Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт управления бизнес-процессами и экономики

Кафедра экономики и информационных технологий менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ А.А. Ступина
подпись
« 16 » 06 20 16 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

38.03.05 Бизнес – информатика

Анализ и улучшение бизнес-процессов на предприятиях сферы услуг
(на примере ООО ТД «Ритуал-Сервис»)

Руководитель _____ 16.06.16 доцент, канд. техн. наук О.И. Антамошкина
подпись, дата

Выпускник _____ 16.06.16 А.А. Полковникова
подпись, дата

Красноярск 2016

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт управления бизнес-процессами и экономики

Кафедра Экономика и информационные технологии менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ А.А.Ступина
подпись инициалы, фамилия
«28» 01 2016 г.

ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
в форме бакалаврской работы

Студенту Полковниковой Анастасии Александровне

Группа ПЭ12-08 Направление (специальность) 38.03.05
номер код

Бизнес-информатика
наименование

Тема выпускной квалификационной работы Анализ и улучшение бизнес-процессов на предприятиях сферы услуг (на примере ООО ТД «Ритуал-Сервис»)

Утверждена приказом по университету № 724/с от 27.01.2016 г.

Руководитель ВКР О.И. Антамошкина, КТН, доцент кафедры

Исходные данные для ВКР: общие сведения о предприятии ООО ТД «Ритуал-Сервис», документооборот предприятия ООО ТД «Ритуал-Сервис».

Перечень разделов ВКР: введение, теоретическая часть, аналитическая часть, практическая часть, заключение.

Перечень графического материала: 16 иллюстраций, 4 таблицы, 4 приложения.

Руководитель ВКР _____ О.И. Антамошкина
подпись

Задание принял к исполнению _____ А.А. Полковникова
подпись,

«28» 01 2016 г.

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Анализ и улучшение бизнес-процессов на предприятиях сферы услуг (на примере ООО ТД «Ритуал-Сервис»)» содержит 63 страницы, 16 иллюстраций, 3 таблицы, 4 приложения, 23 использованных источника.

Объект исследования – частное предприятие, оказывающее ритуальные услуги населению, ООО ТД «Ритуал-Сервис».

Целью данной бакалаврской работы повышение эффективности работы предприятия сферы ритуальных услуг ООО ТД «Ритуал-Сервис» за счет совершенствования бизнес-процессов

Задачами, поставленными для достижения цели, являются:

– рассмотреть предметную область и уровень ее автоматизации;

– проанализировать деятельность предприятия ООО ТД «Ритуал-Сервис»;

– предложить рекомендации по совершенствованию основных бизнес-процессов предприятия.

Бакалаврская работа объемом 63 страницы печатного текста состоит из трех частей.

В теоретической части работы была рассмотрена сфера услуг, ее характеристика, а также значимость ритуальных услуг в данной сфере. Рассмотрены типовые решения для автоматизации сферы ритуальных услуг.

В аналитической части был проведен анализ объекта исследования. Были построены организационная, функциональная структуры, схема документооборота организации, а также рассмотрены программное и техническое обеспечение. Были выделены основные направления по улучшению бизнес-процессов.

В третьей части были представлены модели бизнес-процессов «as is» и «to be» и рекомендации по разработке новой ИТ инфраструктуры.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение ... 7
1 Теоретическая часть ... 9
1.1 Общая характеристика сферы услуг ... 9
1.2 Сфера ритуальных услуг ... 12
1.3 Типовые решения автоматизации сферы ритуальных услуг ... 13
2 Аналитическая часть ... 17
2.1 Описание объекта исследования ... 17
2.1.1 Организационная структура предприятия ... 18
2.1.2 Функциональная структура объекта исследования ... 20
2.1.3 Характеристика бизнес-процессов объекта исследования ... 23
2.2 Анализ информационных потоков предприятия ... 26
2.2.1 Документооборот предприятия ... 26
2.2.2 Графическая схема маршрута документов ... 29
2.2.3 Описание программных средств электронного документооборота ... 31
2.3 Информационные технологии и информационные системы, применяемые при решении управленческих и экономических задач на объекте ... 33
2.3.1 Техническое обеспечение ... 33
2.3.2 Программное обеспечение ... 33
2.4 Выбор оптимизируемого бизнес-процесса ... 36
3 Практическая часть ... 38
3.1 Обоснование выбора методов и инструментов анализа и совершенствования бизнес-процессов ... 38
3.2 Анализ бизнес-процессов ... 39
3.2.1 Построение моделей «as is» основных бизнес-процессов ... 39
3.2.2 Разработка диаграммы Исикавы ... 43
3.3 Идентификация бизнес-процессов ... 44
3.4 Предлагаемые решения ... 46
3.4.1 Построение моделей «to be» основных бизнес-процессов ... 48
3.4.2 Разработка ИТ-инфраструктуры ... 51
Заключение ... 53
Список использованных источников ... 55
Приложение А «Договор бытового подряда» ... 58
Приложение Б «Бланк-заказ» ... 63

Приложение В «Бланк строгой отчетности»..... 64
Приложение Г «Акт Приемки-передачи выполненных работ» 65

ВВЕДЕНИЕ

Тема данной бакалаврской работы: Анализ и улучшение бизнес-процессов на предприятиях сферы услуг (на примере ООО ТД «Ритуал-Сервис»)

Один из способов повышения эффективности работы предприятия – оптимизация бизнес-процессов. Эффективность – это отношение результата к затраченным усилиям. Оптимизация бизнес-процессов – это в свою очередь комплекс мероприятий, направленных на повышение их эффективности.

Объектом анализа и оптимизации бизнес-процессов выбрано предприятие, оказывающее ритуальные услуги населению – ООО ТД «Ритуал-Сервис». Внешняя среда организации характеризуется острой конкуренцией, где привлечение нового клиента и удержание старого является первоочередной задачей. Для того чтобы фирме быть конкурентоспособной на текущем рынке, необходимо постоянно улучшать показатели своей деятельности, сокращать издержки, повышать качество услуг, на что собственно и направлена оптимизация бизнес-процессов.

Актуальность работы заключается в том, что конкуренция в сфере услуг является очень высокой. Фирмы, работающие на рынке ритуальных услуг города Красноярска и Красноярского края, используют схожую бизнес-модель обслуживания клиентов и один из наиболее предпочтительных способов выиграть в конкурентной борьбе – это оптимизировать бизнес-процессы организации так, чтобы повысить привлекательность для потребителя, а именно – сократить время выполнения заказов.

Цель работы – повышение эффективности работы предприятия сферы ритуальных услуг ООО ТД «Ритуал-Сервис» за счет совершенствования бизнес-процессов.

Задачи:

- рассмотреть предметную область и уровень ее автоматизации;
- проанализировать деятельность предприятия ООО ТД «Ритуал-Сервис»;

– предложить рекомендации по совершенствованию основных бизнес-процессов предприятия.

Перейдем к решению задач данной работы.

1 Теоретическая часть

1.1 Общая характеристика сферы услуг

Сфера услуг является одной из самых перспективных, быстроразвивающихся отраслей экономики. Она охватывает широкое поле деятельности: от торговли и транспорта до финансирования, страхования и посредничества самого разного рода. Доля занятых в сфере услуг за 2015 год достигла 62% от всего трудоустроенного населения.

Несмотря на быстрое развитие сферы услуг и усиление ее роли в экономике, до сих пор не выработано общепринятое определение «услуги», но все же многими авторами предлагаются по сущности схожие определения.

К. Маркс определил категорию услуги следующим образом: «Это выражение означает вообще не что иное, как ту особую потребительную стоимость, которую доставляет этот труд, подобно всякому другому труду, но особая потребительная стоимость этого труда получила здесь специфическое название «услуги», потому что труд оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности…». Далее К. Маркс выделяет 2 типа услуг: «услуги, воплощенные в товарах, другие же услуги, напротив, не оставляют осязательных результатов, существующих отдельно от исполнителей этих услуг; иначе говоря, результат их не есть пригодный для продажи товар».

Американский специалист Ф. Котлер считает услугой любое мероприятие или выгоду, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо. Производство услуг может быть, а может и не быть связано с товаром в его материальном виде.

К услугам часто относят все виды полезной деятельности, не создающей материальных ценностей, то есть главным критерием отнесения той или иной деятельности к сфере услуг служит неосязаемый, невидимый характер производимого в данной сфере продукта. На практике сфера услуг рассматривается как совокупность многих видов деятельности и фактически

сводится к их перечислению. Это вызвано разнообразием видов услуг, а также тем, что услуга может сопровождаться товаром (отчет, компьютерная программа, и т.д.).

В последние годы получило распространение следующее определение услуг, данное американским специалистом Т. Хиллом. Он считает, что услуга - это изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой. Такое определение позволяет рассматривать услуги как конкретный результат экономически полезной деятельности, проявляющейся либо в виде товара, либо непосредственно в виде деятельности. Экономическая деятельность делает услугу предметом торговли [1].

Всем услугам присуще 4 характеристики:

– неосязаемость, то есть услуги невозможно продемонстрировать, попробовать, транспортировать, упаковывать или изучать до получения этих услуг. Покупатель вынужден верить продавцу на слово. Для укрепления доверия организация, которая оказывает услуги, может предпринять ряд мер: повысить осязаемость своей услуги; заострить внимание на выгодах от данной услуги, привлечь к пропаганде своей услуги какую-либо знаменитость и т. п;

– неразрывность производства и потребления услуги, то есть специфика услуги заключается в том, что в отличие от товара, услугу нельзя произвести впрок. Оказать услугу можно тогда, когда появляется заказ или клиент. С этой точки зрения производство и потребление услуг тесно взаимосвязаны и не могут быть разорваны. При неразрывности взаимосвязи производства и потребления услуг степень контакта между продавцом и покупателем может быть различна. Но многие виды услуг неотделимы от тех, кто их предоставляет (лечащий врач - осмотр пациента, кассир - продажа билетов).

Исследования показывают, что в сбыте услуг требуется больше личного внимания, контактов и получения информации от потребителей, чем при реализации товаров;

– изменчивость, то есть качество услуги зависит и от того, кто ее обеспечивает, где и как она предоставляется. Для снижения изменчивости услуг необходимо выявить причины этого явления. Часто эта изменчивость качества услуг связана с квалификацией работников, с отсутствием конкуренции, нужной информации, с личными чертами характера работников данной сферы. Другим источником изменчивости качества услуг является покупатель.

Помимо перечисленных причин снижения изменчивости услуг разрабатываются специальные стандарты обслуживания - комплекс обязательных для использования правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций. Начальным этапом формирования стандарта обслуживания можно считать разработку фирменного стиля организации (название организации, ее товарный знак, фирменный логотип и т. п.);

– неспособность услуг к хранению, то есть важной отличительной чертой услуг является сиюминутность. Если спрос на услугу становится больше предложения, то этого нельзя исправить. Колебание спроса на услугу присуще почти всем видам услуг. Как правило, спрос меняется в зависимости от времени года, дней недели и т.п. Неспособность услуг к хранению требует разработки стратегий, которые обеспечивают соответствие спроса и предложения на услуги.

Сфера услуг – сводная обобщающая категория, включающая воспроизводство разнообразных видов услуг, оказываемых предприятиями, организациями, а также физическими лицами.

Сфера услуг имеет ряд специфических особенностей по сравнению с материальным производством.

Во-первых, в отличие от товаров, услуги производятся и потребляются в основном одновременно, не подлежат хранению. Это порождает проблему регулирования спроса и предложения услуг.

Во-вторых, услуги часто противопоставляются продукции, хотя и в промышленности увеличивается роль обслуживания, которое может включать ремонт оборудования, послепродажное обслуживание и другие услуги, связанные с продажей товаров. Можно сказать, что во многих случаях в услуге присутствует элемент продукции, точно так же, как при продаже продукции присутствует элемент услуги. Тесное переплетение продажи товаров и предоставления услуг затрудняет выделение и учет услуг.

В-третьих, сфера услуг обычно больше защищается государством от иностранной конкуренции, чем сфера материального производства. Более того во многих странах транспорт и связь, финансовые и страховые услуги, наука, образование, здравоохранение, коммунальные услуги традиционно находятся в полной или частичной собственности государства или же строго контролируются и регламентируются государством. Импорт услуг, по мнению правительств многих стран, может представлять угрозу национальной безопасности и суверенитету, поэтому он регламентируется более жестко по сравнению с торговлей товарами.

Возрастание роли и влияния сферы услуг на экономику вызвало необходимость проведения исследований с целью классификации услуг и выявления уровней регулирования сферы услуг. Кроме основных направлений предоставления услуг, существуют предприятия сферы ритуальных услуг, деятельность которых нельзя приуменьшить.

1.2 Сфера ритуальных услуг

Ритуально-похоронное дело является одной из наиболее социально значимых отраслей в сфере услуг и затрагивает интересы всего населения страны. Ежегодно в стране умирает 2,2-2,3 млн. человек, из них за 2015 в Красноярском крае 36222, что на 24 человека больше, чем в предыдущем году [2]. В похоронах участвуют десятки миллионов граждан. Практически все россияне каждый год посещают кладбища, чтобы почтить память умерших родных и близких им людей [3].

В стране в настоящее время функционируют более 9 тысяч организаций (в том числе 6400 муниципальных), предоставляющих ритуально похоронные услуги. В них работают 39,6 тыс. человек (данные за 2015 г). Заказы на погребение принимают 2,5 тыс. приемных пунктов, в том числе в сельской местности 442. В стране имеется 53,3 тыс. кладбищ, которые занимают площадь боле 123 тыс. га. Кремационное дело развито крайне слабо – в 9 регионах (субъектах Федерации) действуют 13 крематориев, удельный вес кремации составляет 7 % от числа умерших. В соответствии с законом РФ «О погребении и похоронном деле» создано 1,4 тыс. специализированных служб по вопросам похоронного дела, из них 870 являются муниципальными предприятиями [4].

В стране проводится целенаправленная работа по улучшению организации похоронного дела. Появляются новые виды и формы похоронного обслуживания, повышается его качество. Несмотря на это, на данный момент автоматизация работы предприятий данной сферы развито плохо. Только недавно на рынке начали появляться программные продукты, связанные с совершенствованием и упрощением работы в данной отрасли.

1.3 Типовые решения автоматизации сферы ритуальных услуг

Наиболее известными типовыми решениями для автоматизации предприятий в сфере ритуальных услуг являются такие программные продукты как: АИС «Ритуал» и 1С «Управление ритуальными услугами». Ниже представлено подробное описание данных программных продуктов.

АИС «Ритуал» предназначено для ритуальных агентств, похоронных бюро, граверных мастерских, кладбищ и муниципальных унитарных предприятий, оказывающих ритуальные услуги. Пользователями являются руководители, менеджеры, агенты, начальники производства и сотрудники компаний ритуальной отрасли.

В программном продукте регистрируются как уже совершенные, так и планируемые хозяйственные операции и события. Например, обязательства

перед клиентами, заказы покупателей, состояние заказов, задания сотрудников, планируемая загрузка ресурсов предприятия, планы-графики выполнения работ, производства, планы продаж и много другое.

В единой информационной базе:

– база клиентов,
– банковские и кассовые операции, клиент-банк, платежный календарь,
– расчеты с контрагентами, персоналом,
– учет материалов, товаров, продукции,
– заказы клиентов, заказы-наряды,
– планирование и учет выполнения работ и оказания услуг,
– планирование и учет производственных операций,
– планирование загрузки ресурсов предприятия,
– торговые операции, в том числе розничные продажи,
– учет персонала, расчет управленческой заработной платы,
– учет затрат и расчет себестоимости,
– имущество, капитал,
– доходы, расходы, прибыли и убытки,
– финансовое планирование (бюджетирование) и т. д.

На рисунке 1 представлена демонстрационная версия данного продукта.

В программе предусмотрено оформление практически всех первичных документов торгового, складского и производственного учета, а также документов движения денежных средств.

Широкий спектр отчетов обеспечивает владельцам, руководителям и сотрудникам возможность быстро получать информацию – в удобной для работы и принятия решений форме, с требуемой оперативностью и детализацией.[5].

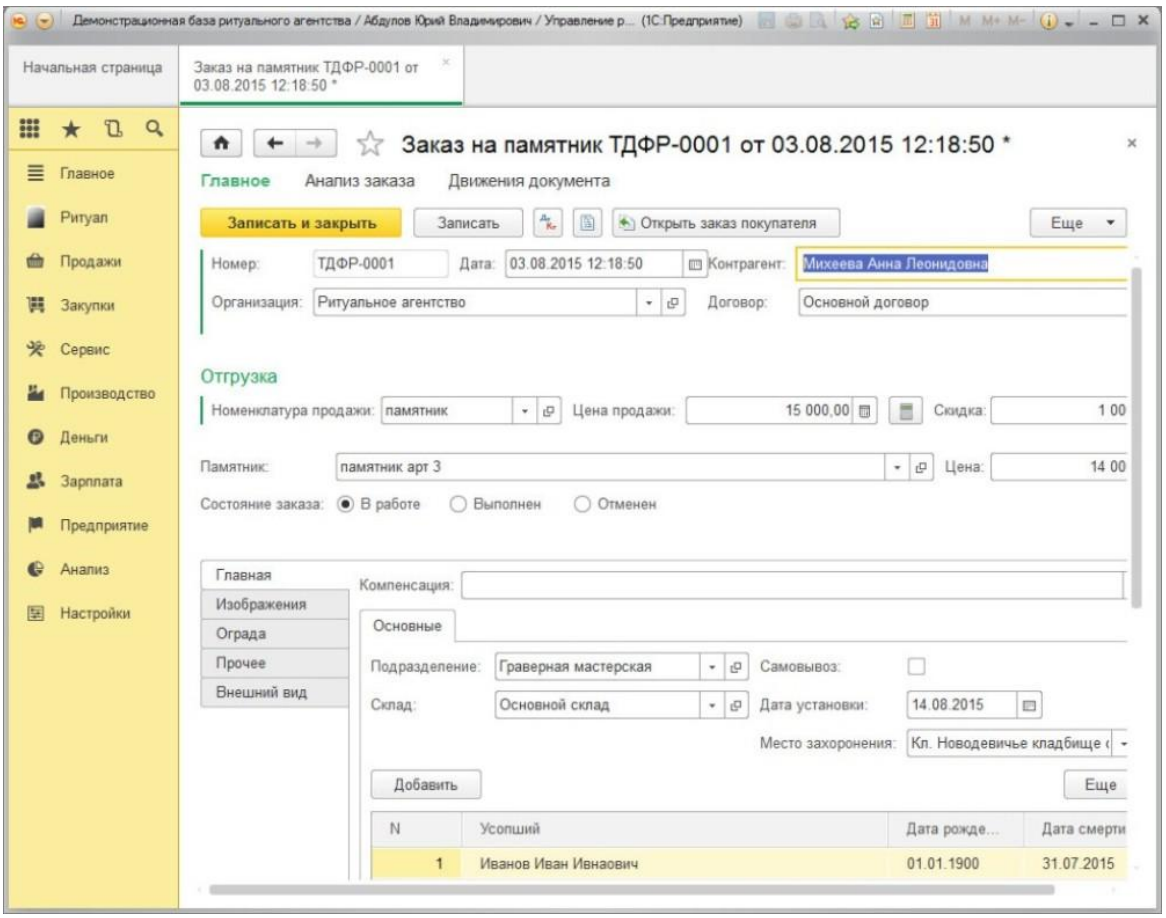

Рисунок 1 – Демонстрационная версия АИС «Ритуал»

Функционал программного продукта "1С:Управление ритуальными услугами" предназначен для автоматизации процессов обработки заказов на ритуальные услуги, производства ритуальных принадлежностей, установки памятников и предоставления услуг автотранспорта. Отраслевое решение «1С:Предприятие 8. Управление ритуальными услугами» предоставляет следующие возможности:

– ведение учета усопших;

– учет льгот и государственных компенсаций по затратам на захоронение отдельных категорий граждан;

– учет захоронений;

– оформление заявок на выезд к заказчику;

– оформление заказа на получение необходимых для организации похорон документов;

– оформление заказа на проведение обрядов;

– оформление прижизненного договора на оказание ритуальных услуг;

– оформление заказа на прочие ритуальные услуги;

– оформление заказов на установку и изготовления памятников, оград и т.п.;

– оформление заявок на разработку дизайна памятников и захоронений;

– контроль установок памятников, отслеживание готовности памятников и другой продукции;

– • предварительный ввод и расчет гравировок;

– классификатор эпитафий и лент;

– оформление мест захоронения;

– планирование уборок мест захоронения, подготовка мест захоронения к зиме;

– поиск места захоронения;

– автоматизация абонентских услуг по благоустройству и дальнейшему уходу за местами захоронения;

– инвентаризация захоронений;

– формирование полноценной информационной картины о погребении.

Данные системы обеспечивают автоматизацию функций документооборота организаций, работающих в области предоставления ритуальных услуг, и позволяет автоматизировать процессы оформления заказов на ритуальные услуги, производства ритуальных принадлежностей, установки памятников и предоставления услуг автотранспорта.

Данные программные продукты были недавно введены на рынок, и в настоящее время используются только некоторыми из предприятий ритуальной сферы, так как эти программные продукты являются малоизвестными и дорогими.

2 Аналитическая часть

2.1 Описание объекта исследования

В качестве объекта исследования было выбрано предприятие, занимающееся организацией похорон и связанных с ними услуг ООО ТД «Ритуал-Сервис». Форма собственности предприятия – частная.

Данное предприятие существует с февраля 2014 года и специализируется на оказании ритуальных услуг населению, таких как облагораживание могильных сооружений, установка памятников и прочее. На текущий момент организация сотрудничает с 3 поставщиками: кованых изделий, гранитных и мраморных памятников. Основными видами услуг организации являются:

- установка памятников;
- изготовление портретов;
- укладка керамической плитки;
- установка скамеек, лавок и ваз;
- облагораживание территории надмогильного сооружения.

Организация находится по адресу г. Красноярск, ул. Телевизорная 3д, а также имеет обособленные подразделения в Ленинском и Центральном районе на кладбищах ««Шинное» и «Бадалык» - точки приема заявок на оказание услуг. Организация арендует здание и прилегающую территорию. На прилегающей территории оборудована выставка гранитных и мраморных изделий (п/ф для памятников). В здании находятся офис по приему заявок от физических лиц, мастерская для работы художника, полировщика и рубщика, а также кабинеты бухгалтера и директора. Под помещение склада арендуется ангар. Помещения точек приема тоже являются арендуемыми, на прилегающей территории которых, также оборудована выставка гранитных и мраморных изделий (полуфабрикатов для памятников). Все точки работают ежедневно с 9:00 до 18:00.

Целью функционирования организации является удовлетворение потребности населения в ритуальных услугах, а также получение прибыли.

Перспективы развития зависят от экономической ситуации в стране. В настоящее время она не благоприятная, поэтому становится тяжело поддерживать конкурентоспособность предприятия, так как потенциальные клиенты стараются экономить на данном виде расходов. Ежемесячные доходы не позволяют покрывать условно-постоянные расходы предприятия в виде аренды здания, оплаты труда, услуг связи и т.д. Ведь данный бизнес, к тому же, является сезонным, услуги, предоставляемые организацией, проводятся в период 15 мая по 15 октября, когда среднесезонная температура воздуха составляет не меньше +5°С.

2.1.1 Организационная структура предприятия

Организационная структура – совокупность способов, посредством которых процесс труда сначала разделяется на отдельные рабочие задачи, а затем достигается координация действий по решению задач. Для успешного функционирования предприятия его организационная структура должна быть такой, чтобы вся работа была сфокусирована на конкретном деле и на конкретном конечном потребителе. Основной задачей организационной структуры является повышение эффективности управления. Правильно сформированная организационная структура призвана обеспечивать успешное функционирование организации [6].

Численность организации составляет 14 человек.

Руководство организацией осуществляет директор. У него в подчинении находятся бухгалтер, заведующий складом, приемщицы, рабочий персонал (установщики памятников, полировщик, рубщик, художник), водитель.

Тип организационной структуры данного предприятия можно отнести к функциональной, так как все работы распределены по функциям, которые подробно описаны в следующем пункте.

Организационная структура предприятия представлена на рисунке 2.

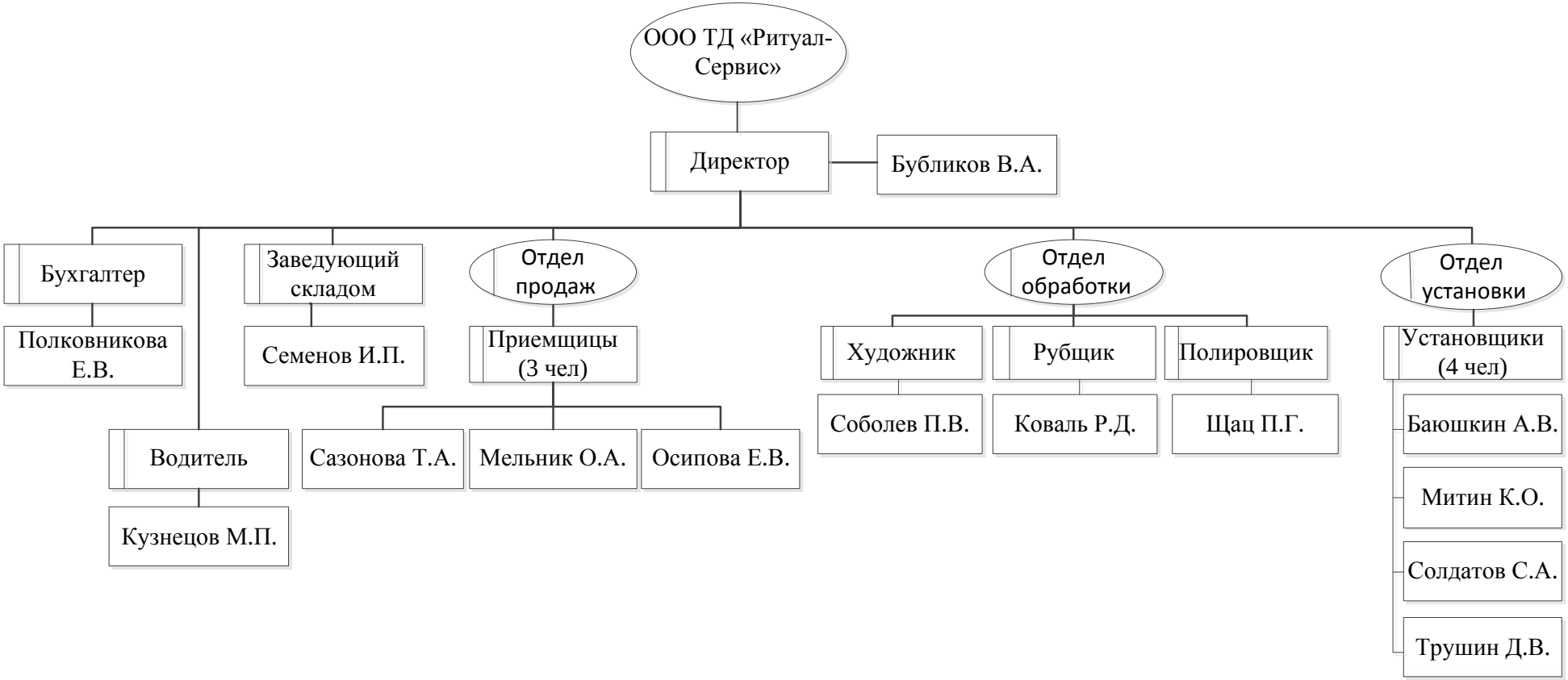

Рисунок 2 – Организационная структура ООО ТД «Ритуал-Сервис»

2.1.2 Функциональная структура объекта исследования

Основная функция организации ООО ТД «Ритуал-Сервис» – удовлетворение потребности населения в ритуальных услугах. Функциональная модель данной компании представлена в виде дерева функций на рисунке 3.

Руководство организацией осуществляет директор. В его функции входят распределение очередности работ по заявке покупателя и контроль сроков выполнения договоров, утверждает заявку на покупку товара. Осуществляет подбор, прием и увольнение сотрудников.

Ведение бухгалтерского учета осуществляет бухгалтер. В функции бухгалтера входит ведение учета имущества, обязательств и хозяйственных операций, обеспечение своевременной оплаты счетов контрагентов, осуществление приема и контроля первичной документации, отражение на счетах бухгалтерского учета операции, связанные с движением основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств, а также начисление и выдача заработной платы. Кроме того, бухгалтер обеспечивает своевременное перечисление налогов и сборов в федеральный, региональный и местный бюджеты, погашение задолженностей по ссудам, контроль над правильностью расчетов по оплате труда работников, проведением инвентаризации, ведет работу по обеспечению соблюдения финансовой и кассовой дисциплины, смет расходов, законности списания со счетов бухучета недостач, дебиторской задолженности и других потерь; составляет отчет об исполнении бюджетов денежных средств и смет расходов, подготовку необходимой финансовой отчетности, представление их в установленном порядке в соответствующие органы. График работы бухгалтера: понедельник-пятница, с 9:00 до 18:00.

Рисунок 3 – Функциональная модель предприятия «Ритуал-Сервис»

Ведением складского учета занимается заведующий склада. Он ведет учет товаров на складе, обеспечивает своевременное пополнение товарных остатков, руководит работами по приему, размещению, хранению и отпуску товарно-материальных ценностей на складе, а также перемещению товара между точками продаж, осуществляет организацию проведения погрузочно-разгрузочных работ на складе, проведение инвентаризации, а также документационное обеспечение как внутри отдела, так и в связке с другими отделами фирмы.

Непосредственно продажей услуг занимаются приемщицы (4 человека). В их функции входит осуществление предоставление информации клиенту об услугах организации, подбор и расчет количества и стоимости материалов, заключение договоров бытового подряда на оказание услуг и кассовых операций. Приемщицы работают с понедельника по пятницу, с 9:00 до 18:00.

Водитель осуществляет перемещение товаров и документации между точками продаж.

Отдел обработки занимается доведением полуфабрикатов гранитных и мраморных камней до состояния готового изделия. Художник изготавливает портреты на гранитных и мраморных памятниках по технологии с помощью специального гравировального станка. Рубщик осуществляет рубку текста. Полировщик занимается торцевой полировкой.

Бригада установщиков занимается установкой надмогильных сооружений (памятники, скамейки, оградки, столы), укладкой плитки, а также ведут разгрузочные работы на складе.

Организация охраны предприятия, уборка помещения, поддержание электрокоммуникаций и сантехнического оборудования в исправном состоянии обеспечивается арендодателем.

На основании описания функций отделов торговой компании мной было создано дерево функций.

2.1.3 Характеристика бизнес-процессов объекта исследования

В любой организации существуют как основные, так и вспомогательные процессы, и необходимо понимать разницу между ними. Основные процессы — это процессы текущей деятельности компании, результатом которых является производство выходов, требуемых внешним клиентом [7]. Вспомогательные процессы обеспечивают существование первичных процессов.

Основные бизнес-процессы организации:

– закупки материалов (закупка для основной деятельности, а именно закупка полуфабрикатов для изготовления памятников, лавочек, оградок, кованые и гранитные столы, плитку и т.д.);

– изготовление памятников (обработка полуфабрикатов гранитных и мраморных изделий);

– оказание услуг по договору бытового подряда (в договор входят услуги по изготовлению и установке надмогильных сооружений и облагораживание территории надмогильного сооружения);

– продажи услуг организации (консультация клиента о предоставляемых услугах, расчет стоимости услуг, заключение договора).

Данные процессы являются ключевыми, так как посредством них реализуется основная функция предприятия – обеспечение потребителей услугами ритуального назначения.

Кроме того в организации существуют вспомогательные процессы:

– управление персоналом;

– ведение бухгалтерского учета;

– обслуживание клиента;

– ведение складского учета.

Дадим краткую характеристику основным бизнес-процессам.

Бизнес-процесс закупки начинается с возникновения необходимости в пополнении товарных остатков на складе. Заведующий складом составляет

заявку поставщику на необходимый товар в MS Excel. Зав складом отправляет заявку поставщику в электронном виде. Поставщик подтверждает заявку организации выставлением счета на оплату. Если заявка не подтверждена, то она отправляется другому поставщику. Счет передается на согласование и утверждение директору. После утверждения директором, счет передается в бухгалтерию для оплаты. После того, как товар доставляют, заведующий складом принимает товар, затем установщики размещают его на складе, после этого сопроводительная документация передается бухгалтеру. На рисунке представлена укрупненная схема бизнес-процесса закупки товаров.

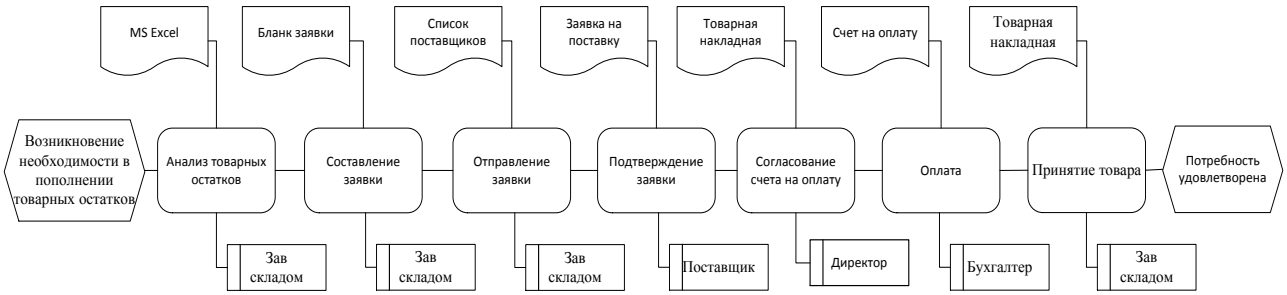

Рисунок 4 – Укрупненная схема процесса закупки

Бизнес-процесс продажи услуг начинается с потребности потребителя приобрести комплекс ритуальных услуг. Заказчик приходит в точку продаж, приемщик заказа консультирует его о предоставляемых услугах, сроках исполнения, ассортименте товара, производит предварительный расчет стоимости услуг. При согласии заказчика, заключается договор бытового подряда на оказание услуг. При заключении договора заказчик оплачивает 50% от общей суммы. После исполнения всех услуг по договору между сторонами договора подписывается акт приемки выполненных работ. Окончательный расчет происходит при подписании акта выполненных работ. На рисунке 5 представлена обобщенная схема бизнес-процесса продажи товара.

Процесс изготовления памятников начинается с поступления бланка заказа в цех. В данном процессе участвуют художник, полировщик и рубщик.

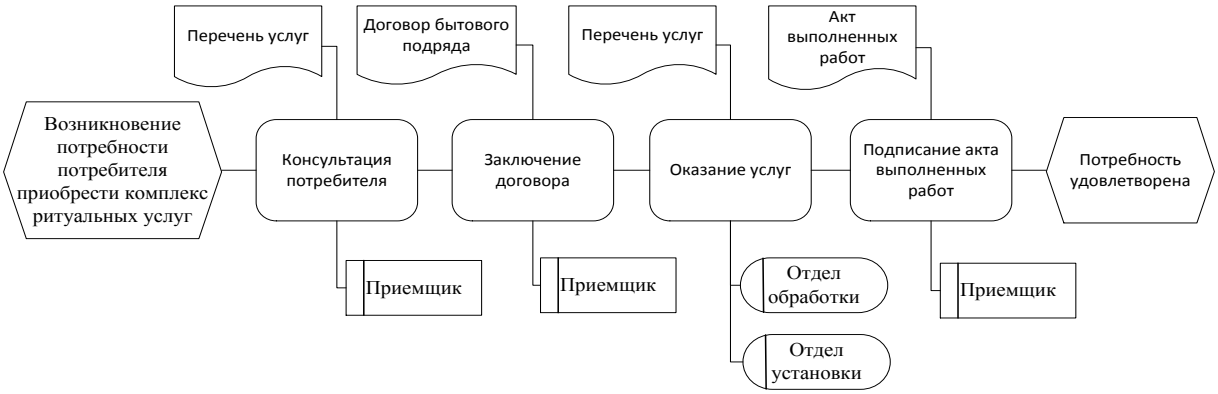

Рисунок 5 – Укрупненная схема процесса продажи товара

Очередность работ зависит от заказанных услуг. При заказе портрета заявка в первую очередь передается в работу художнику. Портрет изготавливается на специальном станке. Далее полуфабрикат памятника переходит на обработку к рубщику. Рубщик наносит текст на памятник. При наличии в заявке услуг полировщика, полуфабрикат памятника предается ему в работу. На выходе данного бизнес процесса получается готовое к установке изделие.

Процесс управления персоналом осуществляется директором. В рамках данного процесса происходит создание и управление стратегией человеческих ресурсов, развитие и подготовка работников. Один раз в неделю проводится собрание сотрудников, где директор смотрит поступившие заказы и распределяет очередность работ.

Финансами и бухгалтерией занимается бухгалтер. В рамках данного процесса происходит планирование бюджета, управление финансами, бухгалтерский учет, юридическое обеспечение, составление отчетностей.

Вышеперечисленные бизнес-процессы сопровождаются большим количеством документов, преимущественно связанными с функциями работы с клиентами и поставщиками. Основными документами для сопровождения продажи услуг являются договор подряда, бланк-заказ, акт выполненных услуг. Документы, для работы с поставщиками – товарная накладная, товарно-транспортная накладная, счет-фактура, расходный кассовый ордер и акт приема-передачи.

2.2 Анализ информационных потоков предприятия

2.2.1 Документооборот предприятия

Документооборот – это движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки. Документы при этом не просто передаются из одного структурного подразделения в другое или от исполнителя к исполнителю, а с ними совершаются определенные делопроизводственные операции [8].

Электронный документооборот включает: создание документов, их обработку, передачу, хранение, вывод информации, циркулирующей в организации или предприятии, на основе использования компьютерных сетей.

Под управлением электронным документооборотом в общем случае принято понимать организацию движения документов между подразделениями предприятия или организации, группами пользователей или отдельными пользователями. При этом, под движением документов подразумевается не их физическое перемещение, а передача прав на их применение с уведомлением конкретных пользователей и контролем за их исполнением.

Главное назначение СЭД — это организация хранения электронных документов, а также работы с ними (в частности, их поиска как по атрибутам, так и по содержимому). Комплексная СЭД должна охватывать весь цикл делопроизводства предприятия или организации — от постановки задачи на создание документа до его списания в архив, обеспечивать централизованное хранение документов в любых форматах, в том числе, сложных композиционных документов. В СЭД должно быть реализовано жесткое разграничение доступа пользователей к различным документам в зависимости от их компетенции, занимаемой должности и назначенных им полномочий. Кроме того, СЭД должна настраиваться на существующую организационно-штатную структуру и систему делопроизводства предприятия, а также интегрироваться с существующими корпоративными системами [9].

Таблица 1 - Документооборот организации ООО ТД «Ритуал-Сервис»

Наименование документа	Тип документа	Разработчик	Пользователь	Частота изменения
Приказ о приеме на работу	Выходной	Директор	Директор, сотрудник	По мере необходимости
Приказ об увольнении с работы	Выходной	Директор	Директор. сотрудник	По мере необходимости
Расчетная ведомость	Выходной	Бухгалтер	Бухгалтер	По мере необходимости
Платежная ведомость	Выходной	Бухгалтер	Бухгалтер	По мере необходимости
Приказ по отпуску	Выходной	Директор	Директор, сотрудник	1-2 раза в год
Отчет об индивидуальных сведениях работника	Выходной	Бухгалтер	Бухгалтер	По мере необходимости
Штатное расписание	Внутренний	Директор	Директор, сотрудники	Раз в год
Приказ об утверждении лимита кассового остатка	Выходной	Директор	Бухгалтер	По мере необходимости
Приказ о совмещении должностей	Внутренний	Директор	Сотрудники	По мере необходимости
Инвентаризационная опись	Выходной	Бухгалтер	Директор, бухгалтер, зав.складом	Ежемесячно
Товарная накладная	Входной	Поставщик	Зав.складом, бухгалтер	По мере необходимости
Товарно-транспортная накладная	Входной	Транспортная организация	Бухгалтер, зав.складом	По мере необходимости
Оборотно-сальдовая ведомость	Внутренний	Бухгалтер	Бухгалтер	По мере необходимости
Бланк строгой отчетности	Выходной	Приемщик	Заказчик, бухгалтер, приемщики	По мере необходимости
Договор бытового подряда	Выходной	Директор	Приемщики, директор, заказчик	По мере необходимости
Бланк-заказ (Приложение к договору бытового подряда)	Выходной	Директор	Приемщики, заказчик, отдел обработки, установщики	По мере необходимости
Акт приема-передачи выполненных работ/услуг	Выходной	Бухгалтер	Приемщики, бухгалтер, заказчик	По мере необходимости

Окончание таблицы 1

Наименование документа	Тип документа	Разработчик	Пользователь	Частота изменения
Технический чертеж	Внутренний	Приемщики	Полировщик, рубщик, установщики	По мере необходимости
Эскиз	Внутренний	Художник	Художник	По мере необходимости
Каталог	Выходной	Директор	Заказчик, приемщики	По мере необходимости
Счет на оплату	Входной	Поставщик	Директор, бухгалтер	По мере необходимости
Платежное поручение	Выходной	Бухгалтер	Бухгалтер, поставщик	По мере необходимости

Приведем пример описания нескольких документов, связанных с работой с клиентами.

Таблица 2 – Описание основных документов ООО ТД «Ритуал-Сервис»

Наименование задачи	Документ	Реквизиты	Формат реквизита
Расчет стоимости услуги по облагораживанию надмогильных сооружений	Договор бытового подряда (Приложение А)	Дата	Числовой
		Место заключение	Текстовый
		Наименования сторон	Текстовый
		Предмет договора	Текстовый
		Цена договора	Числовой
		Права и обязанности сторон	Текстовый
		Условия взаиморасчетов	Текстовый
		Реквизиты сторон	Текстовый
	Приложение 1 «Бланк-заказ» (Приложение Б)	ФИО усопшего	Текстовый
		Дата рождения	Числовой
		Дата смерти	Числовой
		Технический чертеж	Изображение
		Перечень услуг	Текстовый
		Иные пожелания заказчика	Текстовый
		Перечень материалов	Текстовый
		Сроки изготовления	Текстовый
		Подписи сторон	Текстовый
		Общая стоимость услуг	Числовой
Подтверждение факта выполнения услуг/работ	Бланк строгой отчетности (Приложение В)	Реквизиты организации	Текстовый
		Серия, номер БСО	Текстовый
		Наименование заказчика	Текстовый
		ФИО усопшего	Текстовый
		Наименование услуг	Текстовый
		Количество	Числовой
		Цена за единицу услуга	Числовой
		Общая стоимость услуг	Числовой
		Дата	Числовой
		Подписи сторон	Текстовый

Окончаие таблицы 2

Наименование задачи	Документ	Реквизиты	Формат реквизита
Подтвержден ие факта выполнения услуг/работ	Акт приема-передачи выполненных работ/услуг (Приложение Г)	Дата	Числовой
		Место заключение	Текстовый
		Наименования сторон	Текстовый
		Перечень выполненных работ	Текстовый
		Подтверждение отсутствия претензий сторон друг к другу	Текстовый
		Подписи сторон	Текстовый

После описания документов организации перейдем к рассмотрению схемы маршрута документооборота, для того чтобы разработать эффективное решение его организации.

2.2.2 Графическая схема маршрута документов

Одной из основных характеристик документооборота является маршрут документов – путь, по которому проходит документ или комплекс взаимосвязанных документов при решении определенной задачи или реализации определенного бизнес-процесса. Точками на этом пути являются инстанции, через которые проходит документ, то есть рабочие места, на которых совершаются операции с документом. Поэтому, главная задача в организации документооборота – обеспечить оперативное прохождение документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени, при этом должны быть исключены повторные операции, возвратные движения документа, не обусловленные деловой необходимостью [10].

Все отделы ООО ТД «Ритуал-Сервис» взаимосвязаны, и между ними существует постоянный поток документов, обеспечивающих деятельность всей компании. Упрощённая схема взаимодействия отделов компании посредством документов представлена на рисунке 6.

Обозначения на рисунке:

1) договор бытового подряда;

2) бланк-заказ;

3) заявка на поставку;

4) сопроводительная документация;

5) устное распоряжение по выполнению работ;

6) счет на оплату;

7) расчетная ведомость;

8) акт приема-передачи;

9) отчет по товарным остаткам;

10) бланк строгой отчетности;

11) накладная на внутреннее перемещение.

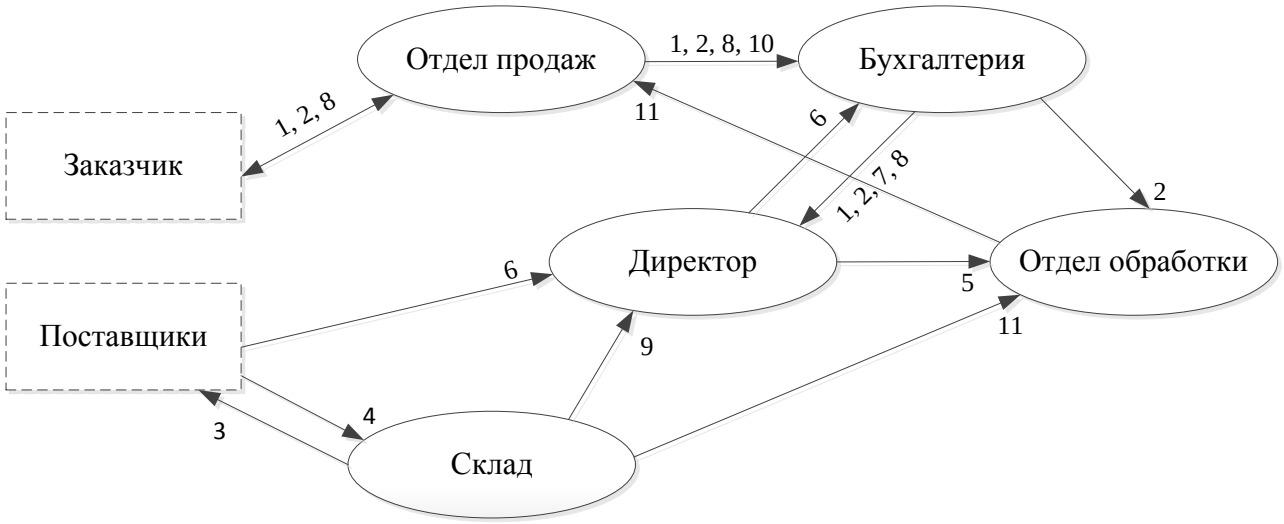

Рисунок 6 – Взаимодействие отделов организации ООО ТД «Ритуал-Сервис»

Договор бытового подряда разрабатывается директором, заключается приемщиком с заказчиком. Приложением к договору также оформляются бланк-заказ. Оригиналы бланк-заказа и договора бытового подряда передаются в бухгалтерию, копии остаются на точке продаж. Бухгалтерия делает комплект копий для директора, и копия бланк-заказа передается в отдел обработки. Полная или частичная оплата фиксируется бланком строгой отчетности, который передается в бухгалтерию.

После рассмотрения договоров директором он в устной форме дает указания отделу обработки по распределению очередности работ. Необходимый камень со склада перемещается в отдел обработки по накладной на внутреннее перемещение. После завершения обработки камня он отправляется на точку продаж. Далее приемщицы в устной форме дают

распоряжение об установке камня установщикам. После завершения работ, приемщик и заказчик подписывают акт приема-передачи на оказанные услуги. Оригинал передается в бухгалтерию, один комплект копий передается директору, а второй остается на точке.

Заявка формируется заведующим склада, затем отправляется поставщику. Поставщик подтверждает заявку организации выставлением счета на оплату. Счет передается на согласование и утверждение директору. После утверждения директором, счет передается в бухгалтерию. После того, как товар доставляют, заведующий складом принимает товар и документы: товарная накладная, счет-фактура. Приходные документы передаются в бухгалтерию.

Бухгалтер на основе актов выполненных работ составляет расчетную ведомость на заработную плату. Директор утверждает и возвращает в бухгалтерию.

Заведующий склада ежемесячно предоставляет директору отчет по товарным остаткам.

После проведения анализа документооборота организации предоставляющей ритуальные услуги, были выявлены некоторые недостатки преимущественно связанные с тем, что на предприятии применяется бумажный документооборот. Основные документы, такие как договора и бланк-заказы дублируются для нескольких отделов, что создает сложность организации контроля и отчетности, а также усложняет работу бухгалтера. Большой объем договоров, поручений, приказов, и другой важной информации не является рациональным и эффективным в работе организации.

Примеры основных документов приведены в приложениях А, Б, В, Г.

2.2.3 Описание программных средств электронного документооборота

В современной организации системы электронного документооборота (СЭД) становятся обязательным элементом ИТ-инфраструктуры. Компании с их помощью повышают эффективность своей деятельности.

В настоящее время существует немало подходов к решению проблем управления электронным документооборотом. Решить задачу управления документами можно при помощи следующих основных видов программных средств:

– средств групповой работы (типа ПО Lotus Notes, Novell GroupWise и MS Exchange);

– систем управления особыми видами документов (в частности, PDM-систем);

– специальных модулей управления документооборотом в составе корпоративных информационных систем для предприятий (SAP R/3, Baan и др.) [11].

Механизмом обеспечения целостности и подтверждения авторства и актуальности любых данных, представленных в электронном виде, является электронная подпись. Электронная цифровая подпись (ЭЦП) — реквизит электронного документа, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа подписи и позволяющий установить отсутствие искажения информации в электронном документе с момента формирования подписи и проверить принадлежность подписи владельцу сертификата ключа подписи [13].

На предприятии ООО ТД «Ритуал-Сервис» внутренний электронный документооборот отсутствует. Это связано с тем, что для внедрения систем электронного документооборота требуются финансовые вложения, которыми в настоящее время организация не располагает.

Бухгалтер взаимодействует с фискальными органами посредством системы электронной передачи отчетности «СБИС++». Заведующий склада отправляет заявку поставщику в электронном виде в MS Excel.

2.3 Информационные технологии и информационные системы, применяемые при решении управленческих и экономических задач на объекте

2.3.1 Техническое обеспечение

На данный момент в организации имеется 7 компьютеров (ПК у директора, бухгалтера, художника, заведующего складом и на каждой точке приема), 6 МФУ (у директора, бухгалтера, заведующего складом, на каждой точек продаж). Для связи используются персональные мобильные телефоны. Для наглядного представления технических средств, используемых в ООО ТД «Ритуал-Сервис» занесём все данные в таблицу 3.

Таблица 3 – Характеристики технической и другой орг. техники

Название устройства	Модель	Характеристики	Количество
Системный блок	Asus p5k	Intel Core 2Duo / 2 Gb / 98 Gb / NVIDIA GeForce 8600 GTS	7
Монитор	LG L1951SQ SN	Устройство вывода информации на экран	7
Клавиатура	Genius Comfy KB-19e	Устройство ввода информации	7
Компьютерная мышь	Genius GM 03001A	Устройство ввода информации	7
МФУ	Canon PIXMA MG2440	Функции: печать, сканирование, копирование	6
Сетевой фильтр	IPPON BK232	Защита различных технических устройств в условиях нестабильной работы электросетей	2

В компании нет локальной сети. К каждому компьютеру подключена сеть Internet, она используется для обмена информацией по электронной почте. При этом документы между отделами передаются только в бумажном виде, что говорит о неэффективном документообороте компании, что в свою очередь является причиной длительного оформления документации.

Перейдём к рассмотрению имеющегося программного обеспечения компании в ООО ТД «Ритуал-Сервис».

2.3.2 Программное обеспечение

На персональных компьютерах в компании «Ритуал-Сервис» установлена

операционная система Windows 7 (64-бит) – пользовательская операционная система семейства Windows NT. Windows 7 предоставляет гибкие возможности, необходимые для удовлетворения разнообразных потребностей конечных пользователей, и удобные средства управления этими возможностями.

Бухгалтерия работает в 1С «Управление и торговля 8.2», фиксирует в программе полную информацию по заключенным договорам: наименование контрагента, сроки исполнения договора, место установки памятника, исполнитель заявки по установке, ответственного за прием заказа, полная номенклатура услуг, отслеживает условия исполнения договора, оплату и др. Пример работы в программе приведен на рисунках 7 и 8.

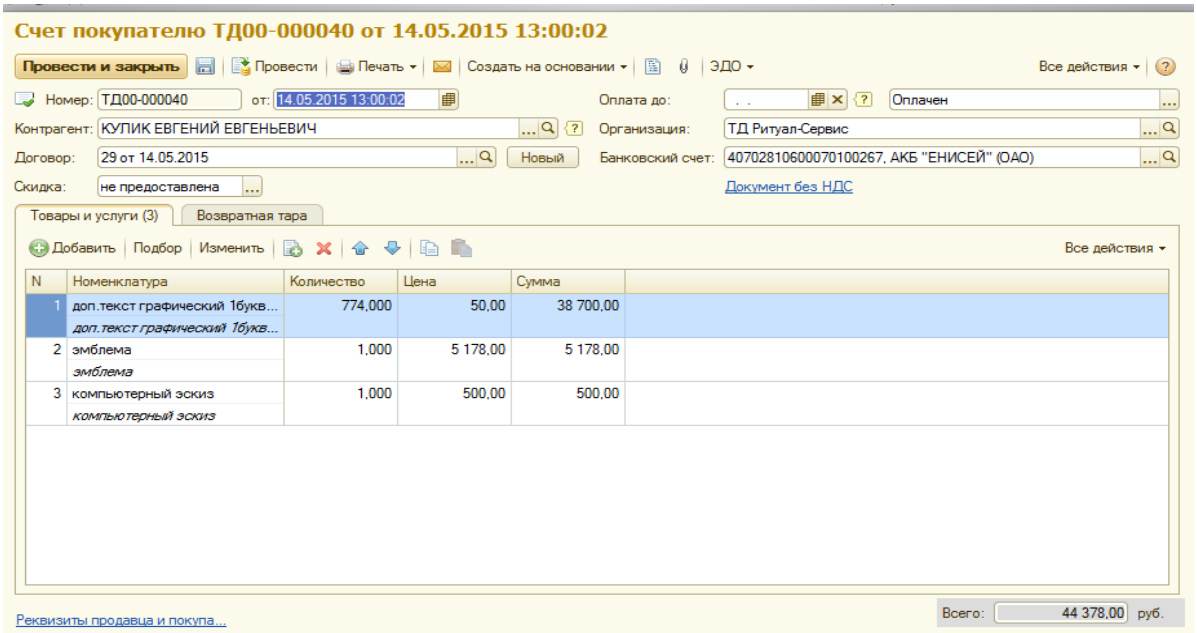

Рисунок 7 – 1С «Управление и торговля 8.2»

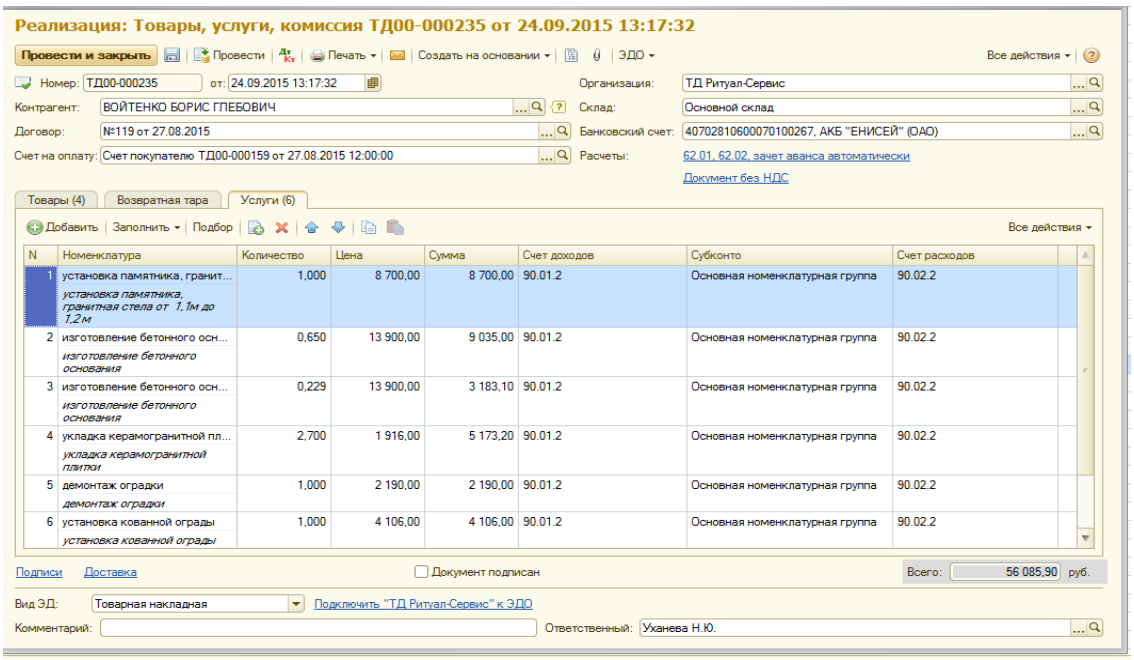

Рисунок 8 – 1С «Управление и торговля 8.2»

Счет покупателю в 1С формирует бухгалтер, после того, как договор передан из точки продаж.

Перечислим программы, используемые в компании:

– Microsoft Office Базовый 2010 – офисный пакет приложений, в состав которого входит программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др. В компании используется MS Word для работы с документами (договоры, техническое описание изделий), MS Excel для ведения складского учета;

– Google Chrome (для windows 7) – программа-браузер. Используется для работы в интернете;

– 1С «Управление и торговля 8.2» – позволяет в комплексе автоматизировать задачи оперативного и управленческого учета, анализа и планирования торговых операций, обеспечивая тем самым эффективное управление современным торговым предприятием.

– Kaspersky – антивирусная программа. Используется для обнаружения компьютерных вирусов, а также нежелательных (вредоносных) программ и восстановления заражённых такими программами файлов, а также для

профилактики (предотвращения заражения) файлов или ОС вредоносным кодом.

Все вышеперечисленные программы применяются при работе организации ОО ТД «Ритуал-Сервис».

2.4 Выбор оптимизируемого бизнес-процесса

Оптимизация бизнес-процессов – это изменения в структуре деятельности компании, направленные на повышение эффективности существующих бизнес процессов[6].

Организация ООО ТД «Ритуал-Сервис» работает в довольно сложной конкурентной среде, где успех любой подобной фирмы складывается из количества проданных товаров и издержек фирмы. Так как предприятие маленькое, было принято решение об оптимизации деятельности фирмы в целом, а не отдельного бизнес-процесса. Основные издержки фирмы возникают в результате осуществления основных бизнес-процессов, направленных на удовлетворение потребности клиента, а именно: продажа товара, управление персоналом и изготовление памятников, так как именно от них зависит скорость выполнения заказа. Ведь в процесс изготовления памятника не может начаться без указания директора, а собрание проводится лишь раз в неделю.

На этом основании можно выявить следующие недостатки:

– длительное время передачи заказа от приемщицы к отделу обработки (тогда с момента получения заказа до начала его исполнения может пройти до 7 дней);

– эффективность работы бухгалтерии снижаются, за счет выполнения ненужных функций, таких как копирование;

– у заведующего склада отсутствует возможность оперативного учета и контроля товарных остатков;

– у директора отсутствует возможность удаленного контроля по распределению заказов.

Оптимизация бизнес-процессов принесет ощутимое положительное влияние на деятельность организации, сроки исполнения заказов могут быть сокращены, время работы бухгалтера будет рационально использоваться, заведующий складом будет оперативно вести учета запасов на складе, а директор сможет удаленно осуществлять руководство.

3 Практическая часть

3.1 Обоснование выбора методов и инструментов анализа и совершенствования бизнес-процессов

Для анализа существующих проблем в организации был выбран инструмент под названием метод причин-следствий: «диаграмма Исикавы». Диаграмма Исикавы или причинно-следственная диаграмма (иногда ее называют диаграмма «рыбья кость») – применяется с целью графического отображения взаимосвязи между решаемой проблемой и причинами, влияющими на ее возникновение[21].

Ведь именно этот метод позволит нам из имеющихся данных получить наиболее полную картину причин возникновения существующих проблем.

Целью данного инструмента является: изучить, отобразить и обеспечить технологию поиска истинных причин рассматриваемой проблемы для эффективного разрешения.

Диаграмма Исикавы обладает следующими преимуществами:

– позволяет графически отобразить взаимосвязь исследуемой проблемы и причин, влияющих на эту проблему;

– дает возможность провести содержательный анализ цепочки взаимосвязанных причин, воздействующих на проблему;

– удобна и проста для применения и понимания персоналом. Для работы с диаграммой Исикавы не требуется высокая квалификация сотрудников, и нет необходимости проводить длительное обучение [22].

Кроме того, будем использовать метод "5 почему" для нахождения коренной причины проблемы.

Метод «5 почему» обладает следующими преимуществами:

– один из простейших инструментов;

– помогает установить первопричину проблемы;

– определяет взаимосвязи между различными причинами проблемы.

Ожидаемый результат использования данных инструментов, это: получение информации, необходимой для принятия управляющих решений.

В качестве методов совершенствования бизнес-процессов была выбрана методика FAST, так как она концентрирует внимание на определенном процессе с целью определения способов, при помощи которых группа может улучшить данный процесс, что в нашей ситуации является наиболее подходящем и не требует измерения KPI.

3.2 Анализ бизнес-процессов

Для оптимизации работы организации было решено провести анализ двух основных бизнес-процессов организации – закупки товаров и продажи услуг.

3.2.1 Построение моделей «as is» основных бизнес-процессов

Для начала выполним графическое представление бизнес-процесса «Закупка товара». Данный процесс является одним из основных, потому что он способствует реализации целей компании, и представлен на рисунке 9.

Данная модель начинается и заканчивается событием. Между этими событиями описываются основные действия, благодаря которым мы и можем увидеть основные моменты закупки товаров в организации. Рассмотрим данный процесс по порядку.

Бизнес-процесс закупки начинается с возникновения необходимости в пополнении товарных остатков на складе. Данный процесс происходит по мере необходимости пополнения товарных остатков. В бизнес-процессе участвуют: заведующий складом, директор, бухгалтер. Заведующий складом проводит анализ товарных остатков на складе и составляет заявку поставщику на необходимый товар в MS Excel. Затем отправляет заявку поставщику в электронном виде. Поставщик подтверждает заявку организации выставлением счета на оплату. Если заявка не подтверждена, то она отправляется другому поставщику. Счет передается на согласование и утверждение директору.

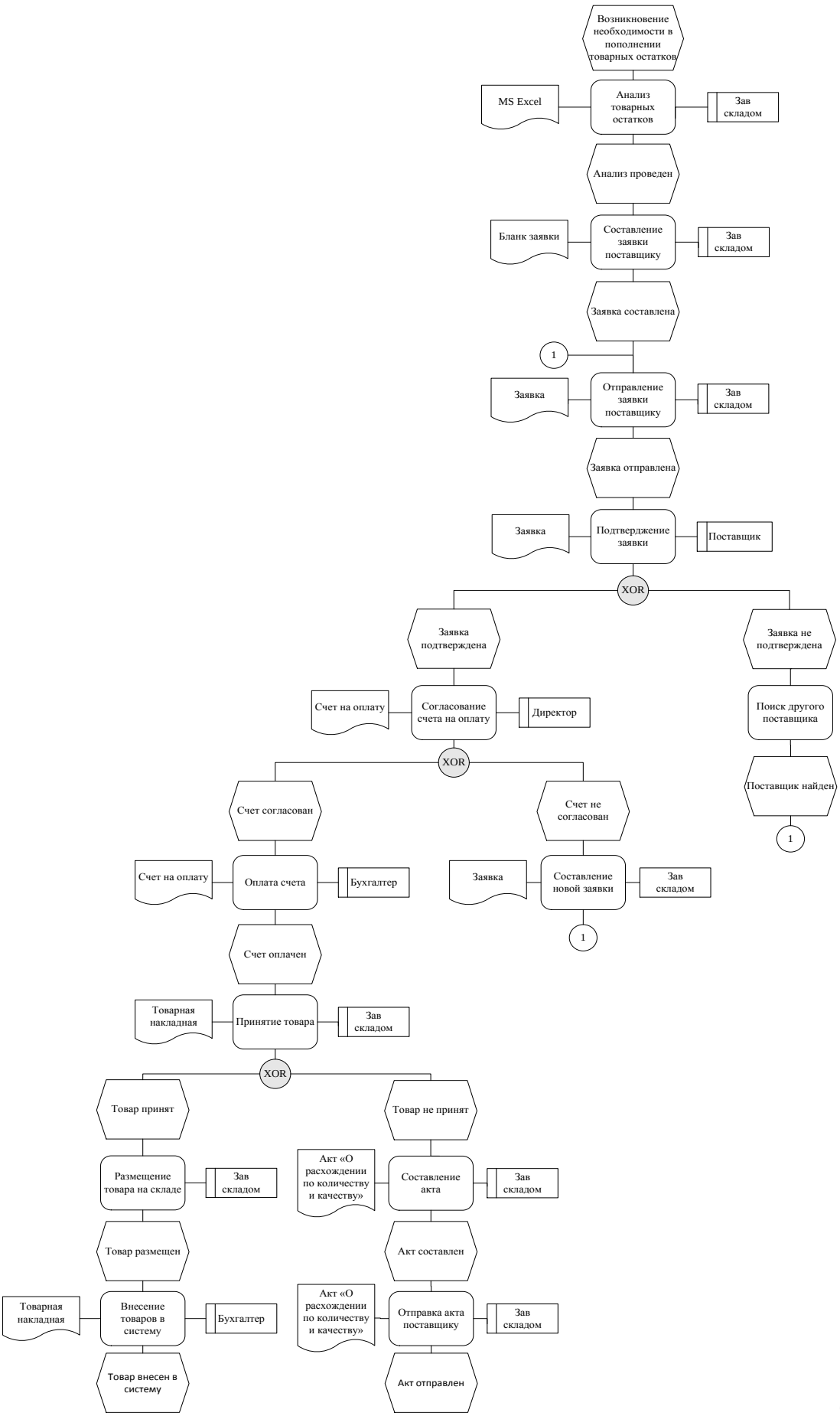

Рисунок 9 – Детализированная схема процесса закупки товара

После утверждения директором, счет передается в бухгалтерию с пометкой «оплатить». После того, как товар доставляют, заведующий складом принимает товар по количеству и качеству, а также полный пакет сопроводительной документации данной партии товара. В случае, если фактическое количество не соответствует документальному, составляется акт «О расхождении по количеству и качеству» и отправляется поставщику. Если все в порядке, то товар размещают на складе грузчики от компании доставки под руководством заведующего складом. Пакет сопроводительной документации передается в бухгалтерию, для последующего внесения в систему.

Теперь перейдем к рассмотрению бизнес-процесса продажи услуг. Детализированная схема процесса представлена на рисунке 10.

Данный процесс начинается с возникновения потребности потребителя приобрести комплекс ритуальных услуг. Заказчик приходит в точку продаж, приемщик заказа консультирует его о предоставляемых услугах, сроках исполнения, ассортименте товара, производит предварительный расчет стоимости услуг. При согласии заказчика, заключается договор бытового подряда на оказание услуг. При заключении договора заказчик оплачивает 50% от общей суммы. Если договор не заключен, то приемщик обязан выяснить причину отказа заказчика и передать ее руководителю.

После заключения договора он передается в бухгалтерию, для снятия копий, затем директору и в отдел обработки. Директор раз в неделю собирает собрание, где распределяет очередность выполнения работ. Затем в отделе обработки камень дорабатывается до готового изделия в соответствие с пожеланиями заказчика. Когда обработка завершена, водитель забирает его на необходимую точку, для последующей установки.

После исполнения всех услуг по договору между сторонами договора подписывается акт приемки выполненных работ. Окончательный расчет происходит при подписании акта выполненных работ.

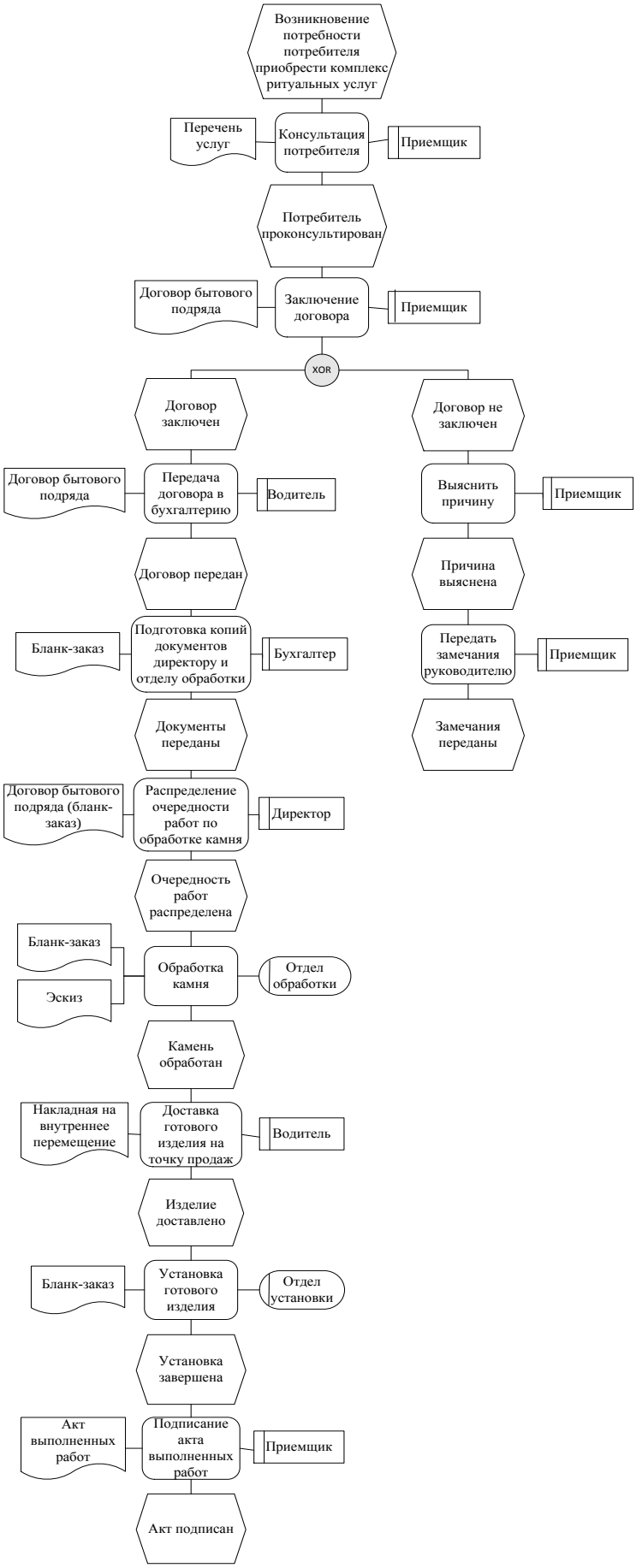

Рисунок 10 – Детализированная схема процесса продажи услуги

На выходе данного бизнес-процесса покупатель акт выполненных работ и оказанную услугу, а организация денежные средства в наличном или электронном (банковская карта) виде.

Модели процессов позволяет нам наглядно увидеть и отследить общую логику процессов закупки и продажи, исполнителей функций, входные и выходные документы и взаимодействие с информационной системой.

3.2.2 Разработка диаграммы Исикавы

На основании приведенного выше описания бизнес-процессов, и данных полученных при анализе организации ООО ТД «Ритуал-Сервис» в целом, построим диаграмму причинно-следственного анализа «Исикавы» и представим её на рисунке 11.

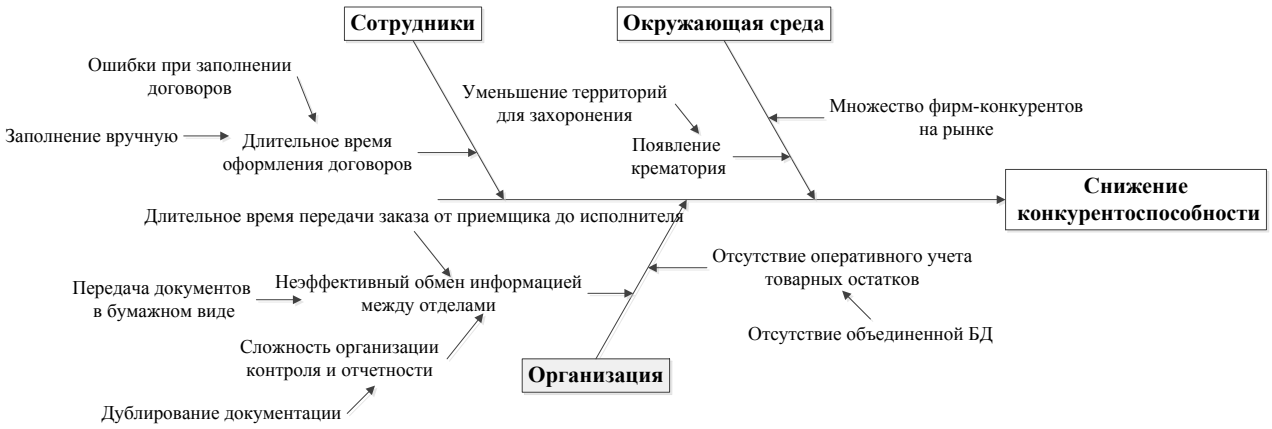

Рисунок 11 – Диаграмма причинно-следственных связей Исикавы

Из приведенного выше рисунка можно сделать вывод, что основными проблемами процесса являются неэффективный обмен информацией между отделами, отсутствие оперативного учета товарных остатков и проблемы с оформлением договоров на точке продаж, что в итоге увеличивает время выполнения заказа. Далее проведем анализ коренной причины.

Для анализа коренной причины будем использовать метод «5 почему». Данный метод поможет нам отыскать коренные причины проблемы. Для начала определим проблему высокого уровня, а затем для причин данной проблемы с помощью вопроса «почему?» идентифицировать проблемы более низких

уровней. Методом анализа коренной причины была составлена иерархическая схема причин, показанная на рисунке 12.

Рисунок 12 – Анализ коренной причины

Анализ коренной причины показал, что основными причинами снижения конкурентоспособности предприятия является отсутствие объединенной автоматизированной информационной системы, ведь основные проблемы возникают из-за долгой передачи или обработки документации, а также из-за отсутствия доступа к 1С у всех сотрудников.

3.3 Идентификация бизнес-процессов

Идентификация (выделение) бизнес-процессов предполагает, во-первых, формирование состава функций (операций) бизнес-процессов, определяющих их границы, во-вторых, организационную ответственность подразделений за выполнение этих функций; в-третьих, взаимодействие бизнес-процессов между собой, то есть организацию интерфейсов [23].

Перейдем к идентификации основного бизнес-процесса организации «Закупка товара».

Владелец процесса – директор.

Участниками процесса являются: директор, заведующий складом, бухгалтер, поставщик.

Цель процесса – удовлетворение потребности в пополнении товарных остатков.

Входом процесса является возникновение необходимости в пополнении товарных остатков.

Выход процесса – товарная накладная, полученные товары.

Ресурсы необходимые для выполнения, рассматриваемого бизнес – процесса это:

– кадровые ресурсы (зав складом, который составляет , отправляет заявку и принимает товар; директор, одобряющий заявку и заключающий договоры с поставщиками; и бухгалтер, который оплачивает счета и вносит товары в систему);

– программные («1С: Управление и торговля 8.2», MS Office);

– финансовые (наличные деньги, средства на расчетных счетах);

– материальные (телефоны сотрудников, компьютеры, роутеры и периферийные офисные устройства);

– временные (время затрачиваемое на оформление заявки, ее ожидание, отгрузку на склад и до момента внесения товаров в систему).

Далее проведем идентификацию другого основного бизнес-процесса организации – «Продажа услуг».

Владелец процесса – директор.

Участниками процесса являются: директор, приемщик, бухгалтер, отдел установки и отдел обработки.

Цель процесса – удовлетворение потребности потребителя в приобретении комплекса ритуальных услуг.

Входом процесса является возникновение потребности у потребителя приобрести комплекс ритуальных услуг.

Выход процесса – акт выполненных работ и оказанные услуги.

Ресурсы необходимые для выполнения, рассматриваемого бизнес – процесса это:

– кадровые ресурсы (приемщик, который составляет, отправляет договор бытового подряда и акт выполненных услуг; директор распределяющий работы по обработке камня; и бухгалтер, который вносит в систему информацию о заказе);

– программные («1С: Управление и торговля 8.2», MS Office);

– финансовые (наличные деньги, средства на расчетных счетах);

– материальные (телефоны сотрудников, компьютеры, роутеры, офисная техника);

– временные (время затрачиваемое на передачу документов от точки продаж до бухгалтера, затем до директора и до отдела обработки, а также время выполнения заказа).

После проведения идентификации и анализа основных бизнес-процессов мы подробно выяснили, как осуществляется процесс «Закупка товара» и «Продажа услуг», в следующем разделе мы рассмотрим инструменты, с помощью которых будет осуществляться оптимизация бизнес-процессов в соответствии с предлагаемыми решениями.

3.4 Предлагаемые решения

В пункте 3.2 с помощью инструмента под названием диаграмма причинно-следственного анализа «Исикавы» было выяснено, что на данный момент на предприятии существуют следующие структурные проблемы:

– неэффективный обмен информацией между отделами компании и директором. В результате того, что документы передаются от отдела продаж, через бухгалтерию, а только потом – директору, и затем отделу обработки;

данный процесс занимает от 2-5 дней, что сказывается на сроках выполнения договоров;

– расчёты с заказчиком осуществляются вручную путем заполнения бланков строгой отчетности, что занимает большое количество времени и не гарантирует отсутствие ошибок, что соответственно ведет к санкциям со стороны контролирующих организаций;

– отсутствие оперативного учета товарных остатков на складе.

Все эти проблемы ведут к увеличению срока выполнения заказов, а следовательно, к снижению конкурентоспособности.

Для оптимизации работы организации предлагается приобрести серверный процессор, установить его на компьютер бухгалтера. Приобрести сетевую версию программы 1С «Управление и Торговля 8.3», дополнительно приобрести надстройку 1С «Ритуальные услуги». Обеспечить удаленный доступ сотрудникам организации: заведующему склада, приемщикам, директору, художнику (отделу обработки). А также обеспечить приемщиков средствами выдачи чеков.

На рисунке 13 представлена форма оформления заказа в программе 1С.

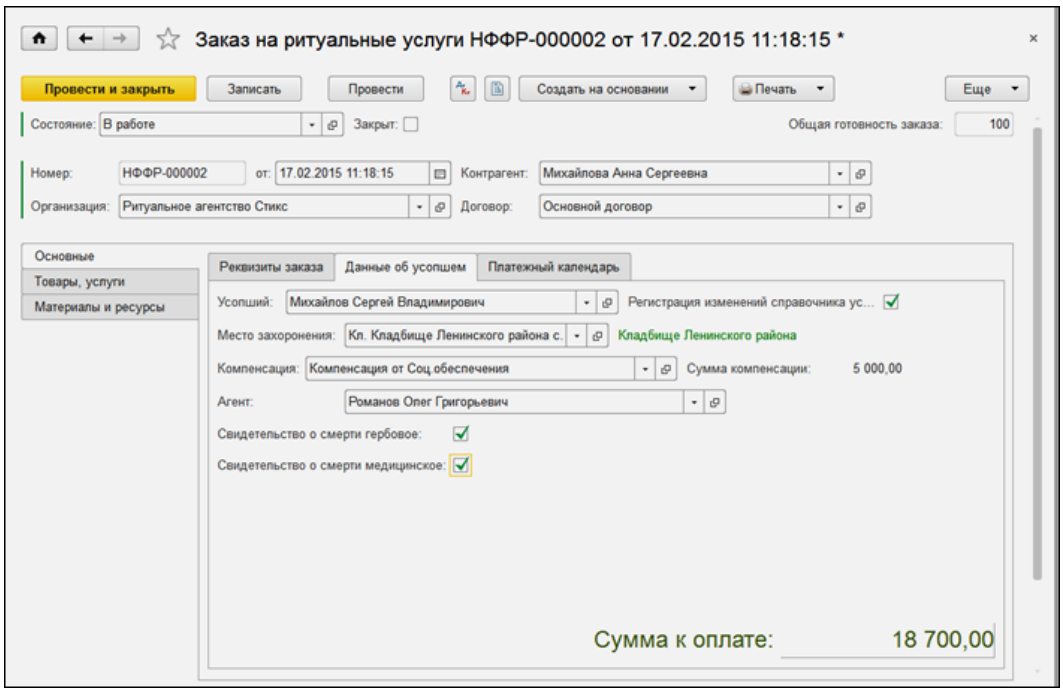

Рисунок 13 – Пример работы в 1С «Ритуальные услуги»

Для приемщиков будет отдельный пользовательский вход в программу 1С с ограниченным функционалом, в котором будет предусмотрен доступ к заполнению формы заказа и выдачи чеков. Для заведующего складом доступ в программу будет ограничен таким образом, что он сможет только вносить данные, но не изменять и не удалять их.

3.4.1 Построение моделей «to be» основных бизнес-процессов

По результатам проведенного исследования и в соответствие с предложенными решениями, были построены новые модели основных бизнес-процессов.

Модель бизнес-процесса продажи услуги «to be» представлена на рисунке 14. Данная модель отличается от модели «as is» тем, что при оформлении договора приемщик на месте вносит заказ в систему, и он отображается у всех сотрудников, директор, в свою очередь, может удаленно наблюдать за поступившими заказами и вести управленческую деятельность при помощи электронной почты. Отдел обработки будет получать указания по выполнению работ быстрее, так как исключится необходимость еженедельных собраний. На рисунке видно, как теперь осуществляется процесс продажи услуги и взаимодействие пользователей с системой 1С.

Модель «as is» бизнес-процесса закупки товаров изменена таким образом, что заведующий складом будет лично отслеживать товарные остатки в системе 1С и вносить их в базу данных при поставке, снимая, таким образом, эту функцию с бухгалтера. Благодаря этому временные издержки процесса заказа товара значительно сократятся, и товарные остатки будет оперативно контролироваться прямо на складе.

После построения моделей «as is» основных бизнес-процессов организации можно перейти к создания проекта новой ИТ-инфраструктуры.

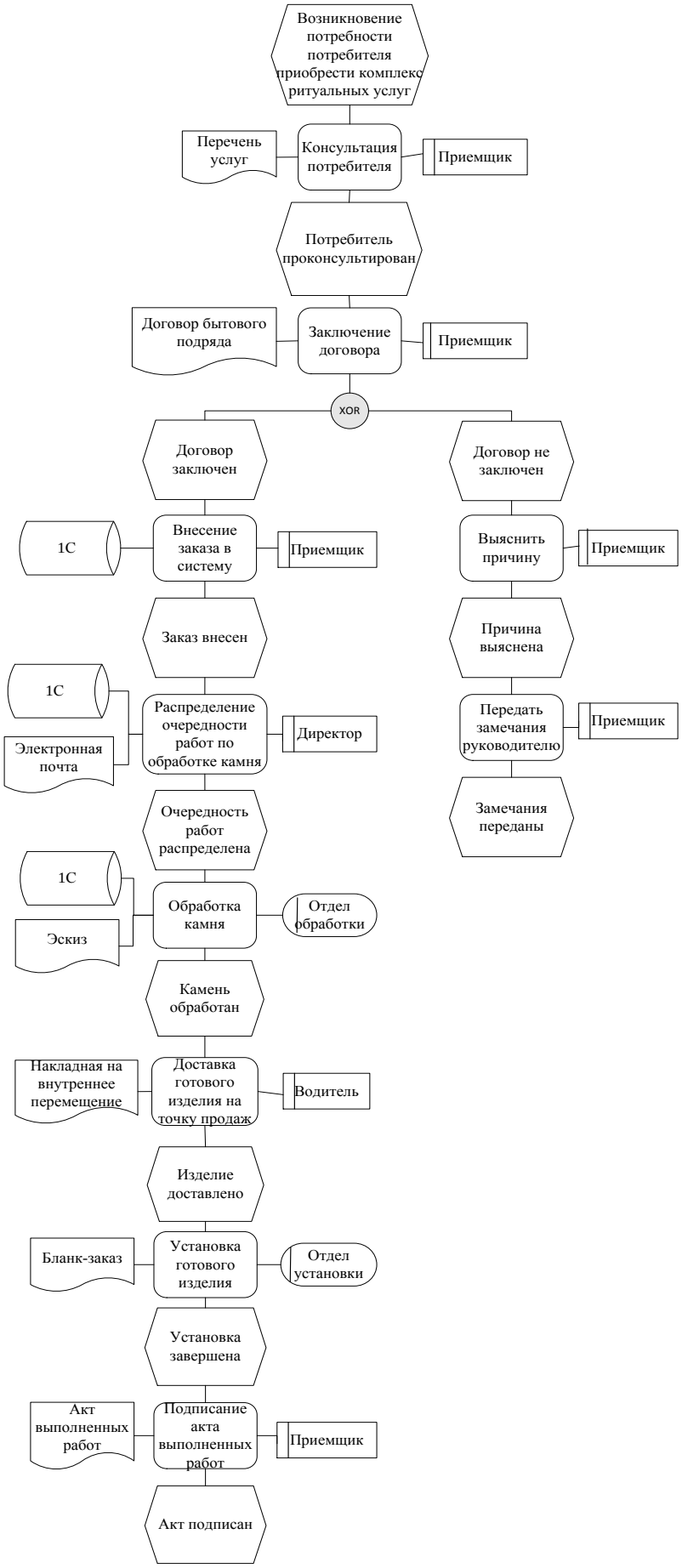

Рисунок 14 – Модель «to be» бизнес-процесса продажи услуги

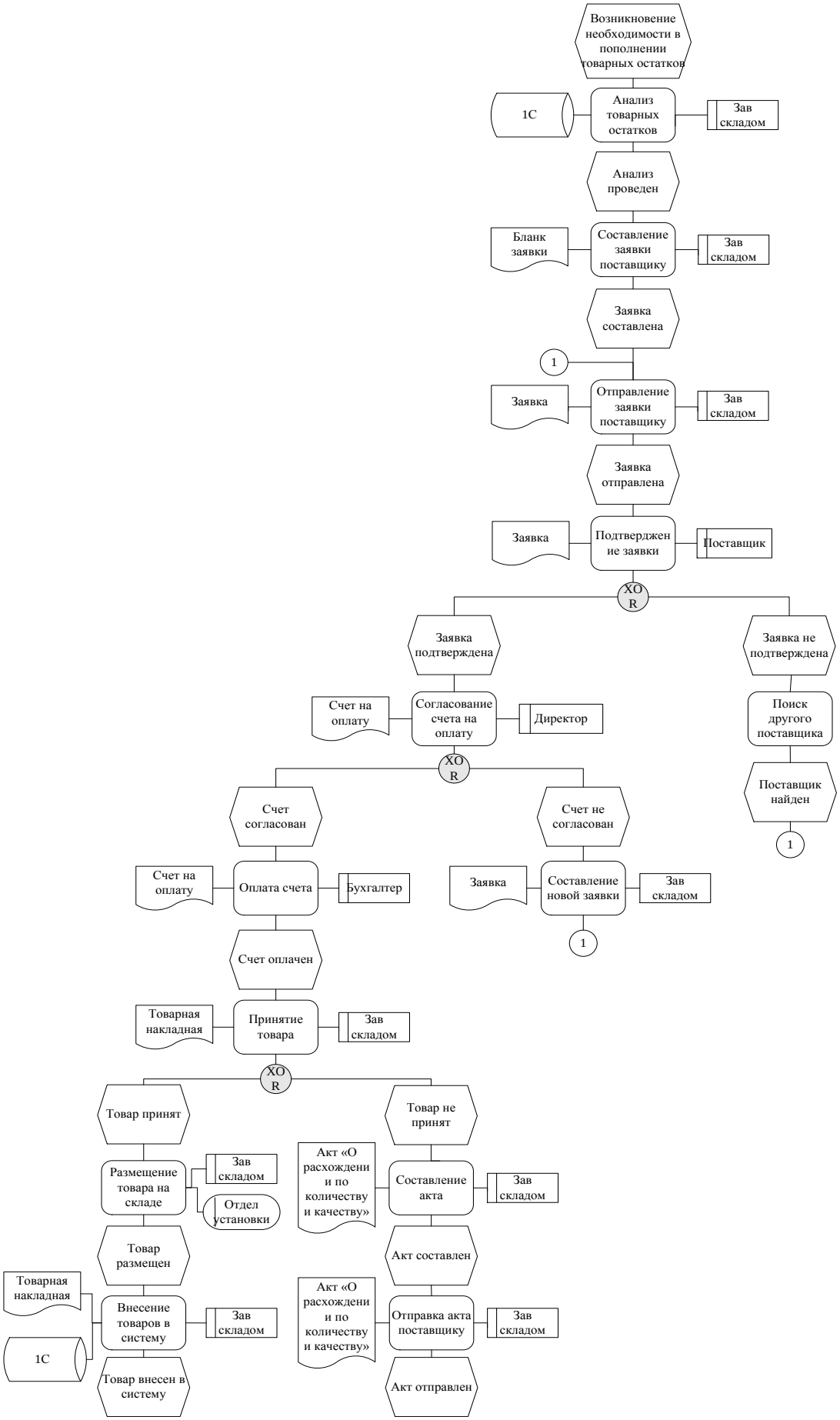

Рисунок 15 – Модель «to be» бизнес-процесса закупки товара

3.4.2 Разработка ИТ-инфраструктуры

Для представления полной картины работы организации и технического обеспечения была простроена схема ИТ-инфрастурктуры, которая представлена на рисунке 16.

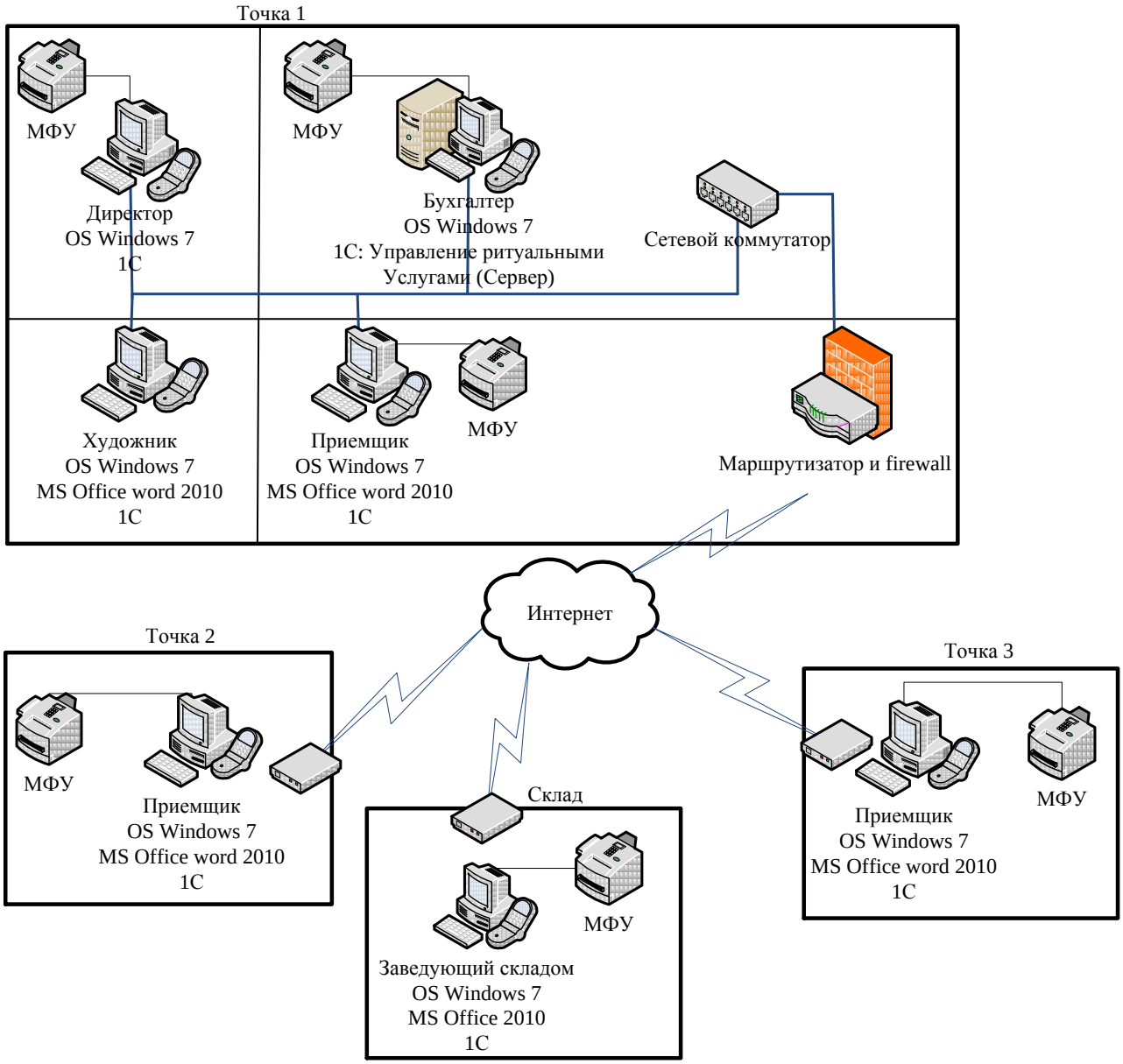

Рисунок 16 – Схема предлагаемой ИТ инфраструктуры

Данное решение позволит оптимизировать работу организации, сократить временные и материальные затраты на выполнение основных бизнес-процессов. А именно: сократит ненужные операции по передаче документов, избавит от дублирования договоров, сократит временной интервал для принятия и решения распределения работ, и, следовательно, сократит сроки их

исполнения. Договора будут заключаться на точке приема и заноситься в программу 1С, благодаря серверу, данные будут отображаться у всех сотрудников, в т.ч. у директора. Отдел обработки будет оперативно получать информацию о новых заказах и приниматься за выполнение. Оригиналы договоров будут передаваться только бухгалтеру. Расчеты с клиентами будут осуществляться намного быстрее, так как форма заказа будет заполняться в программе, и на руки клиенту будет выдаваться чек. Заведующий складом сможет отслеживать товарные остатки в реальном времени и вовремя пополнять их.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

При выполнении бакалаврской работы была достигнута цель и решены задачи, поставленные в начале работы. Приведем обобщение того, что было решено в рамках каждой поставленной задачи.

В рамках первой поставленной задачи была рассмотрена сфера услуг, ее роль в экономике страны и основные характеристики. Затем детально описана сфера ритуальных услуг, ее значимость и рассмотрены основные типовые решения для автоматизации данной сферы. В ходе решения данной задачи было выявлена важность сферы ритуальных услуг и проблемы автоматизации этой сферы.

В процессе решения второй задачи был проведен полный анализ предприятия, составлены организационная и функциональная структуры, произведена характеристика бизнес процессов, проведен анализ документооборота, а также описано техническое и программное обеспечение организации. На фоне этого были выбраны бизнес-процессы для последующей оптимизации. Основным направлением оптимизации было сокращение времени выполнения основных бизнес процессов.

В ходе выполнения третьей задачи была использована Диаграмма Исикавы, а также метод «5 почему» для идентификации проблем организации, а также поиска коренных причин их возникновения. Основными проблемами являлись: неэффективный обмен информацией между отделами компании и директором; длительное время заполнения договоров; отсутствие оперативного учета товарных остатков на складе. На основе данных полученных в ходе идентификации были даны рекомендации по совершенствованию работы организации, а именно приобретение серверного процессора, приобретение нового программного продукта и обеспечение доступа в систему всем сотрудникам. Предложенные решения были разработаны на основе метода FAST, позволяющий улучшить бизнес-процесс без измерения KPI. Далее, были построены модели «as is» и «to be» основных бизнес-процессов организации –

закупка товаров и продажа услуг, а также разработана схема новой ИТ-инфраструктуры.

Внедрение разработанных рекомендации позволит оптимизировать работу организации, сократить временные и материальные затраты на выполнение основных бизнес-процессов. А именно: сократит ненужные операции по передаче документов, избавит от дублирования договоров, сократит временной интервал принятия решений по распределению работ, и, следовательно, сократит сроки их исполнения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Статья «Понятие и характеристики услуг» [Электронный ресурс] / Электронная статья. – Режим доступа: http://www.finaroad.ru/rifs-316-1.html
2. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/#
3. Статья «Ассоциация похоронной отрасли». [Электронный ресурс] / Электронная статья. – Режим доступа: http://rusapo.ru/
4. Федеральный закон от 12.01.1996 N 8-ФЗ (с изменениями и дополнениями от 28.11.2015) «О погребении и похоронном деле»
5. Описание возможностей программного продукта «Ритуал» [Электронный ресурс] / Электрон.статья. – Режим доступа: http://ritual-soft.ru/]
6. Коноков, Д. Г. Организационная структура предприятий : учеб. пособие / Д. Г. Коноков, К. Л. Рожков. – Москва : Бизнес-Тезаурус, 2010. – 130 с.
7. Статья «Основные и вспомогательные бизнес-процессы» [Электронный ресурс] / Электронная статья. – Режим доступа: http://msd.com.ua/reinzhiring/osnovnye-i-vspomogatelnye-processy/
8. Голосов, А.О. Автоматизация бизнес-процессов и интеграционной платформы :учеб. пособие / А.О. Голосов, И.С. Полотнюк, А.Ю. – Новокузнецк–2006. – № 4. –С. 78–83.
9. Статья «Документооборот» [Электронный ресурс] /Файловый архив// Электронная статья. – Режим доступа: http://www.studfiles.ru/preview/848335/
10. Смирнова Г.Н. Электронные системы управления документооборотом: учебник. / Г.Н.Смирнова. - М: Московский международный институт эконометрики, информатики, финансов и права, 2003. – 168 с.
11. Янковая, В. Ф. Оптимизация документооборота организации [Электронный ресурс] : журнал / В. Ф. Янковая // Справочник секретаря и

офис-менеджера. – 2012. – № 7. – Режим доступа: http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=010695

12. Кузьмина, А. А. Анализ программных систем делопроизводства и документооборота в организации [Электронный ресурс] : информационно-аналитические материалы / А. А. Кузьмина. – Режим доступа: http://www.rgazu.ru/db/vestnic/2009(3)/econom/16.pdf

13. Бахтиярова Ю.И., Саитова Э.С. Электронно-цифровая подпись как средство защиты электронного документооборота [Электронный ресурс] : Электронная статья. – Режим доступа http://www.scienceforum.ru/2014/646/4882

14. Вдовенко Л.А. Информационная система предприятия М.: Вузовский учебник, 2010.

15. Емельянова Н. З. Проектирование информационных систем: учеб. пособие / Наталья Захаровна Емельянова, Игорь Иванович Попов, Татьяна Леонидовна Партыка. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2009. - 432 с.

16. Вендров А.М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем: учебник. / А.М.Вендров. - М: МЭСИ, 2008. – 352 с.

17. Топоркова, О. М. Информационные технологии : конспект лекций / О. М. Топоркова. – Калининград : КГТУ, 2010. – 100 с.

18. Модели и методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс] : Электронная статья. – Режим доступа: http://works.doklad.ru/view/I0So769d5Y4.html

19. Модели и методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс] : Образовательная поддержка. – Режим доступа: http://edusupport.ru/?statya=241

20. ГОСТ ИСО 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования. - Введ. 01.01.2013. - Москва: Стандартинформ, 2013. - 36 с.

21. Дранишников, С. В. Статистические методы в управлении качеством: учеб.пособие / С. В. Дранишников, Л. И. Серебрякова, Е. П. Первышина, А. В. Дроздов.–Красноярск :2014. – 147с.

22. Спивак, В.А.Преимущества диаграммы «Исикавы»:научный сборник / В. А. Спивак. – Санкт-Петербург : Питер, 2010. – 256 с.

23. Юмолдин, М. П. Идентификация бизнес-процессов / М. П. Юмолдин // Наука и инновации. – 2008. – № 11. – С. 152–155

ПРИЛОЖЕНИЕ А «ДОГОВОР БЫТОВОГО ПОДРЯДА»

ДОГОВОР БЫТОВОГО ПОДРЯДА №_____
на изготовление и установку надгробных, надмогильных сооружений

«____»_____20___г. г. Красноярск

Общество с ограниченной ответственностью Торговый Дом «Ритуал-Сервис», именуемое в дальнейшем Подрядчик, в лице директора Бубликова Виталия Алексеевича, действующего на основании устава с одной стороны и _____ именуемый в дальнейшем Заказчик с другой стороны, в дальнейшем вместе и по отдельности именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Подрядчик обязуется выполнить по заданию Заказчика работы бытового подряда по изготовлению и установке надгробных, надмогильных сооружений (далее по тексту – «изделие») в соответствии с заказом (Приложение №1), а Заказчик - принять и оплатить результат работ.

1.2. Работы выполняются из материала Подрядчика.

1.3. Описание характеристик изделия содержится в Приложении №1, подписываемом сторонами одновременно с подписанием настоящего договора.

1.4. В случае необходимости оказания услуг по уборке ненужных надмогильных сооружений, стороны оформляют заказ путем заполнения соответствующих разделов Приложения №1.

1.5. Стороны договорились, что Подрядчик уведомляет Заказчика при необходимости о ходе выполнения работ следующим из способов:

Почтовый адрес: _____.

E-mail: _____. Мобильный телефон _____ в случае смены, указанных в данном пункте данных Заказчик обязан известить об этом Подрядчика в течение 3 дней, в противном случае выполнение работ Подрядчиком может быть приостановлено.

2. СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ ПО ДОГОВОРУ

2.1. Общая цена договора составляет _____рублей.

Сумма скидки составляет _____ рублей и определяется согласно разделу 3 настоящего договора.

2.2. В день подписания настоящего договора Заказчик уплачивает Подрядчику 50% от общей договорной цены, оставшаяся часть уплачивается непосредственно перед установкой надгробных, надмогильных сооружений. Оплата производится на расчетный счет Подрядчика, либо наличными денежными средствами в кассу Подрядчика.

Работы считаются выполненными с момента уведомления Подрядчиком Заказчика о принятии работ. Заказчик в течение 3 дней обязан принять работы, либо написать мотивированный отказ.

2.3. Срок установки изделия, определяется сторонами и составляет 30 календарных дней после наступления благоприятных условий, а именно установления среднесуточной температуры не ниже + 15С.

Вызов Заказчика на приемку осуществляется не позднее чем за 3 (Три) дня до указанного срока. Вызов выполняется любым удобным сторонам способом – по электронной почте, телеграммой или направлением СМС на телефон Заказчика.

2.4. Подрядчик имеет право не приступать к исполнению настоящего договора до внесения оплаты предусмотренной разделом 2 настоящего договора.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Заказчик имеет право:

3.1.1. Вносить изменения в содержание или объем работ, при этом Подрядчик вправе без уведомления Заказчика увеличить срок их выполнения на 15 (Пятнадцать) дней с момента внесения последнего изменения. Изменения, внесенные в содержание или объем работ по истечение 3 (Трех) рабочих дней после заключения договора и влекущие дополнительные затраты оплачиваются Заказчиком, согласно расценок Подрядчика. При отказе Заказчика от оплаты таких изменений Подрядчик в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор и возвратить Заказчику внесенную, оплату за вычетом затрат, понесенных к этому времени на исполнение работ по заказу.

3.1.2. В случае, если до изготовления Подрядчиком изделия Заказчик по собственной инициативе откажется от дальнейшего исполнения обязательств, последний уплачивает Подрядчику вознаграждение, пропорционально фактически выполненному к моменту расторжения объему работ, и компенсацию в размере 5% от общей стоимости заказа.

3.2. Заказчик обязан:

3.2.1. Своевременно оплачивать работу Подрядчика в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.2.2. Принять готовое надмогильное сооружение (памятник) у Подрядчика в офисе или в цехе последнего и подписать акт приемки–передачи в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента уведомления о его готовности. В случае отказа Заказчика от подписания Акта Подрядчик делает на акте соответствующую отметку и подтверждает факт исполнения обязательств путем подписания акта в одностороннем порядке.

3.3. Подрядчик имеет право:

3.3.1. Отложить срок изготовления изделия при просрочке выполнения Заказчиком обязательства по п.2.2 договора, а также на время, в течение которого Заказчик оформляет бланк заказа или предоставляет образцы материалов для выполнения надписей и изображений. Если просрочка внесения авансового платежа составит более 20 дней, Подрядчик вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, уведомив об этом Заказчика.

3.3.2. Определить место нанесения и взаимное расположение художественных объектов (надписей, рисунков и т.д.) по своему усмотрению в соответствии с обычной практикой, если Заказчик не указал иного в Приложении №1.

3.3.3. Увеличить срок выполнения работ на периоды, когда по просьбе Заказчика производится внесение изменений в художественные элементы изображения по мотивам, не связанным с качеством их выполнения – на срок, необходимый для выполнения пожеланий Заказчика.

3.3.4. Отсрочить выполнение заказа в случае непредвиденных форс-мажорных обстоятельств, не зависящих от Подрядчика как-то: гражданские волнения, военные действия, эпидемии, землетрясения, пожары, аварии транспортных средств, перевозящих продукцию по настоящему Договору, выход законодательных актов и действия административных органов, препятствующие выполнению сторонами своих обязательств и другие стихийные бедствия, предусмотренные законодательством РФ.

3.4. Подрядчик обязан:

3.4.1. Приступить к работе по изготовлению изделия незамедлительно после получения первого платежа по п.2.2 настоящего договора.

3.4.2. Осуществить изготовление и (в случае заказа установки) установку изделия в сроки, предусмотренные настоящим Договором.

3.4.3. Обеспечить содержание и сохранность изделия до выполнения условий настоящего договора на условиях, установленных разделом 5 настоящего договора.

3.4.4. В случае возникновения обстоятельств, замедляющих ход работ или делающих дальнейшее продолжение работ невозможным, немедленно поставить об этом в известность Заказчика.

4. ХРАНЕНИЕ ИЗДЕЛИЯ

4.1. Хранение готового изделия в случае, если Заказчику потребуется его установка силами Подрядчика, осуществляется бесплатно.

4.2. В случае, если по истечении 20 дней Заказчик, уведомленный о готовности изделия, не явится за ним, Подрядчик вправе по своему усмотрению потребовать от Заказчика исполнения обязательств либо распорядиться изделием для покрытия своих расходов по его изготовлению и хранению.

5. УСТАНОВКА ИЗДЕЛИЯ

5.1. Заказ услуг по установке изделия и (если необходимо) уборке ненужных надмогильных сооружений, осуществляется путем оформления соответствующих разделов Приложения №1.

5.2. Заказчик обязан заблаговременно подготовить место для установки изделия и обеспечить доступ Подрядчика к месту захоронения. Заказчик несёт ответственность за срыв работы по установке изделия, в связи со своим отсутствием на месте установки в оговоренный сторонами срок, отсутствием допуска на место установки и оплачивает дополнительные расходы за погрузо-разгрузочные работы и доставку в размере 5% от общей цены договора.

5.3. Подрядчик вправе не приступать к оказанию услуг по установке изделия до оплаты Заказчиком стоимости его изготовления.

5.4. Заказчик самостоятельно освобождает место захоронения от снятых с места захоронения надмогильных сооружений, либо оплачивает услуги Подрядчика по их утилизации, согласно действующего прейскуранта Подрядчика.

6. ПРАВИЛА ЭКСПЛУАТАЦИИ ИЗДЕЛИЯ И ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

6.1. Согласно настоящего договора на изделие и устанавливаются следующие гарантийные сроки:

- на работы по установке надмогильных сооружений (памятника) – 1 год
- на естественное разрушение надмогильного сооружения (памятник) – 15 лет.

6.2. Заказчик предупреждён, что изготовление надмогильного сооружения (памятник) производится из природного гранита, мрамора. При этом необходимо помнить, что образец материала дает лишь общее представление о типе камня. Все нюансы, оттенки, рисунки прожилок и их количество не могут быть воспроизведены и повторены в силу самой природы натурального камня. В зависимости от месторождения и вида камня возможны вариации в цвете и фактуре, в частности, наличие в материале светлых включений природного происхождения. Вариации оттенка в пределах выбранного типа не могут служить основанием для отказа от изделия или причиной специальной цены. Вышеперечисленные особенности не являются дефектом, и претензии по ним не принимаются.

6.3. Заказчик предупрежден, что нанесенные на надмогильное сооружение (памятник) изображения и прочие художественные элементы выполнены вручную и являются результатом творчества лица, их выполняющего, а, следовательно, являются уникальными и неповторимыми. В силу различий между способами получения конечного изображения путем фотографирования и гравировки изображение на гранитной поверхности будет отличаться от изображения на фотографии цветопередачей, оттенками, нюансами в передаче отдельных деталей. Исходя из этого не принимаются претензии по мотивам сходства фотографического изображения с результатом гравировки, кроме случаев, когда совершенно очевидно установлено, что на памятнике изображено лицо, иное по сравнению с изображенным на представленном образце (фотографии, портрете).

6.4. Заказчик предупрежден, что в процессе эксплуатации надмогильных сооружений (памятник) необходимо использовать специальные защитные средства и средства для ухода за натуральным камнем. При эксплуатации следует оберегать надмогильное сооружение (памятник) от контакта с открытым огнем, не ронять на него тяжелые предметы, не чистить механическими средствами.

6.5. Заказчик предупрежден, что вследствие высокой твердости гранит (мрамор) также является хрупким материалом. Следует принимать соответствующие меры предосторожности при самостоятельной транспортировке и установке памятников.

6.6. При обнаружении дефектов в надмогильных сооружениях (памятник) или установке за период гарантийного срока заказчик имеет право на устранение дефектов при наличии бланка-заказа и при нормальных условиях эксплуатации. Надмогильное сооружение (Памятник) и его установка снимаются с гарантийного обслуживания в следующих случаях: наличие механических повреждений; повреждения, связанные с самостоятельным ремонтом, стихией, пожаром и прочими климатическими факторами.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За нарушение сроков изготовления или установки изделия Подрядчик несет ответственность, установленную законодательством о защите прав потребителей.

7.2. За нарушение сроков оплаты работ по изготовлению изделия, услуг по его установке и демонтажу существующих на захоронении конструкций, а также платы за хранение изделия Заказчик уплачивает Подрядчику неустойку в виде пени в размере 0,5% от суммы долга за каждый день просрочки.

7.3. Подрядчик не несет ответственности за факт вандализма и причиненный ущерб на месте захоронения.

7.4. При несвоевременной оплате изготовления, установки изделия – оно будет демонтировано. Повторная установка осуществляется за счет Заказчика.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Договор составлен в двух равной силы экземплярах по одному для каждой из сторон, вступает в силу в момент его подписания, может быть изменен, дополнен или расторгнут по соглашению сторон и действует до полного исполнения сторонами своих обязательств.

8.2. Споры сторон разрешаются путем переговоров, а при невозможности достижения согласия – передаются на рассмотрение суда в установленном законом порядке.

8.3. Во всем остальном, о чем прямо не указано в настоящем договоре, стороны руководствуются положениями действующего законодательства о подряде (бытовом подряде).

Заказчик ФИО_____ Паспорт _____ _____ Выдан _____ _____ Прописка _____ _____ Адрес фактического проживания _____ _____ Настоящий договор мне понятен, с условиями согласен _____/_____/	Подрядчик ООО ТД «Ритуал-Сервис» АДРЕС:660062, г. Красноярск, Ул. Телевизорная д.3Д, строение 1 ИНН 2463252954/ КПП 246301001 ОГРН 1142468006977_____ р/с 40702810600070100267_____ в ОАО АКБ «Енисей»_____ БИК 040407795_____ к/с 30101810800000000795 в ГРКЦ ГУ Банка России по красноярскому краю _____ Директор ООО ТД «Ритуал-Сервис» _____/_Бубликов В.А._/

ПРИЛОЖЕНИЕ Б «БЛАНК-ЗАКАЗ»

Приложение № 1 к Договору бытового подряда №_____
на изготовление и установку надгробных, надмогильных
сооружений от «____»_____20___г.

Бланк-заказ

Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____
Дата рождения _____
Дата смерти_____
Дополнительный текст_____
_____
1. Изготовление памятника (надмогильное сооружение) модель_____
_____Размер _____
Материал _____
Эмблема _____
Текст (рельеф, врубной, гравировкой) _____
Портрет (керамика) _____
Вставка (портрет, керамика)_____
_____
2.Установка изделия_____
3. Изготовление оградки: размер _____модель _____
материал_____Установка_____
4. Изготовление стола (модель)_____материал_____
5. Изготовление лавки (модель)_____материал_____
6.Установка (стол, лавка) _____
7. Ваза (полуваза) _____Установка_____
8. Изготовление надгробного сооружения:
Бетон, подушка_____
Плитка (брусчатка) _____
Укладка (плитки, брусчатки) _____
9. Уборка ненужных надмогильных сооружений_____
10. Уход за могилой_____
11. Утилизация снятых с места захоронения надмогильных
сооружений_____
Установка изделия определена сторонами до «___» _____ _____г.

Иные пожелания Заказчика: _____
Итого без скидки_____
Предоплата_____
Долг_____

Заказчик Настоящий заказ-наряд мне понятен, с условиями согласен _____/_____/	Подрядчик Директор ООО ТД «Ритуал-Сервис» _____/___Бубликов В.А._/

ПРИЛОЖЕНИЕ В «БЛАНК СТРОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ»

ИНН 2463252954
КПП 246301001
ООО ТД «Ритуал-Сервис»
660062, г. Красноярск,
ул. Телевизорная, д. 3 Д, строение 1

КВИТАНЦИЯ № 000115 Серия АА

Ф.И.О. заказчика: СОКОЛОВА ЛЮДМИЛА НИКОЛАЕВНА
Адрес: г. КРАСНОЯРСК, УЛ. УРВАНЦЕВА, Д.20 КВ. 94
Умерший: ЕРЕМИН НИКОЛАЙ СЕМЕНОВИЧ, АФАНАСЬЕВ НИНА ВАСИЛЬЕВНА

	За что получено (вид продукции,услуги)	цена	Кол-во	сумма, руб.
1.	**Памятник МКФ мрамор кремовый**			
	Комплект (стела 1200*500*70, подставка			
	600*200*140, цветник 1000*600*80*70) страна происхождения Китай	**16345,0**	**2**	**32690,0**
2.	**Установка памятника**	**8100,0**	**2**	**16200,0**
3.	**Изготовление портрета**	**3440,0**	**2**	**6880,0**
4.	**Текст графический**	**1750,0**	**2**	**3500,0**
5.	**Плитка ПП-3**	**1038,85**	**2**	**2077,7**
6.	**Плитка ПП-1**	**1038,85**	**2**	**2077,7**
7.	**Вставка плитки в нишу**	**1725,0**	**4**	**6900,0**
8.	**Изготовление бетонного основания (м3)**	**13900,0**	**3,67**	**51013,0**
9.	**Плитка гранитная К3**	**520,0**	**90**	**46800,0**
10.	**Укладка плитки (м2)**	**2450,0**	**14,85**	**36382,5**
	Всего по квитанции			**204520,90**

Сумма прописью: Двести четыре тысячи пятьсот двадцать рублей 90 копеек.
В том числе: наличными денежными средствами__204520,90_____
С использованием платежной карты_____
Оплатил заказчик_____
Получил кассир (материально-ответственное лицо) _____
подпись (Ф.И.О.)
Дата «_____» _____2015 г.

Отпечатано в типографии ООО «Стэнс», ИНН 2465050520, КПП 246501001, 660022, г. Красноярск, ул. Никитина. Д. 18, пом. № 3, тел., (391) 266-12-90, заказ № 0374, 2014 г., тираж 1000 экз.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г «АКТ ПРИЕМКИ-ПЕРЕДАЧИ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ»

К договору бытового подряда №_____
на изготовление и установку
надгробных, надмогильных сооружений
от «___»_____20__г

АКТ ПРИЕМКИ-ПЕРЕДАЧИ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ БЫТОВОГО ПОДРЯДА

«____»_____20___г. г. Красноярск

Общество с ограниченной ответственностью ТД «Ритуал-Сервис», именуемое в дальнейшем Подрядчик, в лице директора Бубликова Виталия Алексеевича, действующего на основании устава с одной стороны и _____ именуемый в дальнейшем Заказчик с другой стороны, в дальнейшем вместе и по отдельности именуемые «Стороны», заключили настоящий акт о нижеследующем.

- В соответствии с Договором бытового подряда № _____ на изготовление и установку надмогильных, надгробных сооружений от "___ "_____ 20___г., Подрядчик выполнил предусмотренные договором работы в полном объеме.
- Качество работ по договору соответствует (не соответствует) предъявляемым
(не нужное зачеркнуть)

требованиям.

- В результате осмотра результата работ недостатки не выявлены (выявлены).
(не нужное зачеркнуть)

(В случае выявления недостатков необходимо указать, какие именно выявлены и могут ли они быть устранены Исполнителем или Заказчиком.)

_____
_____
_____

- Настоящий акт подписан в двух равной силы экземплярах по одному для каждой из сторон.

Результат работ по договору на изготовление и установку надмогильного, надгробного сооружения принял: Заказчик _____/_____ ____/	Результат работ по договору на изготовление и установку памятника сдал: Подрядчик Директор ООО ТД «Ритуал-Сервис» _____/_Бубликов В.А./
«___»_____20___г.	«___»_____20___г.