями, полученными в ходе обучения.

Основной задачей прохождения учебной практики в предприятии ООО «ДельтаЛизинг» является выполнение заданий, поставленных руководителем практики, а также провести исследование самого предприятия, в которое входит: государственные нормативно-правовые документы, анализ основных направлений деятельности предприятия, анализ контактной зоны, анализ целевой аудитории.

Предметом исследования выступает деятельность предприятия ООО «ДельтаЛизинг».

Методы, которые использовались для проведения исследования это включенное наблюдение за сотрудниками, анализ информации сайта компании, анализ документов «ДельтаЛизинг» (дедукция и индукция), коммуникация с сотрудниками.

В ходе практики было выполнено 6 заданий, данные руководителем практики от организации.

1. Описание процесса обучения

1.1. Знакомство с предприятием

1 день 10 июня 2024 года 9:40 прибытие на предприятие.

Оформление:

- Проведено знакомство с документами.
- Поставлены подписи.
- Получен временный пропуск сроком на 2 месяца.

Введение в работу:

Ознакомление с документами предприятия.

Проведен инструктаж по технике безопасности, включая демонстрацию расположения пожарных выходов.

Проведена экскурсия по офису, включающая:

- Ресепшн;
- Отдел маркетинга;
- IT-отдел;
- Отдел управления рисками;
- HR-отдел;
- Отдел продаж;
- Переговорную комнату.

В пользование на время практики предоставили укомплектованное рабочее место и доступ к документам компании.

Была предоставлена инсайдерская информация о компании, доступ к сайту сотрудников и бейдж пропускной системы.

Была проанализирована информация с сайта предприятия «deltaleasing.ru», объявление о наборе сотрудников на сайте «career.habr.com», в которых была информация о партнерах и миссии.

Были закреплены знания по работе в Microsoft Visio – составление схемы организационной структуры предприятия (см. Приложение А С. 28-30).

1.2. Выполненные задачи

2 день 11 июня 2024 года была проведена встреча руководителя с представителем Яндекс Рекламы, на которой я была в качестве гостя. Обсуждались вопросы контекстной рекламы, в ходе которой закрепились знания курсов «Цифровой маркетинг и социальные сети» от ПОЛИТЕХ-а и «Маркетинг услуг» на платформе Stepik.

14 июня 2024 г. мной была проведена инвентаризация сувенирной продукции для клиентов, партнеров и сотрудников, которая заняла 4 часа. По итогам инвентаризации была создана таблица, в которой 32 строки номенклатуры.

17-20 июня 2024 года – создание концепций для ежегодного календаря «ДельтаЛизинг».

Календарь Delta-Лизинг – ежегодный тип сувенирной продукции, дизайн которой разрабатывается с учетом современной повестки и мнения сотрудников. Первым этапом отбираются все актуальные темы, далее проводится опрос среди сотрудников, какие темы представляют для них наибольший интерес. Далее темы, набравшие наибольшее количество голосов прорабатываются: придумываются названия календарей, вступительное слово, названия для месяцев, текст к каждому месяцу, иллюстрации, создается презентация по трем концепциям. Третий этап – проведения голосования на основе созданной презентации. Четвертый этап – верстка календаря и его печать. Были закреплены навыки копирайтинга, использовались нейросети для создания изображений к календарю.

25 июня было дано задание: завершить создание текста о лизинге для СМИ Красноярска. В это задание входили задачи:

1. Найти интернет СМИ в Красноярске, которые наиболее подойдут для размещения бизнес-истории

2. Отредактировать текст. Главная задача - упростить первую, вступительную часть, можно добавить новый текст.

26 июня было дано задание: написание статьи для социальных сетей про рефинансирование лизинга. В процессе понадобилось изучить вопрос, что такое «рефинансирование лизинга». Для этого понадобились знания предмета «креативные технологии в сервисе» и навык копирайтинга. Нужно было описать сложную финансовую операцию простыми словами для клиента.

Было дано задание написать статью про пресс-релиз программ лояльности «ДельтаЛизинг» для социальных сетей. В ходе выполнения задания были закреплены навыки копирайтинга.

С 27 июня по 8 июля я занималась разработкой новой концепции календаря, так как две предыдущие концепции объединили в одну. В процессе я читала документы компаний разных регионов о сотрудничестве с «ДельтаЛизинг», опрашивала сотрудников в отделе продаж, которые работали с определенными клиентами, уточняла у IT-отдела информацию, которую не видно на портале сотрудников, писала текст и делала презентацию. В ходе выполнения задания закреплены навыки копирайтинга, коммуникации.

Последним этапом ознакомительной практики было написание отчета, который был согласован с руководителем практики, а также был им подписан. Написание отчета было деятельностью вне прохождения практики на предприятии. В процессе прохождения практики выполнялись только задания руководителя от предприятия.

1.3. Образовательные результаты

По итогам учебной (ознакомительной) практики получены образовательные результаты:

– Повторение знаний дисциплин: «Организация предприятия малого и среднего бизнесов», «Креативные технологии в сервисе», «Сервисная деятельность»; повторение знаний курсов: «Цифровой маркетинг и социальные сети» от ПОЛИТЕХ-а и «Маркетинг услуг» на платформе Stepik.

– Улучшение навыка критического анализа информации.

– Улучшение навыка работы с базами данных, поисковыми системами и аналитическими инструментами.

– Улучшен навык написания текстов для разных форматов (статьи, посты, рекламные объявления).

– Улучшен навык адаптировать текст к целевой аудитории и контексту.

– Улучшен навык работы с нейросетями для генерации изображений.

– Улучшен навык понимания принципов эффективной коммуникации в разных форматах (устная, письменная, визуальная).

2. Характеристика предприятия

2.1. Основная информация

Организационно-правовая форма: ООО (Общество с ограниченной ответственностью).

Предприятие коммерческое, частная собственность

Миссия предприятия: создание первоклассных финансовых решений для достижения целей клиентов командой профессионалов, опирающихся на международный опыт [1].

Ценности предприятия: ответственность – компания привержена этически корректному и ответственному поведению; высочайший уровень во всем – компания добивается высокой эффективности и отличных результатов; инновационность – компания стремится быть инновативной, чтобы создавать долговременные ценности.

Классификация предприятия: специализация – финансовая аренда (лизинг); специализированная структура производства (2 стадии: приобретение оборудования у партнеров, оформление оборудования на предприятии, предоставление оборудования в финансовую аренду (лизинг)); размер предприятия – среднее (130 работников в головном офисе и 535 во всех офисах).

Организационная структура предприятия: линейно-функциональная структура. В подчинении у генерального директора 3 заместителя и директор по продажам, у них в подчинении департаменты и отделы, всего их 16. У них в подчинении другие подразделения, в каждом филиале свои (см. Приложение А, С. 28-30).

Функциональное подчинение заключается в том, что в других филиалах сотрудники отделов подчиняются сотрудникам отделов головного офиса, с такими же функциями.

Партнеры: РМК, Kerher, Dalgarkiran, ТПА Cronplex, Leadermash, Промойл, Техальянс, Abamet, Vodor, CFI, Дельта-Техно, DM Technologies, Durma и другие [2][3].

Основные должностные лица:

Генеральный директор – Гончарук Максим Владимирович,

Заместитель генерального директора по стратегии и развитию – Полякова Валентина Эдуардовна

Заместитель генерального директора по управлению рисками – Сущенко Антон Олегович

Отделения и филиалы:

г. Владивосток пер. Ленинский, 2 (головной офис);

г. Барнаул ул. Кирова 51А, эт.4;

г. Вологда ул. Сергея Орлова, 4, БЦ «Белладжио», офис 203;

г. Воронеж ул. Комиссаржевская, 10, БЦ «Премьер», офис 906;
г. Екатеринбург ул. Клары Цеткин, 4, эт.4;
г. Иркутск ул. Октябрьской Революции 1/4;
г. Казань ул. Спартаковская, 6;
г. Калининград пл. Победы, 10, ДЦ «Кловер-Сити-Центр», эт.7, офис 714;
г. Кемерово пр. Ленина, 132Б, эт. 3;
г. Краснодар ул. Московская, 59/1, БЦ «Девелопмент-Юг», эт.9, офис 906;
г. Красноярск, ул. Взлётная, 5Г, эт.7;
г. Москва, ул. Большая Татарская, 9;
г. Нижний Новгород, ул. Ковалихинская, 8, БЦ «Центр Международной торговли»,
офис 703;
г. Новосибирск, ул. Красноярская, 35, офис 501;
г. Омск, ул. Ильинская,4;
г. Пермь, ул. 25 Октября, 101;
г. Ростов-на-Дону, ул. Текучёва, 139;
г. Самара, пр. Карала Маркса, 201Б, БЦ «Башня», эт. 16;
г. Санкт-Петербург, пер. Волынский, 1/36;
г. Томск пер. Нахановича, 4А;
г. Хабаровск, ул. Тургенева, 46, офис 400а;
г. Челябинск, ул. Кирова, 159, БЦ «Челябинск-СИТИ», офис 1402;
г. Южно-Сахалинск, ул. Ленина, 321/1, офис 601;
г. Ярославль, пл. Труда, 1, оф. 502.
Всего у ООО «ДельтаЛизинг» 24 филиала по РФ.

2.2. История успеха компании

История «ДельтаЛизинг»:

В 1999 г. была учреждена компания «ДельтаЛиз Дальний Восток». Первый офис «ДельтаЛизинг» был учрежден в г. Владивостоке

«ДельтаЛиз Дальний Восток» – лизинговая компания с иностранными инвестициями. При учреждении единственным акционером выступал Инвестиционный фонд США-Россия.

Первый филиал появился в Новосибирске в 2003 г. В 2005 г. Компания открывает новые представительства в России.

В 2007 г. начало работу представительство в Москве. Компания занимает 1-ое место в рейтинге лизинговых компаний в Сибири по объему профинансированных средств.

В 2008 г. Открыты представительства в Санкт-Петербурге и Ростове-на-Дону. «ДельтаЛизинг» занимает 1-ое место в сегменте деревообрабатывающего оборудования.

В 2009 году компания отмечает свой 10 юбилей. К этому моменту она занимает 1-ое место по лизингу грузового транспорта в Сибири, 2-ое место в РФ в сегментах деревообрабатывающего и полиграфического оборудования, 1-ое место в РФ по лизингу лесозаготовительного и торгового оборудования.

В 2011 году открыты представительства в Перми и Краснодаре. Компания начинает свое развитие как часть Siemens Financial Services (финансовое подразделение «Сименс АГ»).

В феврале 2014 года было открыто представительство в Челябинске, и «Сименс Финанс» впервые занимает позицию в ТОП-10 лизингодателей России.

«ДельтаЛизинг» занимает 6-ое место в рейтинге лизинговых компаний России и входит в ТОП-100 лучших работодателей России.

В 2016 году открываются последние 2 филиала «ДельтаЛизинг»: в Ярославле и в Калининграде. Всего по стране насчитывается 24 офиса. «ДельтаЛизинг» занимает 6-ое место в рейтинге лизинговых компаний в России

В 2018 году был запущен сервис для клиентов «онлайн-офис», который упростил коммуникацию с клиентами.

В 2022 году ООО «Инвестиционная группа «Инсайт»» приобрела лизинговую компанию «Сименс Финанс» у концерна Siemens. Команда компании «ДельтаЛизинг» (ранее «Сименс Финанс») сообщает о возобновлении финансирования сделок под новым названием и новым брендом. Лидер российского лизингового рынка оборудования продолжает работу на территории России во всех 24 представительствах от Калининграда до Сахалина под брендом «ДельтаЛизинг», с которым компания начала свою деятельность в 1999 году.

История «ДельтаЛизинг» показывает высокую компетентность руководящего состава в сфере рисков, так как компании из региона очень тяжело расширить свою клиентскую базу к Центральной России. Также, на успех «ДельтаЛизинг» повлияли иностранные инвестиции Инвестиционного фонда США-Россия.

Достижения «ДельтаЛизинг»:

2007 год – 1-е место в рейтинге лизинговых компаний в Сибири и по объему профинансированных средств.

2008 год – 1-е место в сегменте деревообрабатывающего оборудования.

2009 год – 1-е место по лизингу грузового транспорта в Сибири. 2-е место в РФ в сегментах деревообрабатывающего и полиграфического оборудования. 1-е место по лизингу лесозаготовительного и торгового оборудования.

2014 год – входит в ТОП-10 лизингодателей России.

2015 год – 6 место в рейтинге лизинговых компаний России. Компания входит в ТОП-100 лучших работодателей России.

2016 год – 6 место в рейтинге лизинговых компаний России.

2017 год – 1-е место в отраслях: пищевая промышленность, металлообрабатывающее и металлургическое оборудование, оборудование для ЖКХ, строительная и дорожно-строительная техника.

2019 год – Входит в ТОП-10 лизингодателей России. 1-е место по лизингу оборудования: машиностроительного, металлообрабатывающего, металлургического, энергетического, оборудования для пищевой промышленности, полиграфического оборудования и т.д.

2023 год – 11 место в рейтинге лизингодателей России.

Информацию об истории «ДельтаЛизинг» и ее достижениях подробно можно узнать только от сотрудников, так как на различных сайтах компания публикует данную информацию в очень сжатом содержании.

Компания демонстрирует стабильный рост и устойчивое положение на рынке уже более 15 лет, занимая лидирующие позиции в различных сегментах. Компания имеет сильные позиции в Сибири и активно развивается на уровне всей России. Несмотря на изменения в рейтинге, компания остается в числе лидеров рынка лизинга.

3. Государственные нормативно-правовые документы, используемые предприятием при выполнении своих задач и функций

3.1. Документы, регламентирующие рабочие процессы

Документы «ДельтаЛизинг» демонстрируют структурированный подход к управлению компанией, фокусируясь на:

Первичный инструктаж на рабочем месте. Устанавливает общие требования пожарной безопасности, электробезопасности, до начала работы, во время работы и после работы для разных сотрудников [4].

Вводный инструктаж по охране труда. Перечислены законы, регламентирующие охрану труда, права и обязанности сотрудников, обязанности руководителей по обеспечению охраны труда, положения трудового договора, дисциплинарные взыскания, основные опасные производственные факторы, правила поведения на территории организации, правила санитарии и гигиены, порядок внутреннего расследования [5].

Первичный противопожарный инструктаж на рабочем месте. Представлены: план эвакуации при пожаре, основные и запасные пути эвакуации, первичные средства пожаротушения, системы оповещения при пожаре [6].

Вводный противопожарный инструктаж. Представлены: определение пожара, правила его тушения, меры безопасности при пожаре, средства пожаротушения, средства извещения и сигнализации о пожаре, обязанности и ответственность работников за соблюдение требований пожарной безопасности, порядок действий при пожаре, первая помощь пострадавшим [7].

Инструктаж электробезопасности. Перечислены порядок присвоения 1-ой группы по электробезопасности, воздействие электрического тока на организм человека, шаговое напряжения и правила поведения при нем, условия внешней среды, меры по обеспечению электробезопасности на производстве, меры личной электробезопасности, схема действий в случае поражения электрическим током [8].

Положение об адаптации. Процедура адаптации предназначена для обеспечения сокращения сроков выхода на плановую производительность за счет более быстрого вхождения в должность нового сотрудника, уменьшения количества возможных ошибок, связанных с включением в работу, а также для оценки уровня квалификации и потенциала сотрудника во время прохождения им испытательного срока. Установлены общие положения (участники процесса адаптации, принципы, на которых строится адаптация), этапы периода адаптации (подготовительные этап, первая часть периода курирования, вторая часть периода курирования, третья часть периода курирования), вознаграждение куратору (порядок

выплаты доплаты за наставничество, порядок выплаты премии за адаптацию, прочие положения [9].

Положение об оплате труда. Установлены общие положения, система оплаты труда, порядок установления заработной платы, порядок и правила изменения заработной платы, порядок начисления заработной платы, гарантии компенсации, порядок удержания заработной платы, выплата заработной платы и иных платежей, иные случаи выплаты денежных средств работникам, заключительные положения. Положение регулирует условия оплаты труда и обеспечивает прозрачность системы [10].

Правила деловой этики компании. Установлены принципы, на которых строится деловая этика, правила корпоративной культуры, положения противодействию коррупции (подарки и представительские расходы, трудоустройство, спонсорские мероприятия, благотворительность и членские взносы, платежи в целях содействия, взаимодействие с внешними бизнес-партнерами, предложение и предоставление преимуществ, требование и получение преимуществ, предотвращение конфликтов интересов, дополнительная занятость), неразглашение конфиденциальной информации [11].

Стандарты поведения, переписки и внешнего вида «ДельтаЛизинг». Установлены общие принципы внутрикорпоративных коммуникаций, правила коммуникаций при помощи средств связи, стандарты взаимоотношений с клиентами и партнерами, стандарты поведения успешного сотрудника, стандарты внешнего вида сотрудника. Стандарты формируют единый корпоративный стиль и повышают имидж компании [12].

Правила внутреннего трудового распорядка. Установлены общие положения, порядок приема на работу, порядок изменения трудового договора, порядок прекращения (расторжения) трудового договора с работником, основные права, обязанности и ответственность работников, основные права, обязанность и ответственность работодателя, режим работы, время отдыха, выплата заработной платы, поощрения за труд, дисциплинарные взыскания, заключительные положения. Правила внутреннего трудового распорядка регулируют вопросы труда и дисциплины в компании [13].

Устав ООО «ДельтаЛизинг». Изложены фирменное наименование и место нахождения общества, участники общества, предмет деятельности общества, правовое положение общества, ответственность, филиалы и представительства общества, уставный капитал общества и вклады в имущество общества, права и обязанности участников, переход доли (части доли) участника в уставном капитале к другому участнику или третьему лицу, выход участника из общества, распределение прибыли и убытков общества, органы общества, общее собрание, совет директоров, правление, генеральный директор, бухгалтерский учет,

планирование и ведение отчетности, хранение документов общества и предоставление информации, конфиденциальность. Устав определяет цели и структуру компании [14].

Положение об инсайдерской информации «ДельтаЛизинг». Установлены основные определения, порядок и сроки раскрытия Инсайдерской информации, порядок доступа к Инсайдерской информации, порядок ведения списка Инсайдеров, порядок уведомления лиц о включении в список Инсайдеров, ведение списка организаций, по отношению к которым Общество является инсайдером, обязанности лиц, включенных в Список инсайдеров, запрет на использование Инсайдерской информации, основные обязанности Инсайдеров, правила охраны конфиденциальности Инсайдерской информации от неправомерного использования, порядок осуществления контроля за соблюдением требований Федерального закона №224-ФЗ и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актов, порядок работы с Инсайдерской информацией. Хранение Инсайдерской информации и контроль за порядком допуска и работы с ней, ответственность за неправомерное использование Инсайдерской информации, заключительные положения. Положение об инсайдерской информации предотвращает неправомерное использование конфиденциальной информации [15].

Данные документы доступны для скачивания на специальном сайте для сотрудников (рис. 1)

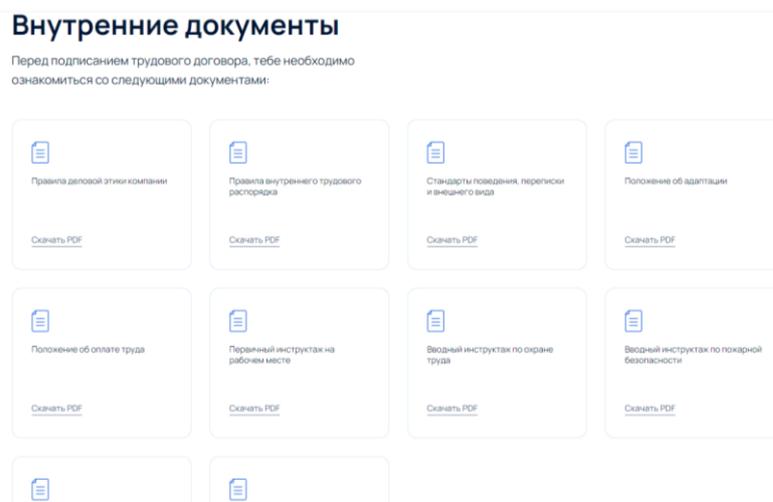


Рисунок 1 – Скриншот с сайта сотрудников о документах

3.2. Финансовая документация, находящаяся в открытом доступе

Программа биржевых облигаций. В документе описаны биржевые облигации, основы не положения их пользования, получения сведений о них.

Проспект ценных бумаг. В документе описаны основные положения, информация о финансово-хозяйственной деятельности эмитента, риски, связанные с ценными бумагами, финансовые показатели, связанные с ценными бумагами.

Программа биржевых облигаций и проспект ценных бумаг обеспечивают прозрачность и доступность информации для инвесторов.

Консолидированная финансовая отчетность ООО «ДельтаЛизинг». Документ содержит содержащий достоверные сведения об имущественном и финансовом состоянии группы компаний, об экономических результатах ее деятельности, о перспективах будущего развития.

Промежуточная бухгалтерская (финансовая) отчетность. Документ содержит сводные данные о финансовом и имущественном состоянии организации на текущий момент времени. Промежуточная бухгалтерская отчетность формируется посредством заполнения общепринятых форм: баланса предприятия отчета о финансовых результатах в сопровождении поясняющего приложения.

Консолидированная финансовая отчетность и промежуточная бухгалтерская отчетность отражают финансовое положение компании и обеспечивают прозрачность финансовых операций.

Годовая бухгалтерская отчетность ООО «ДельтаЛизинг». Годовая бухгалтерская отчетность состоит из бухгалтерского баланса, отчёта о финансовых результатах и приложений к ним. Полный состав форм бухгалтерской отчетности: бухгалтерский баланс; отчёт о финансовых результатах; отчёт об изменениях капитала; отчёт о движении денежных средств; отчёт об использовании целевых средств; пояснения к балансу и отчёту о финансовых результатах [16].

Есть и другие документы «ДельтаЛизинг», но к ним нужно запрашивать доступ.

Документы Дельта Лизинг демонстрируют стремление компании к построению четкой и прозрачной системы управления как на уровне персонала, так и на уровне финансовых операций.

В целом, внутренняя документация Дельта Лизинг демонстрирует:

Приверженность компании к соблюдению законов и нормативных актов.

Стремление к созданию безопасной и комфортной рабочей среды для сотрудников.

Прозрачность и открытость в отношениях с инвесторами.

Желание повышать качество и эффективность работы компании.

Доступность всех этих документов свидетельствует о том, что «ДельтаЛизинг» открыта для своих сотрудников и партнеров, так как эти документы опубликованы на сайте компании, и на платформе компании для практикантов и стажеров

4. Анализ основных направлений деятельности предприятия

Ассортимент предлагаемых услуг: лизинг разных сфер оборудования. Лизинг оборудования, тяжелой и спецтехники, грузового транспорта, легкового транспорта. Особенность компании «ДельтаЛизинг» в том, что в каждом регионе преобладает свой вид техники в лизинг. Так, в Сибири преобладает грузовой транспорт, в Калининграде – медицинское оборудование, во Владивостоке – транспорт, в Барнауле – оборудование для пищевой промышленности, в Екатеринбурге – оборудование, в Иркутске – оборудование и спецтехника, в Краснодаре – оборудование, в Нижнем Новгороде – оборудование, в Кемерово – оборудование для угледобычи.

Наиболее востребованный тип предметов лизинга разный в регионах, так как

Виды деятельности, особенности используемых технологий, степень их прогрессивности: особенность сферы лизинга в том, что клиенты могут сами выбирать нужные технологии. «ДельтаЛизинг» профинансировал первую в России роботизированную доильную карусель на 72-х доильных мест, модернизированный комплекс для осушения зерна, современное офтальмологическое оборудование.

Персонал предприятия (его состав, структура). В подчинении у генерального директора 3 заместителя и директор по продажам, у них в подчинении департаменты и отделы, всего их 16. У них в подчинении другие подразделения, в каждом филиале свои.

Процесс предоставления услуг потребителю: После подписания договора «ДельтаЛизинг» покупает нужный предмет лизинга и начинается пользование предметом лизинга клиентом, параллельно с выкупом предмета лизинга.

Процесс осуществления Digital-коммуникации: Коммуникация с клиентами была сильно упрощена введением в 2019 году онлайн-платформы, на которой можно рассчитать стоимость лизинга, есть онлайн-офис, электронный документооборот и мониторинг.

Telegram-канал и сайт «ДельтаЛизинг» освещают новости и акции, что привлекает внимание потенциальных клиентов, заинтересованных в актуальной информации о лизинговых услугах (рис. 2).

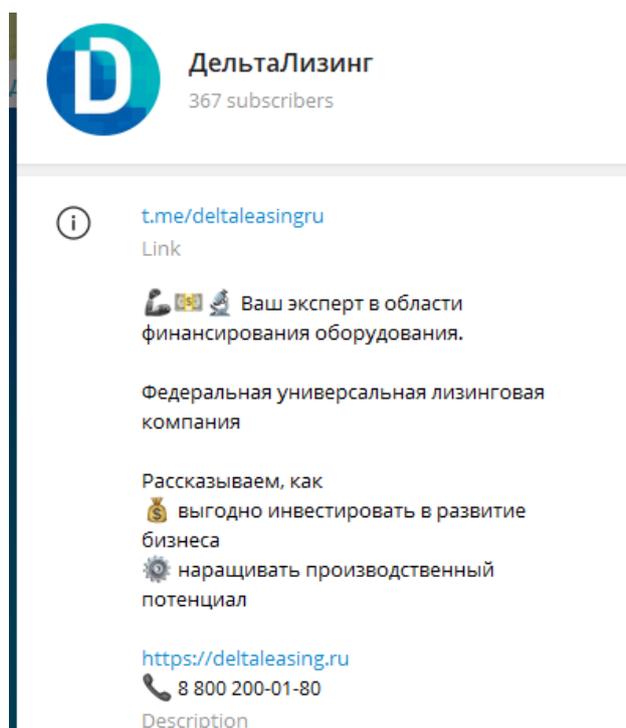


Рисунок 2 – Скриншот Телеграм-канала

Когда клиент хочет воспользоваться услугами «ДельтаЛизинг», он переходит на сайт, видит опцию онлайн-калькулятора и рассчитывает примерную стоимость лизинга. После этого он может оставить онлайн-заявку, которую рассматривают менеджеры и впоследствии перезванивают клиенту (рис. 3).

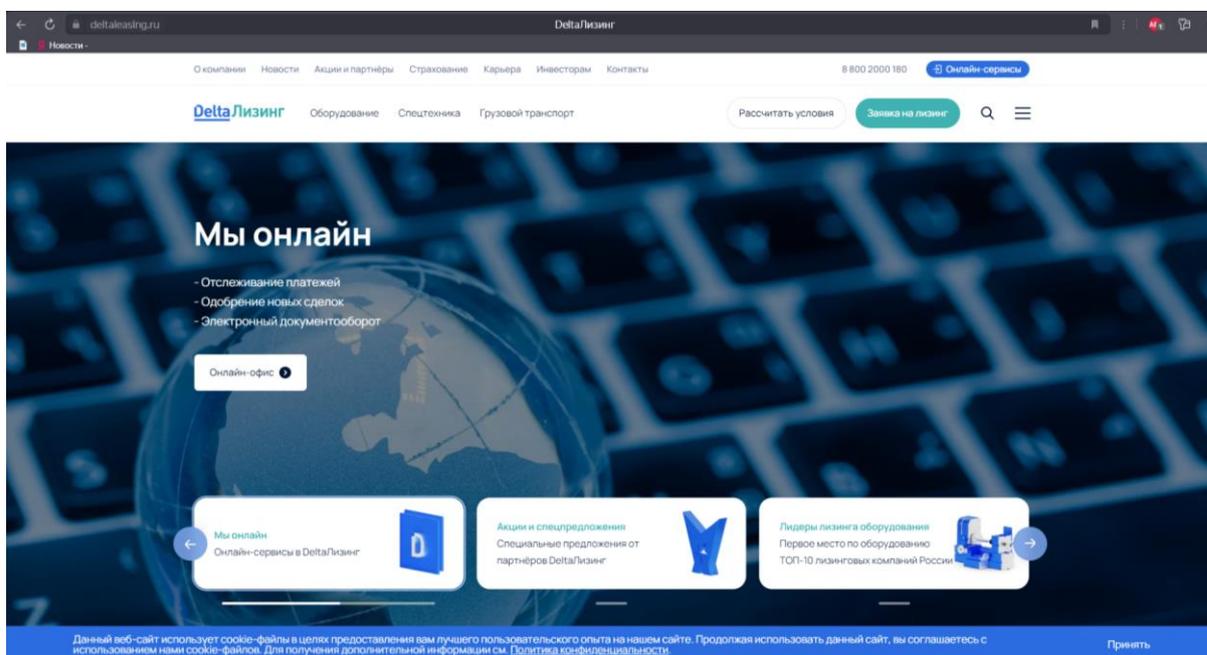


Рисунок 3 – Скриншот главной страницы сайта «ДельтаЛизинг»»

Во время звонка менеджер узнает информацию для уточнения соответствия клиента на правила отбора клиентов «ДельтаЛизинг»: реквизиты компании, является ли компания действующей, является ли компания юридическим лицом, действует компания больше 12

месяцев или нет, есть ли у компании задолженности и другие кредиты. Далее проводится глубинное интервью для выявления потребности в лизинге. Во время интервью спрашивают про опыт лизинга, зачем нужен предмет лизинга, в каком проекте он понадобится, как изменится эффективность и показатели компании с предметом лизинга. После этого уточняются условия лизинга, которые интересуют клиента, сумма лизинга, график выплат.

После этого менеджер делает подробный расчёт лизинга, который отправляет в электронном формате файл клиенту на оставленные контакты.

На портале сотрудников менеджер к оставленной заявке пишет комментарий, если клиент не соответствует условиям сотрудничества с «ДельтаЛизинг»ом, или создает карточку клиента (рис. 4), если клиент соответствует.

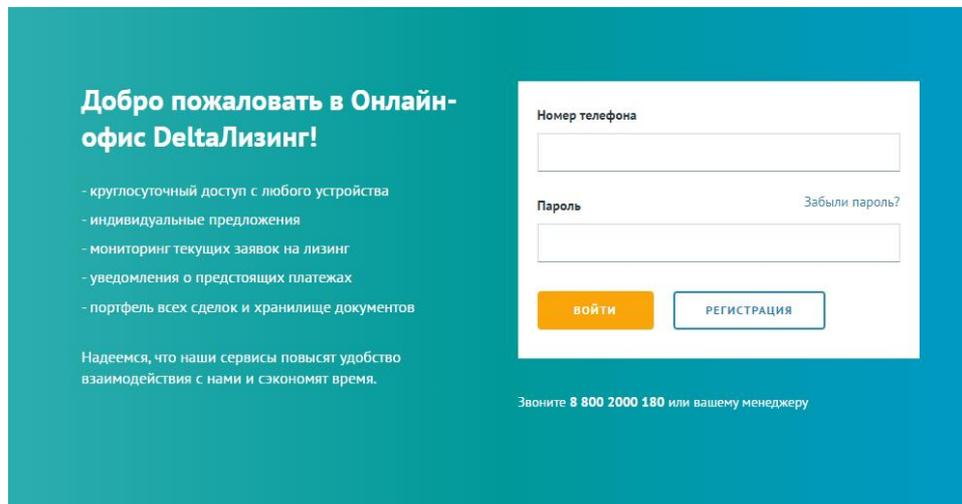


Рисунок 4 – Скриншот сайта аккаунта клиента

Далее идет этап подписания документов. Он может быть как в электронном формате, так и очном. Если оператор компании, «ДельтаЛизинг»а и поставщика сходятся – документы могут быть подписаны в электронном формате. Если они не сходятся – в очном.

5. Анализ целевой аудитории

«ДельтаЛизинг» предоставляет услуги лизинга оборудования, техники и транспорта разных производителей. Компания работает на рынке лизинговых услуг с 1999 года. Сеть «ДельтаЛизинг» включает в себя 24 клиентских офиса от Сахалина до Калининграда, услуги предоставляются в более чем 500 городах России.

Владивостокский офис активно финансирует клиентов на территории Приморского, Камчатского краев и Магаданской области. Специалисты компании разрабатывают эффективные и доступные решения по лизингу самого различного оборудования, тяжелой и спецтехники, а также транспортных средств, включая легковые и грузовые автомобили, автобусы, подвижной состав и др.

Анализ клиентов лизинга – это комплексный процесс, который позволяет понять потребности, мотивацию и поведение клиентов, чтобы оптимизировать маркетинговые стратегии, повысить продажи и удержать существующих клиентов.

Ключевые аспекты анализа клиентов лизинга:

Клиенты «ДельтаЛизинг» – это всегда действующие юридические лица, которые ведут свою деятельность более 12 месяцев и не имеют задолженностей. Важно понимать, что в сфере лизинга не только клиент выбирает лизингодателя, но и лизингодатель выбирает клиента.

Характеристики целевой аудитории:

Размер и тип бизнеса: От индивидуальных предпринимателей до крупных корпораций.

Отрасль: Сельское хозяйство, промышленность, торговля, услуги.

Особенность работы: Производство, розничная торговля, оптовая торговля, сфера услуг и т.д.

Кредитная история: Проверка кредитного рейтинга, истории выплат по кредитам и займам.

Ликвидность: Способность клиента оперативно конвертировать активы в денежные средства.

Финансовая стабильность: Оценка финансовой устойчивости, анализ прибыльности, рентабельности, оборачиваемости.

Тип лизинга: Оперативный, финансовый, обратный.

Тип лизингового имущества: Транспортные средства, оборудование, недвижимость, и т.д.

Срок лизинга: От нескольких месяцев до нескольких лет.

Сумма лизинговых платежей: Определение допустимой суммы платежей для клиента.

Цель лизинга: Развитие бизнеса, модернизация, оптимизация налогов, и т.д.

Характеристики, на которые обращает внимание компания, касающиеся риска:

Кредитный риск: Риск невыполнения клиентом финансовых обязательств по договору лизинга.

Рыночный риск: Риск падения стоимости лизингового имущества.

Операционный риск: Риск возникновения проблем с эксплуатацией лизингового имущества.

Юридический риск: Риск возникновения споров и судебных разбирательств.

Из этого следует, что «ДельтаЛизинг» нацелен на предприятия малого и среднего бизнеса, которые хотят модернизировать, расширить предприятие, оптимизировать его работу и т.д. Также, компания работает с крупными предприятиями. Например: Ратимир, Агротек, Готэк и другие.

На основе этих данных можно разработать рекомендацию по работе с целевой аудиторией:

Анализ клиентов: Для повышения эффективности работы компании «ДельтаЛизинг» необходимо продолжать проводить глубокий анализ клиентов, чтобы лучше понимать их потребности и разрабатывать персонализированные предложения.

Маркетинговые стратегии: Использование полученных данных из анализа клиентов позволит оптимизировать маркетинговые стратегии, чтобы повысить продажи и удержать существующих клиентов.

Создание конкурентных преимуществ: «ДельтаЛизинг» может выделиться на конкурентном рынке, предлагая инновационные лизинговые продукты, гибкие условия финансирования и высокий уровень сервиса.

В целом, «ДельтаЛизинг» имеет сильную позицию на рынке лизинговых услуг. Продолжая улучшать свою работу с клиентами, используя аналитические данные и разрабатывая инновационные решения, компания может укрепить свои позиции и увеличить свою долю на рынке.

6. Анализ контактной зоны

На главном входе стоит револьверная дверь и две обычные прозрачные. За столом стоит два администратора, которые встречают гостей. По левую сторону находится пропускная система, которая ведет к этажам, арендуемым «ДельтаЛизинг». В welcome-зоне стоят диваны, кулер, кофейные столы, система для передвижения маломобильных граждан. Освещение приглушенное.

Револьверная дверь: Нужна для того, чтобы в холодную погоду охлажденный воздух не попадал в здание.

Прозрачные двери: Обеспечивают визуальный доступ в здание, создают ощущение открытости и доступности (рис. 5).



Рисунок 5 – Welcome-зона (вид 1)

Администраторы: Первое лицо, с которым сталкиваются посетители, их приветливость и профессионализм создают первое впечатление о компании.

Пропускная система: Обеспечивает безопасность и контроль доступа на этажи, арендуемые «ДельтаЛизинг» (рис. 66).

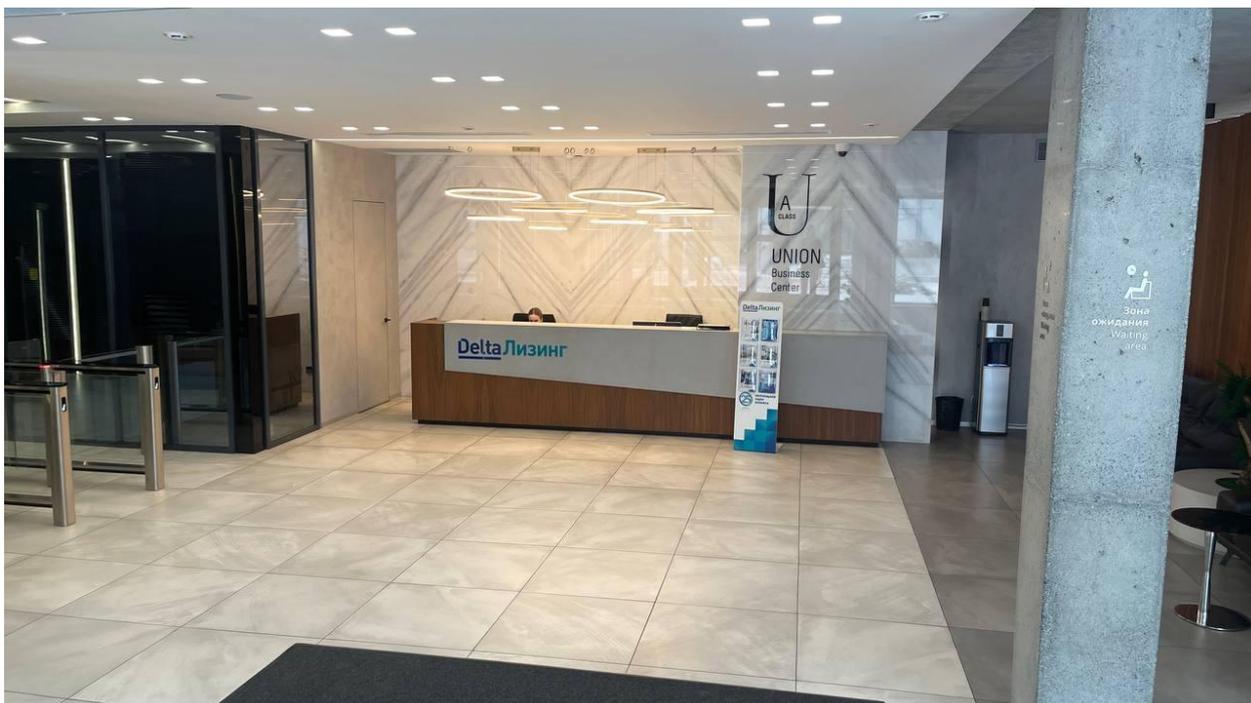


Рисунок 6 – Welcome-зона (вид 2)

Диваны: Обеспечивают комфорт для ожидания, создают уютную атмосферу.

Кулер: Демонстрирует заботу о посетителях, обеспечивает доступ к воде.

Кофейные столы: Позволяют посетителям удобно разместиться и воспользоваться напитками (рис.7).

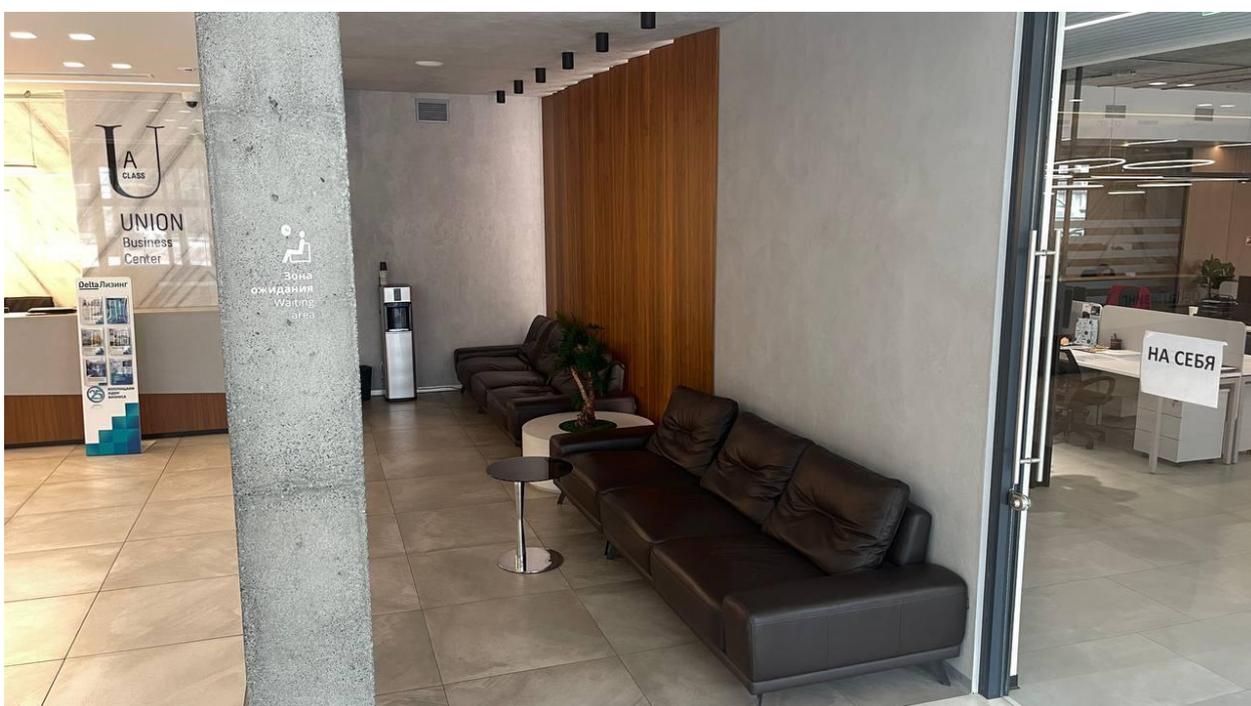


Рисунок 7 - Welcome-зона (вид 3)

Система для передвижения маломобильных граждан: Демонстрирует заботу о людях с ограниченными возможностями, подчеркивает доступность и инклюзивность (рис. 5).

Приглушенное освещение: Создает уютную атмосферу, способствует комфортному общению.

Договоры подписываются на 4-ом этаже. Каждая дверь оснащена пропускной системой, поэтому клиентов и партнеров сопровождают до этажа. В офисе есть кресла для ожидания зеленого цвета, кофейные столы, экибана напольное покрытие – серый ковролин, стены белого цвета, рабочие стулья – черного. Есть кресла-мешки, окна в пол и жалюзи. Потолок бетонный с трубами, освещение. Стиль помещения – минимализм. Интерьер демонстрирует такие ценности как комфорт, удобство, простоту.

Пропускная система: Обеспечивает безопасность и контроль доступа на этажи, демонстрирует порядок и организованность.

Зеленые кресла для ожидания: Создают спокойную и расслабляющую атмосферу, приятный контраст с серым ковролином.

Кофейные столы: Позволяют посетителям удобно разместиться и воспользоваться напитками.

Экибана: Добавляет эстетики, подчеркивает заботу о деталях, создает ощущение гармонии (рис. 8, рис.9).

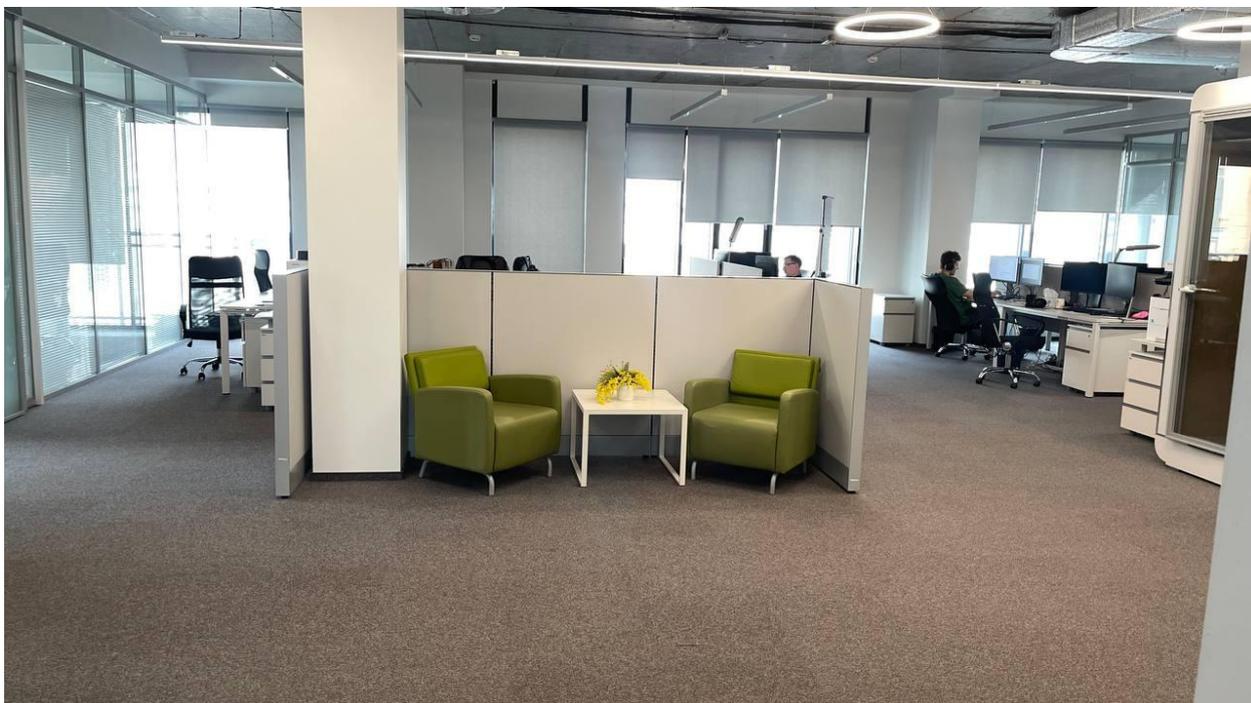


Рисунок 8 – Контактная зона (вид 1)



Рисунок 9 – Контактная зона (вид 2)

Серый ковролин: Практичный материал, создает ощущение чистоты и спокойствия.
 Белые стены: Создают ощущение простора и чистоты, служат фоном для ярких элементов интерьера.

Черные рабочие стулья: Создают контраст с белыми стенами и серым ковролином, подчеркивают минималистичный стиль.

Кресла-мешки: Добавляют элемент неформальности и комфорта.

Окна в пол: Обеспечивают естественное освещение и создают ощущение простора.

Жалюзи: Позволяют регулировать освещение и создавать комфортную атмосферу.

Бетонный потолок с трубами: Добавляет индустриального стиля, подчеркивает минимализм.

Освещение: Дополняет естественное освещение, создает необходимую атмосферу.

Минималистичный стиль: Создает ощущение простоты, порядка и функциональности (рис. 10).

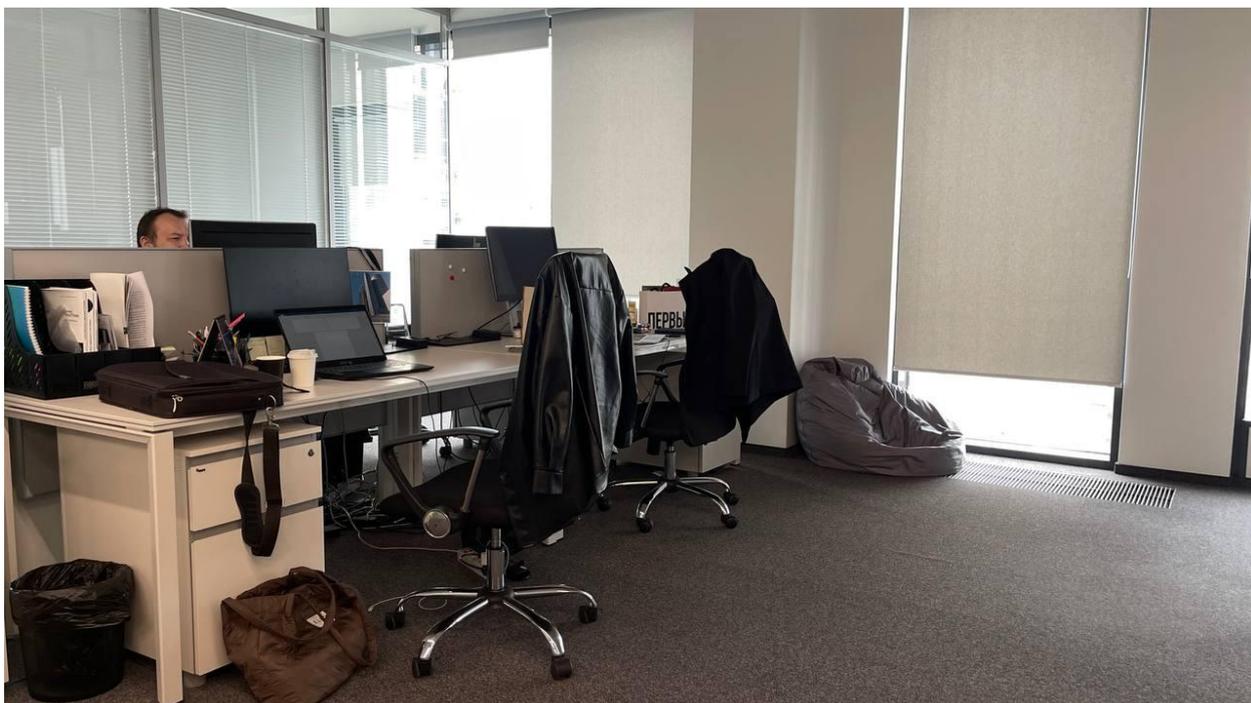


Рисунок 10 – Рабочие места

Контактная зона «ДельтаЛизинг» создает впечатление уверенной, надежной и клиентоориентированной компании. Она подчеркивает комфорт, удобство и простоту, демонстрируя заботу о посетителях и профессиональный подход.

Заключение

В процессе прохождения практики в ООО «ДельтаЛизинг» с 10 июня 2024 года по 13 июля 2024 года были выполнены задания от руководителя Юрия Владимировича Гордиенко и было проанализировано предприятие. Были даны задания, связанные с PR-менеджментом, что является применением теоретических знаний дисциплины «Креативные технологии в сервисе» на практике. Было написано 3 статьи для социальных сетей, СМИ и сайта «ДельтаЛизинг». Для одной из статей было необходимо ознакомиться с СМИ в разном формате города Красноярск и выбрать из них подходящие для компании. Другим крупным заданием, которое выполнено в 2 этапа, было: разработка ежегодного календаря ДельтаЛизинг, которому уделяется большое внимание в компании, и который выпускается тиражом около 1500 экземпляров. Это достаточно ответственное и объемное задание, в котором применяются различные навыки, в том числе коммуникация с сотрудниками, копирайтинг, работа с нейросетями, рерайтинг, анализ информации и другие.

«ДельтаЛизинг» – крупное предприятие, специализирующееся в сфере лизинга, что объясняет сложную организационную структуру и особенности предметов лизинга. Компания имеет долгую историю, она была организована в 1999 году, имеет 24 офиса и до сих пор успешно существует, и продолжает развиваться.

Так как «ДельтаЛизинг» крупная организация, с 16 отделами и 23 филиалами, она имеет множество внутренних нормативно-правовых документов, которые опираются на законы РФ. Много документов касаются техники безопасности разных видов и для разных сотрудников, прав и обязанностей сотрудников и руководителей, ценностей компании, а также финансовые документы.

«ДельтаЛизинг» предлагает предметы лизинга разной степени прогрессивности, в зависимости от потребности клиента. Компания предлагает лизинг спецтехники, транспорта и оборудования. Есть возможность для клиента мониторинга и работы на онлайн-платформе сайта «ДельтаЛизинг».

Целевой аудиторией предприятия является малый и средний бизнес, который сможет вовремя выполнять платежи вовремя и в полном объеме.

Контактная зона компании «ДельтаЛизинг» выполнена в минималистичном стиле и небольшая, так как многие сделки подписываются онлайн. Видна забота о безопасности сотрудников и клиентов, так как на каждой двери действует пропускной режим.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Компания ДельтаЛизинг - о компании / [Электронный ресурс] // Хабр Карьера : [сайт]. — URL: <https://career.habr.com/companies/deltaleasing> (дата обращения: 11.06.2024).
2. Акции и партнеры: Партнеры / [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. — URL: <https://deltaleasing.ru/promotions/?tab=partners> (дата обращения: 11.06.2024).
3. Акции и партнеры / [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. — URL: <https://deltaleasing.ru/promotions/> (дата обращения: 11.06.2024).
4. Первичный инструктаж на рабочем месте / [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. — URL: https://deltaleasing.ru/upload/iblock/890/3wzt9318qgeyufk22ioh8qxsy1syrom/Pervichnyu-instruktazh-na-rabochem-meste-po-OT-DL-_3_.pdf (дата обращения: 15.06.2024).
5. Вводный инструктаж по охране труда/ [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. — URL: <https://deltaleasing.ru/upload/iblock/61d/4xd51fesc07y4m7pub7mmmd5dfanjfh/Vvodnyu-instruktazh-po-okhrane-truda.pdf> (дата обращения: 15.06.2024).
6. Первичный противопожарный инструктаж на рабочем месте / [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. — URL: https://deltaleasing.ru/upload/iblock/85b/fp9fws2askw1ryq48x51pkzajpqu2f89/Instruktazhi-po-Pozharnoy-Bezopasnosti-_vvodnyu-L.pdf (дата обращения: 15.06.2024).
7. Вводный противопожарный инструктаж / [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. — URL: https://deltaleasing.ru/upload/iblock/85b/fp9fws2askiw1ryq48x51pkzajpqu2f89/Instruktazhi-po-Pozharnoy-Bezopasnosti-_vvodnyu-DL.pdf (дата обращения: 15.06.2024).
8. Инструктаж электробезопасности / [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. — URL: <https://deltaleasing.ru/upload/iblock/bab/t7v0l56uezmsmuuytom8ku4mtlazf422/Instruksia-elektrobezopasnost.pdf> (дата обращения: 15.06.2024).
9. Положение об адаптации / [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. — URL: <https://deltaleasing.ru/upload/iblock/f26/keusy5n3unlur1us9lifu6valfv7o2i/Polozhenie-ob-adaptatsii.pdf> (дата обращения: 15.06.2024).
10. Положение об оплате труда / [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. — URL: <https://deltaleasing.ru/upload/iblock/0a8/zoe63oqir9uso5swr2ipwwzz0b3kbnc/Polozhenie-ob-oplate-truda.pdf> (дата обращения: 15.06.2024).
11. Правила деловой этики компании / [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. — URL: <https://deltaleasing.ru/upload/iblock/61f/jtypqe80sxrrj2asoto5gb2oxql3cub/Pravila-delovoy-etiki-kompanii.pdf> (дата обращения: 15.06.2024).

12. Стандарты поведения, переписки и внешнего вида / [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. – URL:<https://deltaleasing.ru/upload/iblock/92f/3uvxd4r282hd1yjjbkzkrytqci8b2us/36-Standarty-povedeniya-perepiski-i-vneshnego-vida.pdf> (дата обращения: 15.06.2024).

13. Правила внутреннего делового распорядка / [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. – URL:<https://deltaleasing.ru/upload/iblock/c62/g2qlwxh0tkmhqj00i6tw5sit3wicjxr/Pravila-vnutrennego-trudovogo-rasporyadka.pdf> (дата обращения: 15.06.2024).

14. Устав ООО «ДельтаЛизинг» / [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. – URL:<https://deltaleasing.ru/upload/iblock/000/n084qhvssotgmiqljqviz0v9pz6u9xp/Ustav-s-otmetkoy-FNS-registratsiya-23.11.2023.pdf> (дата обращения: 15.06.2024).

15. Положение об инсайдерской информации «ДельтаЛизинг»/ [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. – URL:<https://deltaleasing.ru/upload/iblock/077/622k0ipkkpfe2m5lb1fdx1ck9wf311ns/Polozhenie-ob-insayderskoy-informatsii-DeltaLizing.pdf> (дата обращения: 15.06.2024).

16. Delta: Инвесторам / [Электронный ресурс] // DeltaЛизинг : [сайт]. – URL:<https://deltaleasing.ru/investor/?tab=reporting> (дата обращения: 15.06.2024).

Приложение А

(Обязательное приложение)



Рисунок 11 – Организационная структура

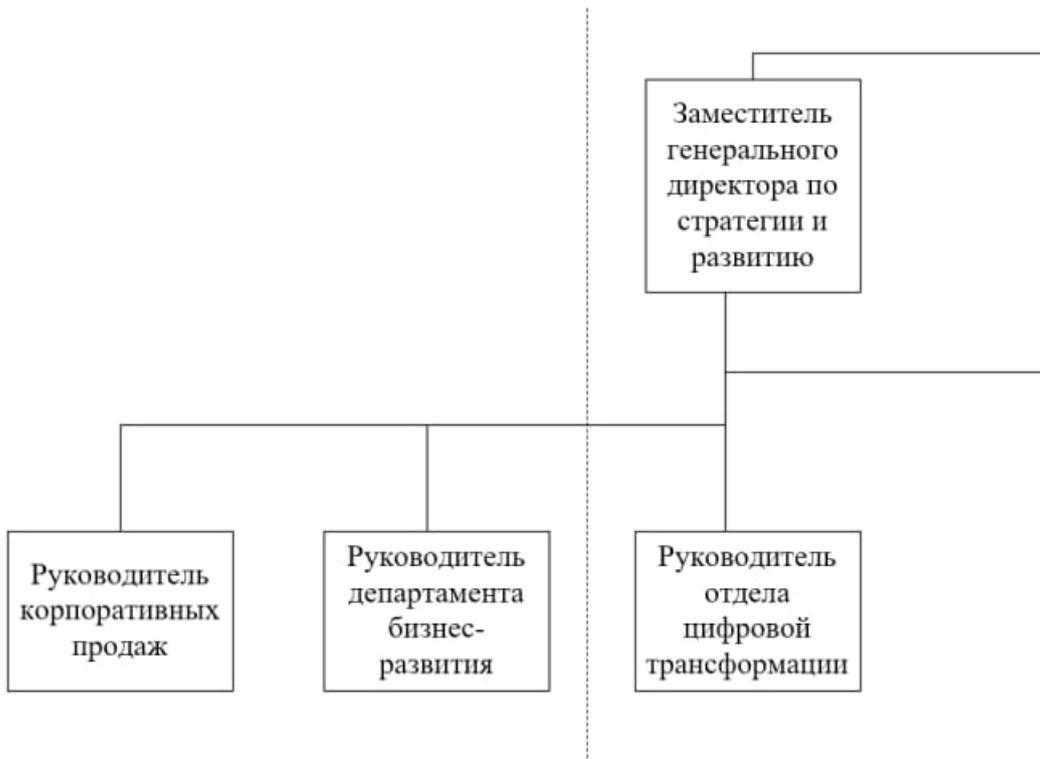


Рисунок 12 – Подчинение от заместителя генерального директора по стратегии и развитию

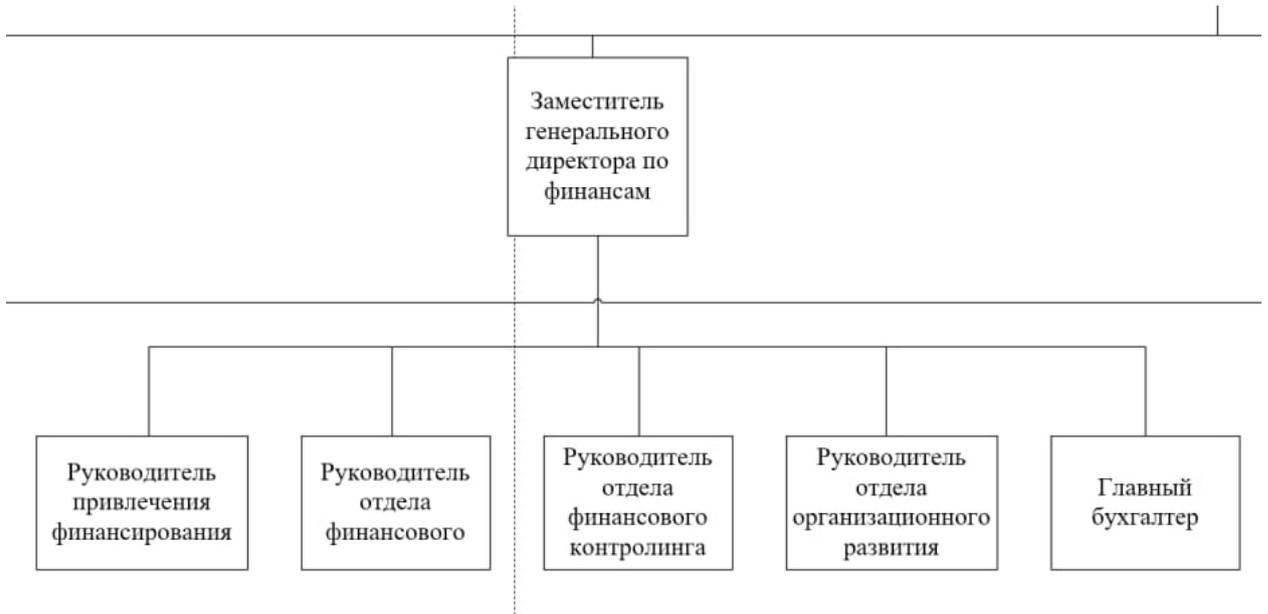


Рисунок 13 – Подчинение от заместителя генерального директора по финансам

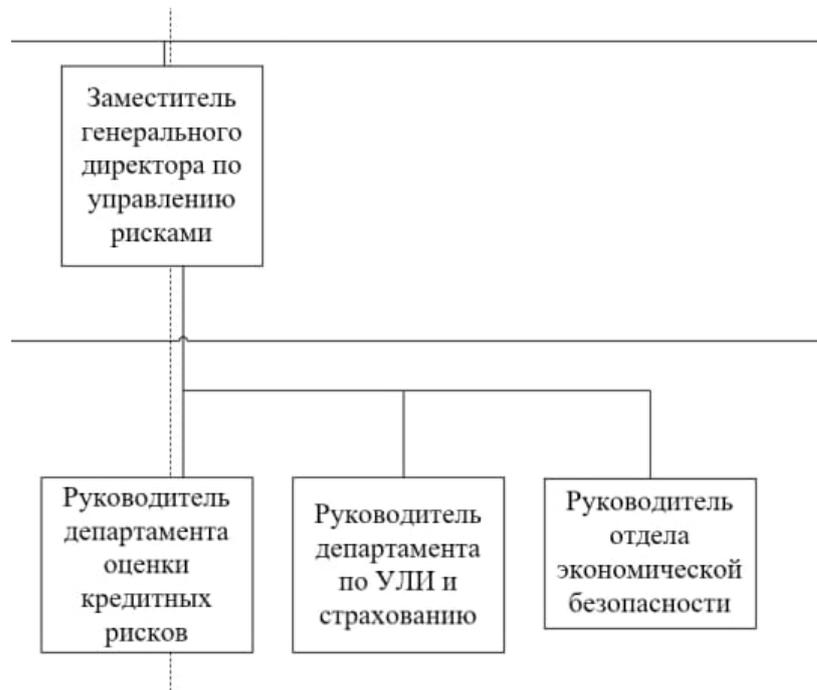


Рисунок 14 – Подчинение от заместителя генерального директора по управлению рисками

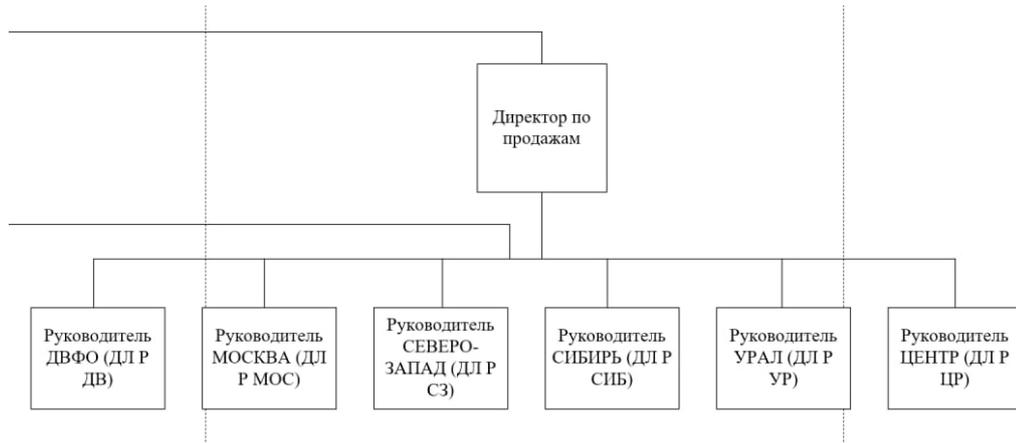


Рисунок 15 – Подчинение от директора по продажам