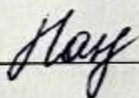


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ОТЧЁТ ПО УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКЕ

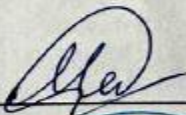
ООО «Зевс», г. Владивосток

Студент
гр. БСС-22-КС1



Е.С. Панькова

Руководитель практики
от кафедры
доцент



Т. В. Метляева

Руководитель практики
от организации
ООО «Зевс»



Е. В. Сапожникова

Владивосток 2024

Владивостокский государственный университет

ПУТЕВКА

Студент Панькова Елизавета Сергеевна

Кафедры дизайна и технологий группы БСС-22-КС1

согласно приказу ректора № 4348-с от 31.05.2024 г.

Направляется в ООО «Зевс», 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 с деятельностью сервисного предприятия и его основными структурными подразделениями
2. Собрать материал для выполнения отчета по практике
3. Выполнять поручения руководителя от предприятия в течение периода практики

Руководитель от кафедр



Метляева Т.В.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать-подпись
ООО "Зевс"	Прибыл на предприятие 10.06.2024	
ООО "Зевс"	Убыл с предприятия 13.06.2024	

ЗАДАНИЕ

на учебную ознакомительную практику студента ВВГУ

Студента Паньковой Елизаветы Сергеевны

Группы БСС – 22 – КС1 курса 2 специальности «Сервис», профиля Digital – коммуникации в сервисе

Место прохождения практики: г. Владивосток, ул. Фадеева 42А

Руководитель практики от ВВГУ: Метляева Татьяна Викторовна

Руководитель учебной практики от профильной организации:

Сапожникова Евгения Викторовна

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 2024г.

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

ФИО подпись

«Согласовано»

Руководитель практики от

профильной организации: _____ (Е.В. Сапожникова)

ФИО подпись

РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН)

прохождения учебной ознакомительной практики

Студент Панькова Елизавета Сергеевна направляется для прохождения учебной ознакомительной практики ООО «Зевс», 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

Панькова Е.С.

подпись ФИО

Руководитель от предприятия

должность

Сапожникова Е.В.

подпись

ФИО

Руководитель от университета

Метляева Т.В.

подпись

ФИО

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ДНЕВНИК

Прохождения производственной сервисной практики

Студента Паньковой Елизаветы Сергеевны группы БСС-22-КС1 курса 2 направления
(ФИО)

«Сервис», профиль Digital – коммуникации в сервисе ООО «Зевс».

Руководитель учебной ознакомительной практики от профильной
организации Сапожникова Евгения Викторовна.
(ФИО)

Дата	Наименование конкретных работ
11.06.2024	Ознакомление с рабочим местом в данной организации. Ознакомление с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности правилами внутреннего трудового распорядка организации.
12.06.2024	Знакомство с Уставом компании, целью и задачами, поставленными выданным документом. Разбор организационной структуры филиала компании ул. Фадеева 42А г. Владивостока.
13.06.2024	Изучение государственно-нормативных документов, регулирующих действие компании, внутренних документов, на основе которых предприятия руководствуется в своей работе.
14.06.2024	Ознакомление с основными услугами и товарами ООО «Зевс».
17.06.2024	Ознакомление с основными и дополнительными услугами предприятия.
18.06.2024	Ознакомление с интернет магазином компании ООО «Зевс».
19.06.2024	Помощь продавцу – консультанту в продажах.
24.06.2024	Анализ основных направлений деятельности предприятия.
25.06.2024	Анализ работы продавцов – консультантов в компании ООО «Зевс»
02.07.2024	Анализ контактной зоны компании ООО «Зевс»
05.07.2024	Анализ технологий, применяющихся в продажах.

Студент - практикант _____ Е.С. Панькова

Руководитель практики
от профильной организации _____ Е. В. Сапожникова

Содержание

Введение	8
1. Характеристика предприятия.....	10
2. Перечень государственных, нормативно-правовых документов, используемых предприятием при выполнении своих задач и функций.....	13
3. Внутренние документы, стандарты и положения.....	15
4. Характеристика услуг предприятия	17
5. Процесс предоставления услуг	19
6. Анализ контактной зоны	21
7. Целевая аудитория.....	27
Заключение	29
Список источников	30

Введение

Учебная ознакомительная практика – это важный этап студенческого обучения, позволяющий применить теоретические знания на практике и приобрести необходимый опыт работы в выбранной сфере. Знания и навыки, которые приобретаются в период учебной ознакомительной практики, являются важным аспектом в процессе обучения.

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

Руководителем практики на предприятии являлся руководитель организации ООО «Зевс», которому были предоставлены необходимые документы и данные для прохождения практики согласно поставленным целям и задачам, а также для написания отчета по результатам практики.

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

Из цели следует задачи учебной ознакомительной практики:

- описание организационно – правовых форм предприятия и форм собственности ООО «Зевс»;
- описание организационной структуры сервисного предприятия;
- перечисление государственных нормативно – правовых документов, которые использует предприятие ООО «Зевс»;
- перечисление внутренних документов (стандарты, положения) предприятия;
- анализ характеристик услуг предприятия (основные, дополнительные, сопутствующиеся);
- анализ удовлетворённости качеством оказанных услуг;
- анализ технологий, применяющихся в процессе обслуживания клиента.

Предметом исследования выступает организация ООО «Зевс» г. Владивосток.

Методы, с помощью которых проводилось исследование:

- анализ документов ООО "Зевс";
- анализ сайта компании;
- метод наблюдения со следующими критериями: обращение к клиентам, взаимодействие с клиентами, точки соприкосновения.

Во время практики была проанализирована контактная зона и целевая аудитория предприятия, изучены услуги предприятия, взаимодействие с клиентами, были

изучены дополнительные услуги, такие как консультации, обработка заказов и доставка.

Учебная ознакомительная практика была пройдена в ООО «Зевс». В период с 10.06.2024 г. по 13.07.2024

1. Характеристика предприятия

ООО «Зевс» была образована 11 декабря 2003 года. Компания зарегистрирована 21 год назад, что говорит о стабильной деятельности и поднадзорности, государственными органами.

ООО «Зевс» - это местный магазин «Автомалляр», который предоставляет услуги торговли лакокрасочными материалами. Имеет два филиала. Центральный офис находится по адресу: ул. Фадеева 42А, г. Владивосток, второй филиал ул. Выселковая 88, г. Владивосток.

График работы предприятия понедельник – пятница с 9-00 до 19-00, суббота и воскресенье с 10-00 до 17-00[1].

Цель предприятия: создание конкурентоспособной компании, которая сможет предложить качественные товары и услуги населению, удовлетворить их потребности в сфере лакокрасочных материалов.

Компания стремится предоставлять не только лакокрасочные материалы, но и сопутствующие товары, необходимые для проведения ремонтных и отделочных работ. Это может включать в себя кисти, валики, растворители, грунтовки и другие материалы, которые помогают клиентам комплексно решать свои задачи.

Задачи предприятия:

- обеспечение широкого ассортимента лакокрасочных материалов и сопутствующих товаров;
- предоставление услуг, чтобы все, кто ремонтирует автомобили, не тратили время и силы на поиск всего необходимого для работы, а доверились компании, которая удовлетворит все запросы клиентов;
- обеспечение высокого уровня обслуживания клиентов, включая консультации, обработку заказов и своевременную доставку;
- эффективное управление цепочками поставок для обеспечения бесперебойного потока товаров и своевременной доставки клиентам;
- разработка и внедрение новых инновационных лакокрасочных материалов, соответствующих меняющимся потребностям рынка.

ООО «Зевс» – общество с ограниченной ответственностью, создано в соответствии с ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» и Гражданским кодексом РФ. Общество является юридическим лицом и строит свою деятельность на основании настоящего Устава. Эта компания является юридическим субъектом, занимается

коммерческой деятельностью с ориентацией на получение прибыли. В соответствии с законодательством организационно-правовых форм [2].

Полное наименование Общества на русском языке: Общество с ограниченной ответственностью «Зевс», сокращенное наименование на русском языке: ООО «Зевс».

ООО «Зевс» является коммерческой организацией, которая может в установленном порядке открывать банковские счета на территории Российской Федерации и за ее пределами, имеет круглую печать, содержащую его полное наименование на русском языке, отвечает своим обязательствам всем принадлежащим ему на правах собственности имуществом.

Организационная структура предприятия ООО «Зевс» является функциональной, так как:

- структурирует предприятие, создавая отдельные подразделения с чёткими функциональными обязанностями;
- устанавливает чёткую специализацию для каждого сектора;
- иерархическая структура с генеральным директором во главе, а также с другими директорами, управляющими различными аспектами деятельности предприятия, которым подчиняются сотрудники.

В функциональной структуре каждое основное направление деятельности возглавляет функциональный руководитель. Эти руководители отвечают за свои сегменты перед генеральным директором и координируют работу своих подразделений, обеспечивая выполнение общекомпанийских стратегий. Такая модель позволяет детализировать управление и делать его более целенаправленным [3].

Преимущество функциональной организационной структуры предприятия:

- эффективное управление за счет высокой специализации управленческого персонала;
- хороший контроль реализации стратегических решений;
- возможность карьерного роста и развития;
- отсутствие дублирования линейных и функциональных взаимосвязей;
- уменьшение времени прохождения информации;
- меньшая загруженность руководства.

Недостатки функциональной системы управления:

- трудности координации деятельности различных подразделений;
- потеря взаимопонимания в действиях между работниками функциональных служб;

– высокая степень заинтересованности в реализации целей функциональных подразделений в ущерб общим целям организации[4].

На рисунке 1 представлена организационная структура предприятия ООО «Зевс»:

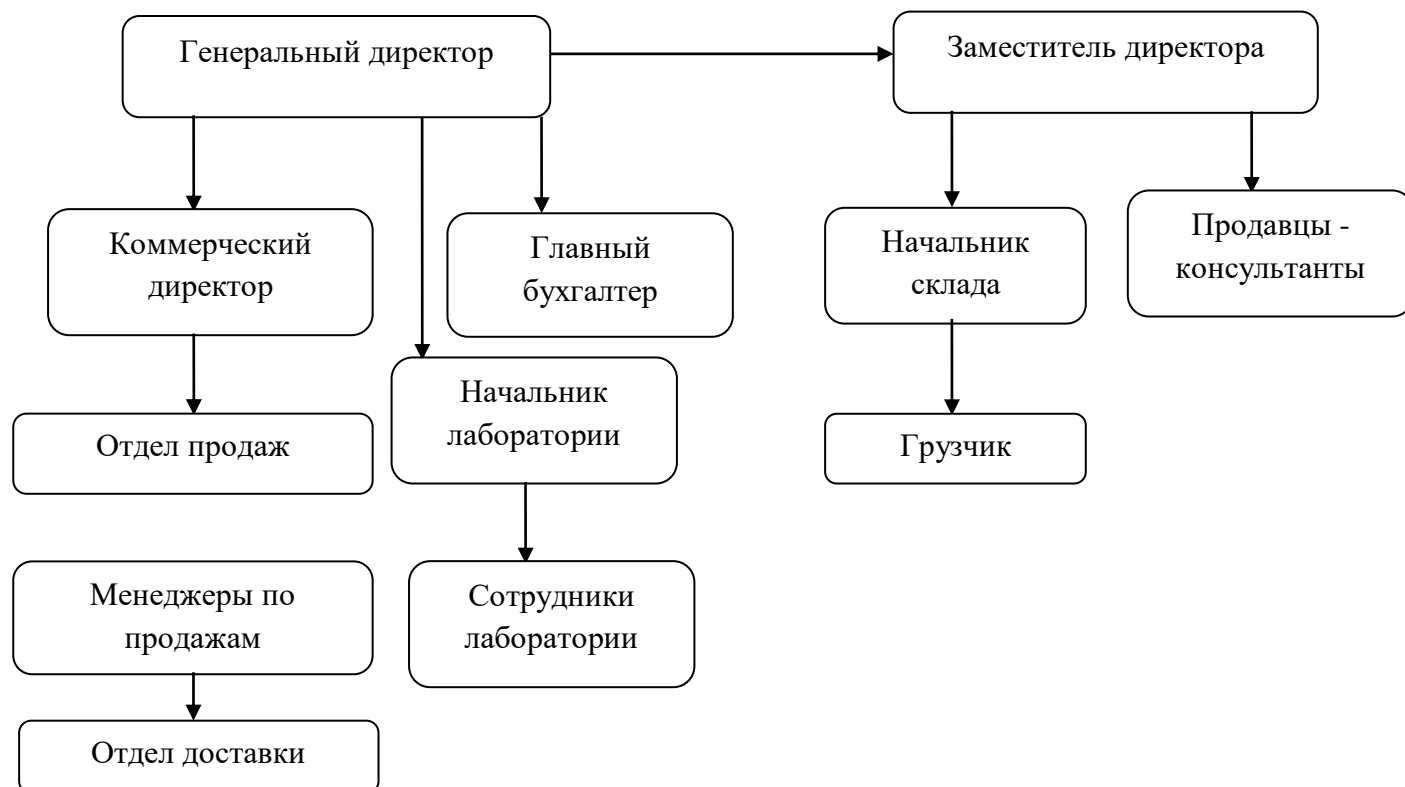


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия ООО «Зевс»

Таким образом, штат предприятия ООО «Зевс» насчитывает 24 сотрудника: 1 руководитель предприятия, 1 заместитель директора, 1 коммерческий директор, 1 главный бухгалтер, 5 сотрудников отдела продаж, 1 менеджер по продажам, 2 сотрудник отдела доставки, 1 начальник лаборатории, 4 сотрудника лаборатории, 1 начальник склада, 4 продавца – консультанта, 2 грузчика.

2 Перечень государственных, нормативно-правовых документов, используемых предприятием при выполнении своих задач и функций

1. Конституция РФ от 12.12.1993 (ред. от 01.07.2020).
2. ГОСТ 1.5-2001 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению».
3. ГОСТ 12.1.005 «Система стандартов безопасности труда. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны».
4. ГОСТ 12.1.007 «Система стандартов безопасности труда. Вредные вещества. Классификация и общие требования безопасности».
5. ГОСТ 12.1.044 (ИСО 4589-84) «Система стандартов безопасности труда. Пожаровзрывоопасность веществ и материалов. Номенклатура показателей и методы их определения».
6. ГОСТ 12.3.002 «Система стандартов безопасности труда. Процессы производственные. Общие требования безопасности».
7. ГОСТ 12.3.005 «Система стандартов безопасности труда. Работы окрасочные. Общие требования безопасности».
8. ГОСТ 12.4.021 «Система стандартов безопасности труда. Системы вентиляционные. Общие требования».
9. ГОСТ 15.309 «Система разработки и постановки продукции на производство. Испытания и приемка выпускаемой продукции. Основные положения».
10. ГОСТ 8832 (ИСО 1514-84) «Материалы лакокрасочные. Методы получения лакокрасочного покрытия для испытания».
11. ГОСТ 9980.1 «Материалы лакокрасочные. Правила приемки».
12. ГОСТ 9980.2 (ISO 1513:2010, ISO 15528:2013) «Материалы лакокрасочные и сырье для них. Отбор проб, контроль и подготовка образцов для испытаний».
13. ГОСТ 9980.3-2014 «Материалы лакокрасочные и вспомогательные, сырье для лакокрасочных материалов. Упаковка».
14. ГОСТ 9980.4 «Материалы лакокрасочные. Маркировка».
15. ГОСТ 9980.5 «Материалы лакокрасочные. Транспортирование и хранение».
16. ГОСТ 19007 «Материалы лакокрасочные. Метод определения времени и степени высыхания».
17. ГОСТ 26319 «Грузы опасные. Упаковка».
18. ГОСТ 28246 «Материалы лакокрасочные. Термины и определения».

19. ГОСТ 29319 (ИСО 3668-76) «Материалы лакокрасочные. Метод визуального сравнения цвета».
20. ГОСТ 30333 «Паспорт безопасности химической продукции. Общие требования».
21. ГОСТ 31340 «Предупредительная маркировка химической продукции. Общие требования».
22. ГОСТ 31939 (ISO 3251:2008) «Материалы лакокрасочные. Определение массовой доли нелетучих веществ».
23. ГОСТ 31973 (ISO 1524:2000) «Материалы лакокрасочные. Метод определения степени перетира».
24. ГОСТ 32419 «Классификация опасности химической продукции. Общие требования».
25. ГОСТ Р 1.3-2018 «Стандартизация в Российской Федерации. Технические условия на продукцию. Общие требования к содержанию, оформлению, обозначению и обновлению».
26. ГОСТ Р 1.18 «Стандартизация в Российской Федерации. Реестр технических условий. Правила формирования, ведения и получения информации».
27. ГОСТ Р 58577 «Правила установления нормативов допустимых выбросов загрязняющих веществ проектируемыми и действующими хозяйствующими субъектами и методы определения этих нормативов».
28. ОК 007 «Общероссийский классификатор предприятий и организаций».
29. ОК 034 (КПЕС 2008) «Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности (ОКПД 2)» [5].
30. Постановление Правительства РФ от 27.06.2017 N 752 "О внесении изменений в приложение к Постановлению Правительства Российской Федерации от 17 июля 2015 г. N 719"
31. Постановление Правительства РФ от 17.07.2015 N 719 (ред. от 12.06.2024) "О подтверждении производства промышленной продукции на территории Российской Федерации"
32. Федеральный закон от 04.05.2011 N 99-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «О лицензировании отдельных видов деятельности».
33. Федеральный закон от 06.12.2011 N 402-ФЗ (ред. от 12.12.2023) «О бухгалтерском учете» [6].

3. Внутренние документы, стандарты и положения

Внутренние документы организации регулируют многие аспекты ее повседневной деятельности. Они обеспечивают управленческие процессы, определяют порядок и условия выполнения административных решений [7].

Цель внутренних документов, стандартов и положений - установить единые стандарты для всех сотрудников компании, обеспечивающие эффективную и профессиональную работу.

В компании ООО «Зевс» имеются следующие внутренние документы, стандарты и положения:

1. Положение по учетной политике - документ, устанавливающий единые правила и принципы ведения бухгалтерского и налогового учета в компании. К способам ведения бухгалтерского учета относятся способы группировки и оценки фактов хозяйственной деятельности, погашения стоимости активов, организации документооборота, инвентаризации, применения счетов бухгалтерского учета, организации регистров бухгалтерского учета, обработки информации[8][9].

2. Должностные инструкции - документы, определяющие обязанности, права и ответственность сотрудников компании. Обычно разрабатываются для каждой должности и включают в себя: должностные обязанности, ответственность, права, взаимоотношения с другими должностями[9].

3. Инструкция по охране труда - документ, устанавливающий требования по охране труда и технике безопасности на рабочих местах[9].

4. Инструкция по пожарной безопасности - документ, устанавливающий правила поведения сотрудников при пожаре и порядок действий по его тушению. Инструкция о мерах пожарной безопасности разрабатывается на основе настоящих Правил, нормативных документов по пожарной безопасности, исходя из специфики пожарной опасности зданий, сооружений, помещений, технологических процессов, технологического и производственного оборудования.[9][10].

5. Устав компании - это утвержденный в установленном порядке юридический документ, включающий свод положений и правил, касающихся правового статуса, организационной формы, структуры и устройства организации, видов деятельности, порядка отношений с юридическими и физическими лицами государственными органами, а также определяющих права и обязанности, как участников организации, так и самого юридического лица. Он включает в себя: цели и предмет

деятельности, уставной капитал, управление компании, права и обязанности участников[2] [9].

6. Корпоративный договор - договор между участниками компании, регулирующий их взаимоотношения, права и обязанности [9].

7. Кадровый документ - документ, связанный с приемом, увольнением, переводом, командированием и другими кадровыми процедурами [9].

4. Характеристика услуг предприятия

Основная задача, которую выполняют транспортные компании – это обеспечить широким ассортиментом лакокрасочных материалов и сопутствующих товаров.

Основным видом деятельности компании ООО "ЗЕВС" является "Торговля розничная лакокрасочными материалами в специализированных магазинах".

Дополнительные категории услуг компании:

- торговля розничная прочая в неспециализированных магазинах;
- ремонт и техническое обслуживание судов и лодок;
- торговля оптовая неспециализированная.

ООО «Зевс» предоставляет услуги, чтобы все, кто ремонтирует автомобили, не тратили время и силы на поиск всего необходимого для работы, а доверились компании, которая удовлетворит все запросы клиентов

Компания ООО «Зевс» предоставляет услуги как очно в своих физических филиалах, так и удаленно через интернет-магазин. Очное обслуживание осуществляется в двух филиалах компании, расположенных г. Владивосток ул. Фадеева 42, Выселковая 88. Удаленное обслуживание осуществляется через интернет-магазин, который позволяет клиентам ознакомиться с ассортиментом товаров, оформить заказ и выбрать способ доставки[9].

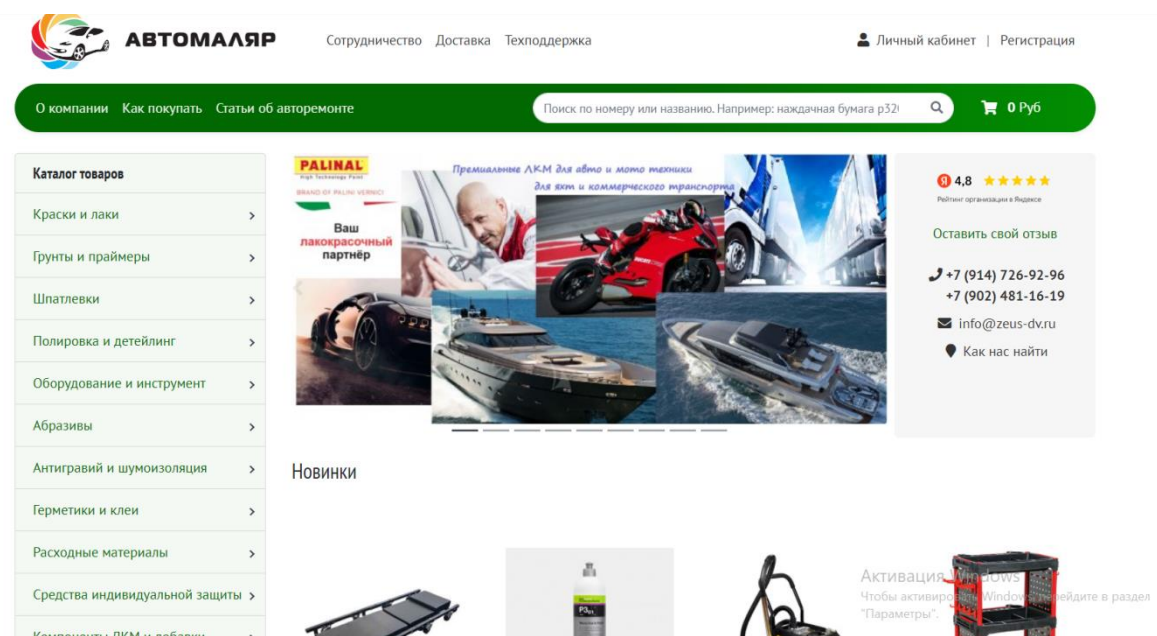


Рисунок 2 - внешний вид сайта «Зеленая точка Владивосток»

Интернет-магазин компании ООО «Зевс» предоставляет клиентам следующие возможности:

- ознакомиться с широким ассортиментом товаров, включая лакокрасочные материалы, сопутствующие товары и другие изделия;
- получить подробную информацию о каждом товаре, включая его характеристики, описание и цену;
- оформить заказ онлайн, выбрав необходимые товары и указав способ доставки;
- выбрать удобный способ доставки товара, включая самовывоз из филиалов или доставку по указанному адресу;
- оплатить заказ онлайн или при получении товара.

На сайте интернет магазина и в филиалах компании ООО «Зевс» имеется вся необходимая контактная информация, включая адреса филиалов, номера телефонов, адрес электронной почты и ссылку на карту проезда. Это позволяет клиентам легко связаться с компанией и получить необходимую информацию или помощь[9].

Таким образом, компания ООО «Зевс» стремится сделать процесс покупки лакокрасочных материалов и сопутствующих товаров максимально удобным для своих клиентов. Благодаря наличию физических филиалов и интернет магазина, клиенты могут выбрать наиболее удобный для них способ приобретения товаров. Широкий ассортимент продукции, подробная информация о товарах и возможность выбрать способ доставки позволяют клиентам быстро и легко найти и заказать необходимые им товары.

5. Процесс предоставления услуг

Процесс оказания услуг на предприятии ООО «Зевс» включает в себя все этапы взаимодействия компании с клиентами с момента обращения до завершения заказа и получения обратной связи.

Процесс предоставления услуг в магазине.

Приветствие и консультация. При входе клиента в магазин его встречает продавец-консультант, приветствует и выясняет потребности клиента. Продавец спрашивает, в чём покупатель нуждается, продавец в этот момент предоставляет клиенту информацию о продукции, помогает в выборе подходящих товаров, отвечает на вопросы и помогает в сборке заказа, также может предложить дополнительную продукцию или аналог более качественного или приемлемого по цене товара. На кассе продавец-консультант регистрирует клиента в CRM-системе, делает скидку, если она имеется и рассчитывает клиента.

Если клиент обратился в магазин за краской, которую нужно сделать, то покупателя регистрируют в CRM-системе, далее, выбирают какой цвет нужен, а также заказчик говорит о своих пожеланиях, если они имеются. Заказ поступает колористам, и клиент консультируется с ними по всем интересующимся вопросам, касаемо красок и другого разливного материала, присутствующего в магазине. Когда заказ сделан, его оповещают по телефону (звонок или WhatsApp). Когда клиент приезжает за своим заказом, он проверяет качество работы и принимает решение, стоит ли доделать работу или забрать заказ, если всё устраивает.

Процесс оказания услуг интернет-магазина.

Когда клиент сделал заказ, то менеджер, отвечающий за интернет-магазин, регистрирует его в CRM-системе и оповещает покупателя, что заказ принят и будет собран к желаемому для клиента времени. Когда заказ подготовили, то клиент забирает его в магазине, либо ждёт доставку. Оплата может происходить при оформлении заказа, при получении заказа, либо клиенту оформляют рассрочку.

Далее, происходит обратная связь от клиентов. Отзывы на сайте магазина, либо в других сервисах предоставляющих информацию о местах и компаниях. Если клиент не доволен товаром, то компания проверяет продукт на качество или ошибку работников. И когда подтверждается, что товар оказался не качественным или работник допустил ошибку, то клиенту бесплатно сделают замену на товар должного качества или переделают работу без доплаты. Поэтому у магазина имеется высокий рейтинг отзывов.

Оптимизация процесса оказания услуг позволит ООО «Зевс» повысить удовлетворенность клиентов, сократить время обработки заказов, снизить количество ошибок и в целом улучшить свою репутацию на рынке.

6. Анализ контактной зоны

Контактная зона - это пространство, в котором представители компании взаимодействуют с клиентами, оказывая им услуги. Благоприятная обстановка и привлекательный внешний вид контактной зоны являются важными факторами, влияющими на желание клиента вернуться за услугами в конкретную организацию. Она делает сферу сервиса привлекательной для посетителей. В элементы контактной зоны входят:

- местоположение и интерьер помещения, где оказывается услуга;
- качество коммуникации сотрудника на клиента;
- знания, опыт и профессионализм сотрудника сервиса;
- внешний облик и поведение сотрудников [11].

Контактная зона главного офиса организации ООО «Зевс» г. Владивостока ограничена пространством помещения, по характеру межличностного расстояния в обслуживании – сжатая, обслуживание происходит через стойки администрации [12].

При входе в офис у компании имеется вывеска и обозначающие знаки, которые направляют клиента до помещения.

Вход и вывеска компании



Рисунок 3 – вход и вывеска компании ООО «Зевс»

Видимая часть помещения компании, где происходит обслуживание клиентов, имеет белый, бежевый и золотистый цвет, железные стойки белого цвета, где выложены

материалы для продажи. Много света благодаря окнам и искусственному освещению теплого света, где происходит выбор товара и холодного света на кассе и в зоне проверки краски. Помещение выглядит просторным, светлым и современным.



Рисунок 4 – внешний вид видимого помещения



Рисунок 5 – внешний вид видимого помещения

Это помогает покупателю чётко видеть данную продукцию, а также тёплый свет создаёт уют, что благоприятно влияет на клиента.

Имеется также диван с телевизором и камином для того, чтобы клиент мог подождать свой заказ. Компания заботится об удобстве своих клиентов и стремится сделать их ожидание заказа максимально приятным. Клиенты могут удобно расположиться на диване, отдохнуть и посмотреть телевизор, пока их заказ готовится. Это создает положительное впечатление о компании и показывает, что она ценит время и комфорт своих клиентов[13].



Рисунок 6 – зона ожидания заказа

Завершающий контакт с клиентом происходит на кассе. В помещении находятся две стойки с кассой, они достаточно большого размера, чтобы клиент мог выложить все свои товары, которые выберет.

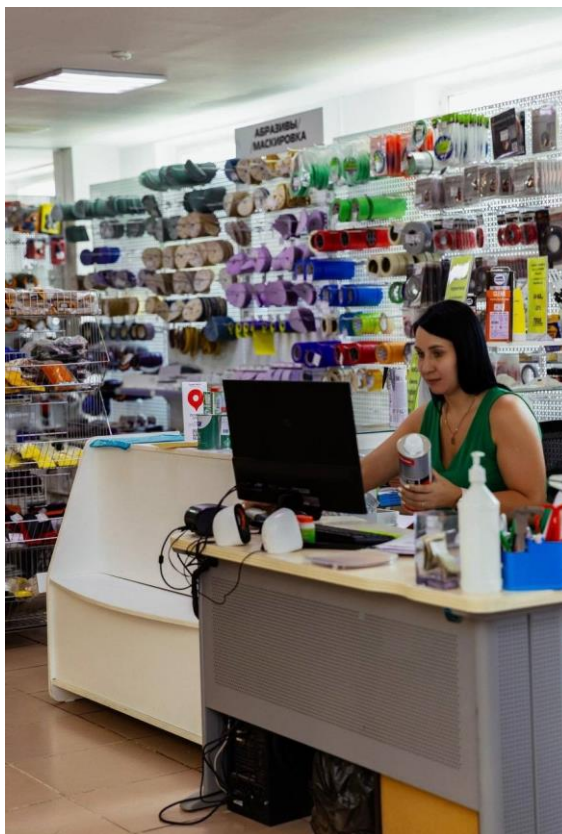


Рисунок 7 – внешний вид кассы

Также, имеется зона консультации с колористами. Выделено специальное окно, где клиента консультируют специалисты по лакокрасочному материалу. Компания создала отдельную зону для консультаций с колористами, чтобы обеспечить клиентам приватность и индивидуальный подход. Клиенты могут получить профессиональную консультацию от специалистов по лакокрасочным материалам в комфортной и спокойной обстановке.



Рисунок 8 – окно консультации с колористами

Также, благодаря вентиляции в помещении отсутствует запах краски и других лакокрасочный материалов, отсутствие запаха краски не только обеспечивает соответствие санитарно-гигиеническим нормам, но и создает более приятную и здоровую рабочую среду.

Помещение можно дополнительно добавить украшения (картины с машинами, цветы, стенды), которые создадут уют.

В помещении зона личной гигиены только для сотрудников.

Прилегающая территория здания единая. Имеется бесплатная парковка для клиентов, рядом заправка и магазины. Это положительно влияет на клиентов, потому что большинство приезжают на машинах.

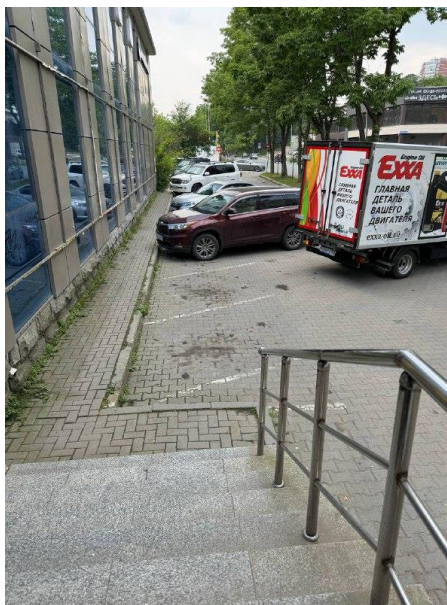


Рисунок 9 – парковка

Таким образом, можно сделать вывод, что в большей степени контактная зона ООО «Зевс» имеет благоприятную контактную зону для потребителей. Но её стоит дополнить уютом и дополнительным декором, чтобы помещение выглядело более уютно. Общее состояние помещения соответствует санитарно – гигиеническим нормам. Благоприятно и то, что у компании имеется парковка, которая в данной сфере очень важна. Также, предприятию стоит уделить внимание на то, чтобы сделать зону личной гигиены для клиентов. Данному предприятию следует обратить внимание на этот фактор.

7. Целевая аудитория

Целевая аудитория ООО «Зевс» - это физические и юридические лица, заинтересованные в приобретении и использовании автомобильных красок. Она включает в себя:

1. Автолюбители (владельцы автомобилей, желающие обновить или отреставрировать внешний вид своих транспортных средств).
2. Автомастерские (сервисные центры, которые занимаются ремонтом и покраской автомобилей).
3. Маляры (люди, которые занимаются лакокрасочными работами).

Мотивация целевой аудитории к приобретению автомобильных красок варьируется в зависимости от ее категорий:

1. Автолюбители: эстетические предпочтения (улучшение внешнего вида автомобиля), экономия средств на ремонте, удовлетворённость за владение ухоженным транспортным средством.
2. Автомастерские: профессиональная репутация, качество и скорость выполняемых работ, удовлетворенность клиентов.
3. Маляры: качество материалов и удобство работы с ними, грамотная консультация и скорость выполнения работы.

Целевая аудитория ООО "Зевс" достаточно разнообразна по своим демографическим и психологическим характеристикам.

Демографические: возраст не имеет ограничения, мужчины и женщины, разный уровень образования и доходов.

Психологические: преимущественно прагматичные и требовательные потребители, ценящие качество, надежность и практичность.

Портрет целевой аудитории ООО «Зевс»

1. Мужчина 27 лет, уровень дохода средний. Его интерес – машины, спорт. Ценности: качество, надёжность, ценит свое время и комфорт. Потребность – хочет перекрасить машину в синий цвет. Предпочитает покупать в специализированных магазинах, ценит профессиональных консультантов и широкий ассортимент товаров. Не знал в какую компанию обратиться, решил посмотреть отзывы о компаниях в 2ГИС, остановил выбор на ООО «Зевс».

2. Мужчина 42 года, высокий уровень дохода. Ценности: качество, ценит своё время, консультация с подробной информацией. Потребность – купить краски для

автомастерской. Обращается только в специализированные магазины и нацелен на качественные товары. Источник информации о компании – отзыв друга.

Каналы коммуникации.

ООО "Зевс" использует следующие каналы коммуникации для взаимодействия со своей целевой аудиторией:

1. Сайт компании, социальные сети, реклама в поисковых системах[9].
2. Печатные СМИ: общенациональные и специализированные автомобильные журналы, газеты.
3. Мероприятия: посещение выставок и конференций, проведение мастер-классов и презентаций.
4. Партнерские отношения: сотрудничество с автомастерскими, поставщиками товаров и другими организациями, обслуживающими автомобильный рынок.
5. Отзывы клиентов на сайте компании и других поисковых сайтах.

Через эти каналы компания предоставляет информацию о своих продуктах, преимуществах, новинках и акциях, а также получает обратную связь от целевой аудитории.

Заключение

В ходе прохождения практики были проанализированы внутренние документы компании ООО «Зевс», государственные документы. Подробно изучены основные и дополнительные услуги и товары компании. Проанализирован интернет магазин и изучена контактная зона с целью приобретения профессиональных навыков и умений технологической деятельности в сервисной деятельности.

Для достижения данной цели были достигнуты задачи: описана организационно-правовая форма предприятия, форма собственности, и организационная структура сервисного предприятия. Перечислены государственные нормативно-правовые документы, используемые предприятием при выполнении своих задач и функций, а также внутренние документы. Проанализирована характеристика услуг предприятия, запросы клиентов, контактная зона, удовлетворенность качеством оказанных услуг, технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента.

Подводя итоги, можно выделить следующее:

ООО «Зевс» является коммерческой организацией, преследующая в качестве основной цели своей деятельности – получение прибыли, предоставление качественных услуг и товаров, а также удовлетворённость клиентов.

Штат предприятия ООО «Зевс» насчитывает 24 сотрудника: 1 руководитель предприятия, 1 заместитель директора, 1 коммерческий директор, 1 главный бухгалтер, 5 сотрудников отдела продаж, 1 менеджер по продажам, 2 сотрудник отдела доставки, 1 начальник лаборатории, 4 сотрудника лаборатории, 1 начальник склада, 4 продавца – консультанта, 2 грузчика. Благодаря опыту и профессионализму сотрудников ООО «Зевс» представляется достойным конкурентом на рынке в сфере продажи лакокрасочных материалов.

Анализ контактной зоны выявил проблемы с зоной личной гигиены для клиентов.

Таким образом, прохождение учебной ознакомительной практики в ООО «Зевс» дало возможность ознакомиться с функциональными обязанностями сотрудников и приобрести первичные навыки, которые будут полезны в будущей профессиональной деятельности.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Чекко проверка контрагентов ООО «ЗЕВС» [Сайт] – URL: <https://checko.ru/company/zevs-1032501814542> (дата обращения: 20.06.2024)
2. Устав компании ООО «Зевс» (дата обращения: 11.07.2024)
3. Банки.Ру «Функциональная структура управления» [Сайт] – URL: https://www.banki.ru/wikibank/funkcionalnaya_struktura_upravleniya/ (дата обращения: 11.07.2024)
4. НОУ ИНТУИТ «Организационные структуры управления» [Сайт] – URL: <https://intuit.ru/studies/courses/965/495/lecture/11209> (дата обращения: 23.06.2024)
5. Электронный фонд правовых и нормативно – технических документов [Сайт] – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200182188> (дата обращения: 23.06.2024)
6. Консультант плюс [Сайт] – URL: <https://www.consultant.ru/search/?q=-Федеральный+закон+%22О+бухгалтерском+учете%22+от+06.12.2011+N+402-ФЗ%3B> (дата обращения: 25.06.2024)
7. Справочник секретаря «Внутренние документы организации» [Сайт] – URL: <https://www.sekretariat.ru/article/210973-qqq-17-m6-vnutrennie-dokumenty-organizatsii-2> (дата обращения: 25.07.2024)
8. МИНФИН России «Положение по бухгалтерскому учёту» [Сайт] – URL: https://minfin.gov.ru/ru/document?id_4=2260 (дата обращения: 11.07.2024)
9. Интернет магазин «Автомаляр» [Сайт] – URL: <https://automalyar.com/> (дата обращения: 26.06.2024)
10. Консультант плюс «Требования к инструкции о мерах пожарной безопасности»[Сайт] – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129263/9e9e8b2b6fb74360b36380fb235f2b0732711d64/ (дата обращения: 11.07.2024)
11. Bstudy.net «Сервисная деятельность. Контактная зона и организация процесса обслуживания» [Сайт] – URL: https://bstudy.net/678815/turizm/kontaktная_zona_organizatsiya_protseсса_obs_luzhivaniya#960 (дата обращения 01.07.2024)
12. Презентации онлайн «Контактная зона» [Сайт] – URL: <https://ppt-online.org/1170824> (дата обращения: 01.07.2024)
13. Контактная зона предприятий сервиса [Сайт] – URL: <https://works.doklad.ru/view/pp-ho82WAPU.html> (дата обращения: 11.07.2024)