

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления
(наименование института полностью)

Департамент бакалавриата (экономических и управленческих программ)
(наименование департамента)

38.03.02 Менеджмент
(код и наименование направления подготовки, специальности)

«Управление малым бизнесом»
(направленность (профиль)/специализация)

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему «Создание бизнес-плана развития организации малого (или среднего) бизнеса» (на примере ООО МПК «Фобос»)

Студент

Н.А. Конопелько

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

С.Ю. Данилова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Допустить к защите

Руководитель департамента, канд. экон. наук, С.Е. Васильева

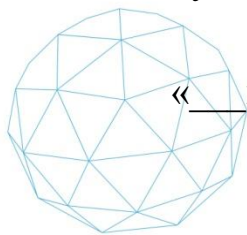
(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

(личная подпись)

« »

_____ 2019 г.

Тольятти 2019



Росдистант
ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННО

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнил: Конопелько Нина Александровна

Тема работы: «на тему «Создание бизнес – плана развития организации малого среднего бизнеса» (на примере ООО МПК «Фобос»)»

Научный руководитель: Данилова Светлана Юрьевна

Цель исследования - разработка бизнес-плана на новый вид услуг в ООО МПК «Фобос»

Объект исследования – ООО МПК «Фобос» основным видом деятельности, которого является оказание услуг по монтажу охранно-пожарной сигнализации и внедрения систем пультовой охраны.

Предмет исследования – бизнес-план на новый вид услуг ООО МПК «Фобос».

Методы исследования – анализ, сравнение, описание, прогнозирование и др.

Границы исследования – 2015 – 2017 гг.

Практическая значимость работы состоит в том, что её отдельные положения в виде материала 2 и 3 разделы могут быть использованы специалистами ООО МПК «Фобос».

Структура и объем работы. Работа состоит из введения, 3-х разделов, заключения и списка используемой литературы.

Содержание

Введение.....	4
1. Теоретические аспекты бизнес - планирования на предприятии	6
1.1. Понятие и функции бизнес – планирования	6
1.2. Структура, содержание и организация процесса бизнес – планирования на предприятии.....	8
2. Характеристика основных показателей деятельности ооо мпк «фобос»..	14
2.1. Характеристика основных показателей деятельности ООО МПК «Фобос»	14
2.2 Анализ предпосылок разработки бизнес-плана на новый вид услуг ООО МПК «Фобос»	21
3. Разработка бизнес-плана на новый вид услуг ооо мпк «фобос»	30
3.1 Проект бизнес-плана на новый вид услуг ООО МПК «Фобос»	30
3.2. Оценка целесообразности проекта бизнес – плана на новый вид услуг.....	41
Заключение	46
Список используемой литературы	49
Приложение	51

Введение

С развитием государства, рынок экономики также не стоит на месте. В данное время самым рабочим инструментом для всех фирм является бизнес-план. Бизнес-план отображает всю работу организации, ведь в этом плане собраны весь анализ организации: внешний, внутренний, финансовый, материальный и трудовой. Документ отображает все подводные камни, что могут ожидать фирму при каком-либо распределении ресурсов.

Актуальность темы состоит в том, что достижение поставленных целей, организацией, зависит от имеющихся ресурсов и правильном их использовании. Сможет ли руководитель организации правильно распределить все ресурсы организации. Любая фирма, при правильной организацией финансово-хозяйственной деятельности может добиться успеха: завоевать рынок, реализовать задачи, достигнуть поставленных целей. Для развития стабильного роста, рассчитанный на долгий период времени, обязательно нужен качественно разработанный бизнес-план.

Есть много научных работ в области бизнес-планирование: анализ финансового состояния бизнес-плана; расчет прибылей и убытков; оценка эффективности проекта. Многие аспекты этих работ нуждаются в дальнейшие исследования, в том числе в связи со специфическими особенностями российской экономики, необходимостью поиска для нее приемлемой модели хозяйствования с определением в ней места, роли и функций бизнес-плана, характера и методов государственного регулирования процессов его формирования и распределения в современных условиях и др

Цель выпускной квалификационной работы – разработка бизнес-плана на новый вид услуг в ООО МПК «Фобос»

Для достижения поставленной цели необходимо решить задачи:

1. Изучить теоретические аспекты бизнес-планирования на предприятии.

2. Охарактеризовать основные показатели деятельности ООО МПК «Фобос».

3. Определить предпосылки разработки бизнес-плана на новый вид услуг ООО МПК «Фобос».

4. Разработать проект бизнес-плана на новый вид услуг ООО МПК «Фобос».

Предмет исследования – Общество с ограниченной ответственностью многопрофильная компания «Фобос», основным видом деятельности которого является оказание услуг по монтажу охранно-пожарной сигнализации и внедрения систем пультовой охраны.

Объект исследования – бизнес-план на новый вид услуг ООО МПК «Фобос».

Методологической основой при написании работы являются научные методы, которые основаны на требованиях объективного и всестороннего факторного анализа финансового состояния организации. Абстрактно-логический метод позволил выявить основные аспекты оценки финансового состояния и устойчивости. Экономико-математический и экономико-статистический методы позволили оценить развитие фирмы, финансовую динамику и устойчивость.

В данной выпускной квалификационной работе была разработан новый вид услуг - вывод сигнала о пожаре на центральный пульт слежения -01 Государственной противопожарной службы городского округа Казань (ПЦН -01).

Практическая значимость дипломного проекта заключается в том, что основные положения, выводы и рекомендации могут послужить основой их реального применения на практике и получения видимых результатов от их внедрения.

1. Теоретические аспекты бизнес - планирования на предприятии

1.1 Понятие и функции бизнес – планирования

Бизнес-план – это документ, отображающий всю финансово-хозяйственную деятельность организации и дает четкое представление о дальнейшем развитии фирмы.

Цель разработки бизнес-плана – провести анализ деятельности организации и определить дальнейшее ее развитие. Также целью может быть: выведение организации из кризиса, освоение организацией нового рынка сбыта или внедрение новой продукции.

Бизнес-план решает следующие возникающие вопросы:

- направление деятельности фирмы, рынок сбыта продукции;
- ставит цели перед организацией на долгий и короткий срок, а также ответственных лиц за реализацию целей;
- оценка затрат на реализацию товара (или услуг), а также (если имеется) производство, транспортировка и окончательная продажа;
- определить квалификацию сотрудников фирмы и условия их труда, а также мотивацию к целям фирмы;
- мероприятия изучения рынка;
- ценообразование, продажи, реклама;
- провести оценку финансовую сторону организации;
- предусмотреть ситуации, которые могут помешать практическому выполнению бизнес-плана.

Бизнес-план выполняет четыре функции:

Первая функция. Возможность использования в практике для разработки стратегии организации. Функция актуальная в период создания и оценки будущего направления организации.

Вторая функция – планирование. Оценивает развитие деятельности организации в целом, и в новых направлениях. Контроль внутрифирменных процессов.

Третья функция. Направлена на привлечение финансов. В наше время без финансовой поддержки невозможно реализовать новый проект.

Четвертая функция позволяет привлечь фирме, к достижению поставленных целей, новых финансовые поддержки.

Бизнес-план дает полный отчет, о том какие и как фирма собирается достигать поставленных целей. Этот отчет так же значим и для потенциальных инвесторов, ведь такой документ как бизнес-план означает, что у фирмы есть четкие представления о дальнейшем ее развитии, о целях, о задачах, как и в какое время, фирмой будет достигнуты прибыль.

Прогноз – в любом планирование это самое сложный элемент, очень тяжело прогнозировать наперед. И бизнес-план не исключение. От правильного прогнозирования зависит весь проект бизнес-плана.

Рассмотрим недостатки бизнес-планирования:

1. Очень часто подразделения организации недостаточно объединены между собой, из-за этого происходит выбытие подразделения из графика.

2. Потери времени. Из-за многочисленных заполнений документов, форм и отчетов, происходит потеря времени. Должное внимание, на рассмотрение предлагаемых план действий, не уделяется. Не успевают провести необходимую оценку риска и объема реализации продукции.

3. Комплексные системы планирования зачастую препятствуют, а не помогают в планирование.

4. Не уделяется нужное время на рассмотрение вариантов развития и планирования, и на их оценку. Составление бюджета завершающий этап.

Бизнес-план используют для анализа внешней и внутренней среды организации. Тщательно разработанный план дает наиболее точную оценку фирме, что очень важно для потенциальных инвесторов. Бизнес-план может

помочь: расширить предприятие, увеличить доходы, вывести организацию из кризиса, внедрить в фирму новый товар и т.д.

1.2. Структура, содержание и организация процесса бизнес – планирования на предприятии

Прежде чем приступить к формированию бизнес-плана, необходимо собрать весь спектр необходимой информации.

Рассмотри шаги сбор всего спектра необходимой информации:

1) Определение источников необходимой информации. Источником сбора информации может выступать все: учебники по бизнесу и планированию, статистические данные правительственных учреждений (особенно занимающихся проблемами малого бизнеса), курсов по составлению бизнес-планов сведений аудиторских организаций, отраслевых изданий до передачи этих обязанностей специальным фирмам по управленческому консультированию и другим компетентным организациям.

2) Определение целей создания бизнес-плана. Цели должны быть связаны напрямую с решением проблем организацией и достижением новых успехов. Качественно разработанный бизнес-план может достичь внутренние и внешние цели организации.

3) Создании бизнес-плана является точное формулирование структуры своих потенциальных читателей – внутренние подразделения организации (что бывает крайне редко) или также внешние лица, которых предприятие желает сделать своими партнерами, инвесторами или кредиторами (будущие акционеры, коммерческие банки, инвестиционные группы). Формирование круга читателей помогает лучше сформулировать специфику содержания бизнес-плана, необходимость и степень освещенности тех или иных вопросов, сторон деятельности организации.

4) После чего можно переходить к установлению общей структуры документа

Рассмотрим структуру Бизнес-плана.

Бизнес-план состоит из следующих разделов:

1. Возможности фирмы (резюме).
2. Виды товаров (услуг).
3. Рынки сбыта товаров (услуг).
4. Конкуренция на рынках сбыта.
5. План маркетинга.
6. План производства.
7. Организационный план.
8. Правовое обеспечение деятельности фирмы.
9. Оценка риска и страхования.
10. Финансовый план.

В разделе «Возможности фирмы (резюме)» определяются направления фирмы и рынки. В отдельности по направлениям устанавливается стратегия цели и задачи, а также мероприятия по достижению этих направлений. Так же описывается все данные и информация о фирме, что дает представление о фирме.

В этом разделе бизнес-плана «Виды товаров (услуг)» дают описание продаваемой продукции и услуг. Необходимо дать описание производимых продукции. Так же нужно ответить на вопросы:

- Какую продукцию (услуги) производит организация? Опишите.
- Полное название товара и характеристика.
- Какие ресурсы нужны на реализацию предлагаемого товара, услуги?
- Имеет ли товар сезонность спроса?
- Цена предлагаемой продукции?
- Соответствие качества продукции законодательным требованиям?
- Рынок сбыта и способ реализации?

- Что заставляет потребителя приобрести именно этот товар?
- Преимущества и недостатки продукции?
- Есть ли патент или авторские права на реализацию (производство) товаров (услуг)?
- Цена затрат на производство одной единицы продукции?
- Цена отпускаемой продукции?
- Какова прибыль с одной единицы продукции?

Раздел «Рынки сбыта товаров (услуг)» изучается рынок сбыта продукции. Описывается характеристика покупателей. Необходимо представить: оценку емкости рынка и объем продаж.

В разделе «Конкуренция на рынках сбыта» проводится оценка сильных и слабых сторон конкурирующих товаров (услугу). Описываются фирмы выпускающие конкурирующие товары. Сравниваются конкурирующие товары по: цене, качеству, места сбыта, обслуживанию, срока годности и другими значимыми признаками.

Определяется: достоинства и недостатки конкурирующих фирм, сфера на рынке, цена товара (услуги), качество и другие значимые показатели.

Раздел «План маркетинга» отображается характер бизнеса. Описываются способы достижения успехов. Данный раздел должен быть достаточно понятным широкому кругу людей. План должен быть написан так, чтоб заинтересовать инвесторов во вложение денежных средств с дальнейшей прибылью.

Маркетинговая информация состоит из следующих подсистем: внутренней отчетности; внешней информации; маркетинговых исследований; анализа информации. Подсистемы между собой взаимосвязаны. Маркетинговая информация также взаимодействует с внешней средой.

Главной частью маркетинговой информации является маркетинговые исследования. Определяются: цели, задачи, источники информации, методы сбора, анализ данных и т.д. Ф. Котлер приводит перечень наиболее часто встречающихся задач, решаемых системой маркетинговых исследований:

изучение характеристик рынка, замеры потенциальных возможностей рынка, анализ распределения долей рынка между фирмами, анализ сбыта, изучение тенденций деловой активности, изучение товаров конкурентов, краткосрочное прогнозирование, изучение реакции на новый товар и его потенциала, долгосрочное прогнозирование, изучение политики цен.

Поддержание стабильного объема продаж обеспечит выживание организации. Толковая программа маркетинга играет важную роль и тщательно изучается.

Основные проблемы для рассмотрения в этом разделе:

1) Спрос, рынок. Привести доказательства спроса на товар (услугу).
2) Вся детальность и доводы зависят от доли рынка, которую нужно завоевать для развития организации. Рассматриваются все объекты рынка и их привлекательность.

3) Внешние факторы. Конкуренты. Есть факторы, которые фирма может незначительно контролировать к примеру - конкуренция. Степень конкуренции. Рассмотреть конкурентов на рынке. Смогут ли другие организации составить конкуренцию. Указать профиль каждого конкурента.

Стратегия маркетинга. Разобрать, как организация будет пользоваться соответствующим рынком и его возможностями.

Стратегия сбыта и распределения. Определить, как организация будет доводить свою продукцию до покупателя.

Стратегия ценообразования. Ценообразование является одним из важнейших частью плана маркетинга. Важно соответствие стоимости товара и его качество. Цена и соответствие качества – это имидж организации.

Себестоимость товара это цена которая была минимально затрачена на его производство.

На основе анализа цен конкурентов определяется средний уровень цен на рынке.

Товара который обладает высоким качеством и достоинством имеет возможно максимально высокую цену.

В стоимости товара следует учитывать возможные политики скидок, варьирование цен, влияние ценовой стратегии на валовую прибыль, рынок сбыта, спрос на товар.

Реклама. Продвижение товара. Многие организации не имеют достаточных средств на рекламу своей организации или не имеют вообще данную статью расходов.

Раздел «План производства» готовится для тех организаций, которые будут заниматься производством. Нужно показать (и возможно доказать), что организация будет производить продукцию в нужное время, в нужном количестве и с качеством.

Раздел «Финансовый план» планируется финансовая деятельность организации. Цель является максимально эффективное использование денежных средств организации.

Разрабатывается совокупность следующих планово-отчетных документов:

- Оперативный план (отчет). Разрабатывает служба маркетинга. Отображает по каждому периоду и по каждому товару взаимодействия фирмы и ее целевых рынков.

- План (отчет) доходов и расходов. Разрабатывает экономическая служба фирмы. Документ отображает прибыль (убыток) от продажи товара. Разрабатывается на каждый товар фирмы.

- План (отчет) движения денежных средств. Разрабатывается финансовой службой фирмы. Показывает все поступления и расходования денежных средств организации.

- Балансовый отчет (план). Документ подводит итог деятельности организации за отчетный период. Отображает реальную стоимость фирмы. Отчетный период может быть: месяц, квартал, полгода, год. Является заключительным документом. Несет в себе полный перечень активов и пассивов фирмы. Необходим при подаче налоговой декларации.

Организация процесса бизнес-планирования на предприятии.

Рассмотрим четыре обязательных условия (компонентов) для успешной организации бизнес-планирования:

1) Организация должна располагать соответствующей методологической и методической базой разработки контроля и анализа исполнения бизнес-плана, а работники финансовой службы уметь применять на практике и быть достаточно квалифицированными. Данные базы образуют аналитический блок процесса финансового планирования.

2) Для качественной разработки бизнес-плана нужна внутренняя и внешняя информация о деятельности организации. Основой информационного блока являются: экономическая информация; учетная информация; сообщения финансовых органов; информация товарных и валютных бирж; политическая информация и т.д.

3) Процесс бизнес-планирования реализуется через систему управления, составляющие организационный блок процесса. Дается определение: количество служб, чьи обязанности разработки, контроль и анализ коммерческой организации, Совокупность структурных подразделений, которые ответствен за исполнение бизнес-плана.

4) Программно-технические средства, используемые в процессе финансового планирования и контроля, составляют программно-технический блок системы финансового планирования. Большой поток информации проходит регистрацию и обработку.

2. Характеристика основных показателей деятельности ООО МПК «Фобос»

2.1. Характеристика основных показателей деятельности ООО МПК «Фобос»

Предприятие Общество с ограниченной ответственностью многопрофильная компания «Фобос» создано в 2004 году.

Целью деятельности ООО МПК «Фобос» является не только получение прибыли, но и удовлетворение потребностей как потребителей и деловых партнеров, так и сотрудников, и собственников организации, а также внесение своего вклада в развитие общества.

В ООО МПК «Фобос» используется линейно-функциональная структура управления, при которой каждый нижестоящий уровень контролируется вышестоящим и подчиняется ему; у каждого работника управления есть свое место в иерархии; каждый работник выполняет свои функции. (Рисунок 2.1.)

Предприятием руководит директор, которому непосредственно подчиняются все должности. Принимает решения по ключевым вопросам организации. Коммерческий директор замещает директора в период его отсутствия.

Маркетинговый отдел осуществляют работы по оперативному маркетингу: непрерывно отслеживаются тенденции к изменению цен в краткосрочных периодах, что позволяет быстро и плавно изменять сбытовую политику предприятия, выигрывая тем самым конкурентную борьбу.

Главный инженер – руководитель, осуществляющий оперативное управление производством. Ему непосредственно подчиняются:

проектная группа, осуществляющая проектирование, систем охранно-пожарной сигнализации (ОПС) с привязкой к объекту установки;

монтажная группа, осуществляющая монтаж систем охранно-пожарной сигнализации;

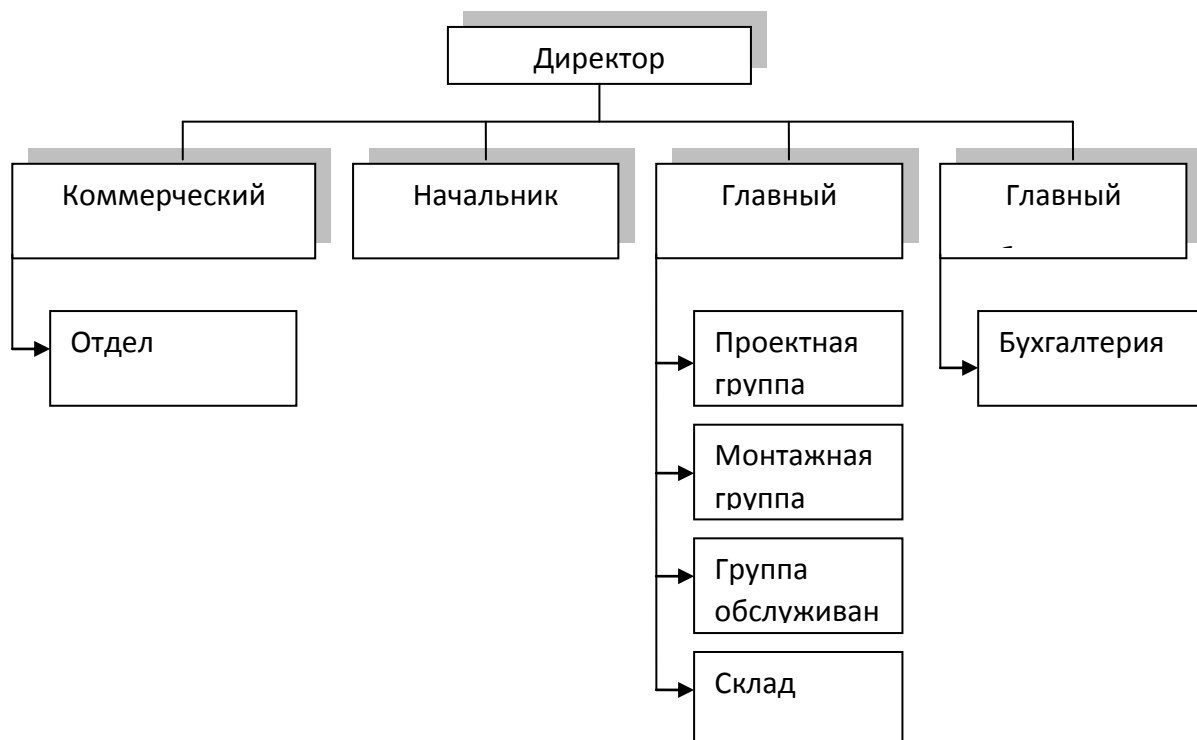


Рисунок 2.1 - Организационная структура предприятия представлена

группа обслуживания, осуществляющая полный комплекс работ по обслуживанию своих клиентов. Сотрудники «Фобоса» проводят с персоналом организации мероприятия по обучению управлению охранной, пожарной сигнализацией, системами контроля доступа и учета рабочего времени.

Главный бухгалтер – является ответственным лицом по вопросам отчета финансовой деятельности организации. Так же обладает доверенностью в представлении ООО МПК «Фобос» в фискальных государственных органах.

Начальник отдела кадров - обеспечивает подбор персонала на предприятии, контролирует уровень квалифицированности персонала, возраст персонала.

Ценовая стратегия предприятия на рынке услуг ориентирована преимущественно на возмещение издержек производства и получения прибыли и главным образом реализуется на рынках г.Казани, Зеленодольска, Буинска.

Проведем анализ Основных организационно-экономические показателей деятельности ООО МПК «Фобос» за 2015-2017гг. (таблица 2.1)

По данным 2015-2017гг из таблицы видно: в 2016 г. по сравнению с 2015г. объем выручки падает на 8,37%; сокращаются коммерческие расходы на 1168, уменьшается себестоимость продаж на 12457;при всем этом увеличивается чистая прибыль на 5242, так же увеличивается численность ППП и соответственно увеличивается фонд оплаты труда ППП на 1612. Данные говорят, что не смотря на уменьшение объема выручки организация смогла: сократить расходы и себестоимость продаж, увеличить численность ППП и чистую прибыль.

В 2017 году по сравнению с 2016 году численность ППП увеличивается на 15;объем выручки увеличивается на 7%, себестоимость продаж поднимается на 3096; вырастает чистая прибыль на 14,82%; возрастают основные средства на 57, уменьшаются коммерческие расходы. Все это говорит о том, что фирма сократила расхода , увеличила численность ППП и объем выручки, при этом выросла себестоимость и фонд оплаты труда.

Таблица 2.1 - Основные организационно-экономические показатели деятельности ООО МПК «Фобос» за 2015-2017гг.

Показатели	2015 г.	2016 г.	2017 г.	Изменение			
				2016-2015гг.		2017-2016гг.	
				Абс. изм (+/-)	Темп прироста, %	Абс. изм (+/-)	Темп прироста, %
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Выручка ¹ , тыс. руб.	103217	94576	101201	-8641	-8,37	6625	7,00
2. Себестоимость продаж ¹ , тыс. руб.	86943	74486	77582	-12457	-14,33	3096	4,16
3. Валовая прибыль ¹ (убыток), тыс. руб.	16274	20090	23619	3816	23,45	3529	17,57
4. Управленческие расходы ¹ , тыс. руб.	0	0	0	0	0,00	0	0,00
5. Коммерческие расходы ¹ , тыс. руб.	14904	13736	1752	-1168	-7,84	-11984	-87,25
6. Прибыль (убыток) от продаж, тыс. руб.	1370	6354	11867	4984	363,8	5513	86,76
7. Чистая прибыль ¹ , тыс. руб.	202	5444	6251	5242	2595,05	807	14,82
8. Основные средства, тыс. руб.	21	27	84	6	28,57	57	211,11
9. Оборотные активы ² , тыс. руб.	2211	6105	9824	3894	176,12	3719	60,92
10. Численность ППП, чел.	70	85	100	15	21,43	15	17,65
11. Фонд оплаты труда ППП ³ , тыс. руб.	3933	5545	6886	1612	40,99	1341	24,18
12. Производительность труда работающего, тыс. руб. (стр1/стр.10)	1475	1113	1012	-361,87	-24,54	-100,65	-9,05
13. Среднегодовая заработная плата работающего, тыс. руб. (стр11/стр10)	56,19	65,24	68,86	9,05	16,11	3,62	5,56
14. Фондоотдача (стр1/стр8)	4915,10	3502,81	1204,77	-1412,28	-28,73	2298,03	34,4
15. Оборачиваемость активов, раз (стр1/стр9)	46,68	15,49	10,30	-31,19	-66,82	-5,19	-33,50
16. Рентабельность продаж, % (стр6/стр1) ×100%	1,33	6,72	11,73	5,39	406,17	5,01	74,54
17. Рентабельность производства, % (стр6/(стр2+стр4+стр5)) ×100%	1,35	7,20	14,96	5,86	435,42	7,76	107,69
18. Затраты на рубль выручки, (стр2+стр4+стр5)/стр1*100 коп.)	98,67	93,28	78,39	-5,39	-5,46	-14,89	-15,96

Существенное влияние на реализацию услуг оказывает сезонность в работе предприятия (таблица. 2.2).

Таблица 2.2 - Анализ сезонности реализации услуг ООО МПК «Фобос» за 2015-2017 гг.

Меся-цы	2015 год			2016 год			2017 год		
	К сез.	Абс. Откло-нение	Квадрат абс. Откло-нения	К сез.	Абс. Откло-нения	Квадрат абс. Откло-нения	К сез.	Абс. Откло-нение	Квадрат абс.отк лонени я
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
январь	0,99	0,01	0,0001	0,93	0,07	0,0049	0,99	0,01	0,0001
февраль	0,99	0,01	0,0001	0,98	0,08	0,0064	0,99	0,01	0,0001
март	0,99	0,01	0,0001	0,96	0,04	0,0016	0,99	0,01	0,0001
апрель	1,00	0	0	1,01	0,01	0,0001	1,01	0,01	0,0001
май	1,00	0	0	1,03	0,03	0,0009	0,98	0,02	0,0004
июнь	1,01	0,01	0,0001	1,03	0,03	0,0009	1,01	0,01	0,0001
июль	1,01	0,01	0,0001	1,03	0,03	0,0009	1,01	0,01	0,0001
август	1,01	0,01	0,0001	1,03	0,03	0,0009	1,01	0,01	0,0001
сентябрь	1,01	0,01	0,0001	1,00	0	0	1,01	0,01	0,0001
октябрь	1,00	0	0	1,00	0	0	1,01	0,01	0,0001
ноябрь	1,00	0	0	1,00	0	0	1,00	0	0
декабрь	1,00	0	0	1,00	0	0	1,00	0	0
Итого		0,07	0,0007		0,32	0,0166		0,11	0,0013
Объем реализации услуг	89745			103217			94576		
Объем реализации средне-месячный	7478,75			8601,417			7881,333		

Для наглядного представления построим по полученным данным график сезонности реализации услуг ООО МПК «Фобос» за 2015-2017гг.

По данным рис.2.2 можно сделать вывод о том, что для ООО МПК «Фобос» характерна сезонность спроса на услуги. В зимние месяцы спрос на услуги снижается, а в весенние и летние месяцы спрос имеет тенденцию к повышению.

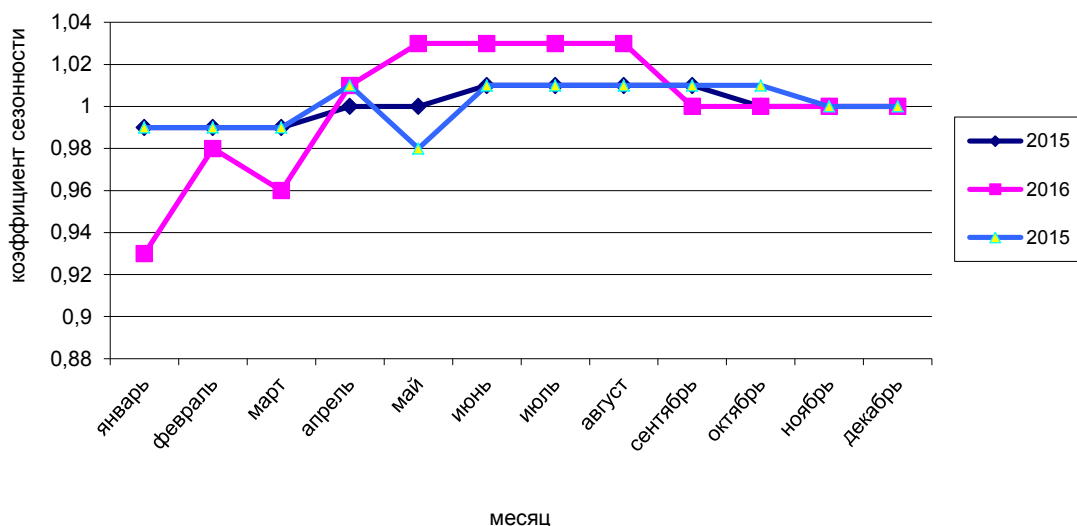


Рисунок 2.2. - График сезонности реализации услуг ООО МПК «Фобос» в 2015-2017 гг.

Данные сезонные колебания спроса характерны для всего анализируемого периода.

Для анализа финансовых результатов деятельности предприятия приведем динамику показателей, характеризующих затраты, прибыль и рентабельность ООО МПК «Фобос» за 2015-2017 гг. (таблица 2.3)

Таблица 2.3 - Динамика показателей, характеризующих финансовые результаты деятельности ООО МПК «Фобос» в 2015-2017гг.

№	Показатели	2015 год	2016 год	2017 год	Отклонение (+/-)	
					2017/ 2015	2017/ 2016
1	Объем реализации услуг, тыс.руб.	89745	103217	94576	4831	-8641
2	Объем реализации услуг, шт.	2320	2586	2247	-73	-339
3	Цена единицы услуги, тыс.руб.	38,68	39,91	42,09	3,41	2,18
4	Полная себестоимость, тыс.руб.	89334	102847	88222	-1112	-14625
5	Себестоимость единицы услуги, тыс.руб.	33,44	33,62	33,15	-0,29143	-0,47156
6	Затраты на 1 руб. реализации	0,86	0,84	0,79	-0,07	-0,05
7	Прибыль от реализации, тыс.руб.	411	370	6354	5943	5984
8	Рентабельность услуг, %	0,53	0,43	8,53	8	8,1

На основании данных таблицы 2.3 можно сделать следующие выводы:

- Объем реализации услуг за весь анализируемый период изменялся неравномерно, так в 2017г. он сократился на 8641 тыс.руб. по сравнению с 2016г, а по сравнению с 2015г. увеличился на 4831 тыс.руб..

- Средняя цена единицы услуг имела тенденцию к увеличению. В 2017г. она возросла на 2,18 тыс.руб. по сравнению с 2016г. и на 3,41 тыс. руб. по сравнению с 2015г.

- Затраты на 1 рубль реализации в 2017г. снизились на 0,05 руб. по сравнению с 2016г.

Проанализировав динамику показателей, характеризующих прибыль и рентабельность работы ООО МПК «Фобос», перейдем к анализу себестоимости (таблица 2.4).

Таблица 2.4 - Смета затрат на реализацию услуг ООО МПК «Фобос» в 2015-2017гг.

№	Показатель	2015 год		2016 год		2017 год		Темп прироста, %	
		Тыс. руб.	Уд. вес, %	Тыс. руб.	Уд. вес, %	Тыс. руб.	Уд. вес, %	2017/2015	2017/2016
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Материальные затраты	72339	80,98	79645	77,44	65480	74,22	-9,48	-17,79
2	Затраты на оплату труда	3933	4,40	5545	5,39	6886	7,81	75,08	24,18
3	Отчисления в социальные фонды	1023	1,15	1442	1,40	1790	2,03	74,98	24,13
4	Амортизация основных средств	7	0,01	13	0,01	15	0,02	114,29	15,38
5	Прочие затраты	12032	13,47	16202	15,75	14051	15,93	16,78	-13,28
6	Итого полная себестоимость	89334	100	102847	100	88222	100	-1,24	-14,22

Исходя из таблицы 2.5 можно сделать вывод о неравномерном изменении полной себестоимости услуг ООО МПК «Фобос». В 2017 г. полная себестоимость уменьшилась на 12457 тыс.руб. по сравнению с 2016г., а по сравнению с 2015г.уменьшилась на 3096 тыс.руб. Изменилась и структура себестоимости. Так в 2017 году незначительно сократился удельный вес материальных затрат (на 9,48%) в общей структуре себестоимости. Это в первую очередь связано с сокращением объема реализации услуг. Увеличился удельный вес затрат на оплату труда на 2,98% . Однако, в 2017 году произошло незначительное увеличение удельного веса показателя прочие затраты на 0,06%.

2.2 Анализ предпосылок разработки бизнес-плана на новый вид услуг ООО МПК «Фобос»

Для разработки обоснованного бизнес – плана на новый вид услуги нами проведен предплановый бизнес – анализ внешней и внутренней среды ООО МПК «Фобос», который включает в себя следующие направления:

- Анализ потребителей услуг;
- Анализ спроса на услуги;
- Анализ основных конкурентов предприятия.

Говоря о перспективности рынка пожарно-охранного оборудования необходимо выделить основные тенденции развития новых технологий. Так, постоянно разрабатываются новые, более совершенные и высокопроизводительные системы. Важно также отметить, что рынок г. Казани постоянно развивается, укрупняется, и совершенствуется, создавая предпосылки к прогрессу в различных отраслях производства и областях науки, что, в свою очередь, делает рынок охранно-пожарного оборудования достаточно перспективным.

За годы своей работы фирма имеет обширную клиентуру, в состав которых входит:

- рынок потребителей;
- рынок предприятий;
- рынок государственных учреждений.

Потребительский рынок индивидуальных и семейных потребителей приобретает услуги для личного потребления. Рынок учреждений представлен школами, больницами, мелкими и крупными предприятиями города, с которыми у ООО МПК «Фобос» заключены договора на поставку, установку пожарно-охранной сигнализации, а также обслуживание в процессе эксплуатации.

Рынок муниципальных учреждений состоит из объектов социальной сферы (медучреждения, школы, высшие учебные учреждения и др.).

В марте - апреле 2017 года в ООО МПК «Фобос» проводилось исследование структуры клиентов. Исследование проводилось на основе информации, полученной приемщиками заказов, отвечающими на входящие телефонные звонки, и менеджерами по продажам. Сведения о каждом звонившем и каждом сделавшем заказ клиенте вносились в специальные базы данных, на основе которых можно было судить о:

- характере заказа;
- степени компетентности покупателя в вопросах пожарно-охранного оборудования;
- структуре потребителей;
- периодичности заказов;
- объемах заказов каждой группы потребителей.

Было опрошено 100 респондентов. Результаты анкетирования рассмотрены в таблице (Приложение 5).

Важно отметить, что из всех респондентов, принимавших участие в исследовании 77% клиентов были признаны компетентными в вопросах пожарно-охранного оборудования и комплектующих, из которых 12%

достаточно профессионально ориентировались в новинках электронного рынка, типах и моделях оборудования, ценах на продаваемую продукцию в г. Казани.

Говоря о периодичности покупок необходимо сказать, что порядка 62% покупателей являются постоянными клиентами ООО МПК «Фобос». В зависимости от типов клиентов, периодичность обращений колебалась от одного раза в год до 2 раз в год. Наиболее частыми клиентами являются юридические лица города Казани.

Возраст активных клиентов составляет от 30 до 60 лет. В настоящее время часто заказывается услуга монтажа и обслуживания систем видеонаблюдения как юридическими, так и частными лицами. Монтаж системы охранной и пожарной сигнализации чаще всего заказывают как крупные, так и мелкие фирмы.

Высокий процент постоянных клиентов связан, как правило, с отсутствием в исследовательский период рекламных компаний, способных заметно повысить объемы продаж. С другой стороны, в периоды насыщенной рекламной деятельности компании, доля постоянных клиентов, по данным отдела учета ООО МПК «Фобос», составляет в среднем за год примерно 62%.

Рассматривая структуру потребителей, важно также отметить, что доля продаж частным лицам составляет примерно 7%. Это связано с тем, что суммы закупок юридических лиц, как правило, больше сумм, которые могут потратить физические лица на приобретение оборудования.

Для укрепления своих позиций на рынке ООО МПК «Фобос» необходимо провести анализ спроса, выявить его величину и степень его удовлетворения за 2015-2017 гг.

Проанализируем спрос на услуги, оказываемые ООО МПК «Фобос» (таблица 2.5).

Анализируя данные, представленные в таблице 2.5 можно сказать, что в период с 2015 по 2017гг. объем услуг увеличился на 5,38%. Увеличение

объема услуг связано с увеличением спроса и увеличения стоимости услуг. Системы пожарной сигнализации стали более сложными, поэтому средняя цена на систему несколько возросла. Необходимо отметить, что произошел рост объема на все услуги, но наибольшим спросом пользуется монтаж и обслуживание систем видеонаблюдения. Спрос на услугу за анализируемый период вырос на 15,36%.

Таблица 2.5 - Анализ спроса на услуги ООО МПК «Фобос»

№ п п	Наименование услуги	Объем реализованных услуг						Отклонение	
		2015г.		2016г.		2017г.		2017к 2015	2017 к 2016
		тыс. руб.	уд. Вес	тыс. руб.	уд. вес	тыс. руб.	уд. вес		
1	Монтаж и обслуживание систем охранной сигнализации	25087	27,9 5	27865	27,00	25111	26,55	0,10	-9,88
2	Монтаж и обслуживание систем пожарной сигнализации	25168	28,0 4	28187	27,31	26260	27,77	4,34	-6,84
3	Монтаж и обслуживание систем видеонаблюдения	23995	26,7 4	29498	28,58	27680	29,27	15,36	-6,16
4	Монтаж и обслуживание систем контроля доступа	15402	17,1 6	17576	17,03	15430	16,31	0,18	-12,21
5	Подготовка проектной документации на соответствие противопожарным нормам	89	0,10	91	0,09	95	0,10	6,74	4,40
	Итого	89745		103217		94576		5,38	-8,37

Наименьшим спросом пользуется услуга подготовки проектной документации на соответствие противопожарным нормам, но из таблицы видно, что объем этой услуги повысился на 6,74%.

Проведем анализ конкурентоспособности услуг ООО МПК «Фобос» по сравнению с конкурентами предприятия, услуга которых была выбрана в качестве базы сравнения.

Конкурентами ООО МПК «Фобос» по монтажу и обслуживанию охранно-пожарной сигнализации являются:

1. ООО «Щит» (г. Казань, ул. Московская, 15), занимается установкой и обслуживанием охранно-пожарной сигнализации любого типа: адресно-аналоговой, адресно-опросной, комбинированной и т.д. В компании ООО «Щит» проводят проектирование охранно-пожарной сигнализации для зданий различных видов и размеров.

2. ООО «Охранник» (г. Казань, ул. Галиаскара Камала д 17), предлагает услуги по установке и монтажу систем охранной и пожарной сигнализации, огнезащитной обработке, видеонаблюдения. Специалисты компании имеют многолетний опыт проектирования, монтажа, установки систем охранно-пожарной сигнализации на объектах высокой сложности.

3. Прочие конкуренты – ООО «Вихрь», ООО «Спецтехмонтаж» и другие.

Рынком сбыта услуг, оказываемых ООО МПК «Фобос», с географической точки зрения, будет рынок городов Казани, Зеленодольска и Буинска.

В г. Казани ООО МПК «Фобос» занимает 38% рынка услуг установки и обслуживания охранно-пожарной сигнализации. ООО «Щит» занимает 35% рынка услуг установки и обслуживания охранно-пожарной сигнализации. ООО «Охранник» занимает 25% рынка услуг установки и обслуживания охранно-пожарной сигнализации.

Таблица 2.6 - Распределение долей рынка между предприятиями, занимающихся установкой и обслуживанием систем охранно-пожарной сигнализации по состоянию на 2017 год

Предприятия	Доля рынка
ООО МПК «Фобос»	39%
ООО «Щит»	35%
ООО «Охранник»	25%
Другие конкуренты	2%

Распределение долей рынка между конкурирующими предприятиями представлено на рисунке 2.3.

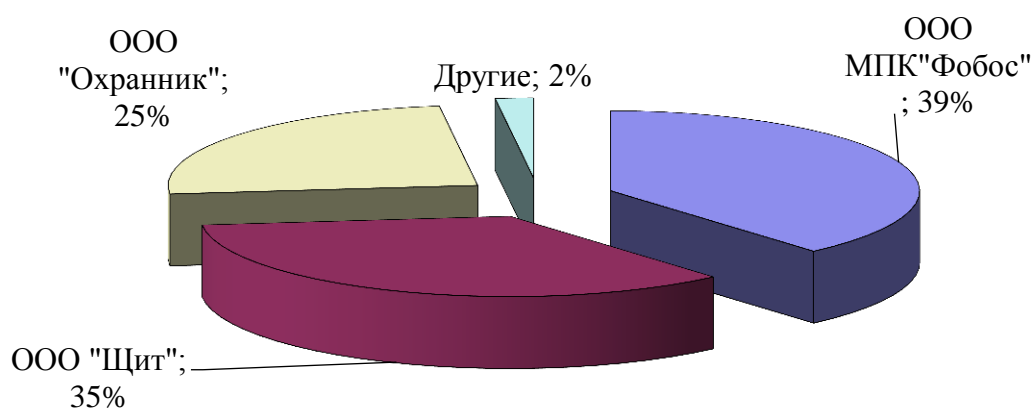


Рисунок 2.3 - Доли рынка конкурентов по установке и обслуживанию охранно-пожарной сигнализации

Исходя из того, что ООО МПК «Фобос», ООО «Щит» и ООО «Охранник» занимают примерно 98% рынка г. Казани в области установки

охранно-пожарной сигнализации, то именно эти предприятия будут рассматриваться в качестве основных конкурентов.

Стратегия конкурентов заключается в том, чтобы получить как можно больше прибыли, через предложение все большего количества услуг и занять ведущее место на рынке.

Анализ данных таблицы 2.7 позволяет сделать вывод о том, что цены на комплектующие ООО МПК «Фобос» выше, чем у ООО «Щит».

Таким образом, основными причинами снижения конкурентоспособности услуг ООО МПК «Фобос» являются:

- снижение качества выпускаемой услуг;
- повышение себестоимости услуг;
- увеличение средних цен реализации услуг

Таблица 2.7 - Анализ цен комплектующих изделий и его основных конкурентов

№	Наименование детали	Цена на комплектующие изделия по альтернативным поставщикам, руб.		
		ООО МПК «Фобос»	ООО «Щит»	ООО «Охранник»
1	Блок бесперебойного питания «ИВЭПР К-1 5А», шт.	2 750	2748	2752
2	Прибор приёмно-контрольный «Сигнал 20М», шт	2 800	2797	2800
3	Табло светозвуковое комбинированное «ВНИМАНИЕ», шт.	620	616	625
4	Табло светозвуковое комбинированное «ПОЖАР», шт	620	616	625
5	Табло светозвуковое комбинированное «НЕИСПРАВНОСТЬ», шт.	620	616	625
6	Кабель экранированный «КМВЭВ 2x2x0,5», м	49	48	49
7	Комплект монтажных принадлежностей	71	70	71

Далее проведем анализ рынка и возможности позиционирования на нем нового вида услуг

Системы пожарной сигнализации широко используются на различных промышленных, коммерческих и жилых объектах. Пожарная сигнализация незаменима - она служит для оперативного обнаружения пожара и оповещения о нем. Также автоматические системы пожарной сигнализации обеспечивают меры по ликвидации очагов возгорания. Адресные системы пожарной сигнализации способны с максимальной точностью указывать места очагов возгорания и, соответственно, позволяют быстро реагировать на возникновение чрезвычайной ситуации. Значение установки качественной, современной системы автоматической пожарной сигнализации трудно переоценить - это одно из важнейших средств обеспечения безопасности на различных жилых и нежилых объектах.

Пожарная сигнализация – это базовый элемент в системе безопасности любого предприятия. Системы пожарной сигнализации постоянно совершенствуются, изобретаются новые способы обнаружения пожара, снижается процент ложных тревог.

На любом предприятии, в каждом офисе необходимо иметь пожарную сигнализацию. Это продиктовано как желанием владельца обезопасить свое имущество, жизнь и здоровье сотрудников, так и государственными стандартами и нормативными актами МЧС. В целом пожарная сигнализация предназначена для выявления пожара на начальной стадии возгорания и передачи сигнала тревоги на пульт охраны.

Вывод сигнала о пожаре на центральный пульт слежения - 01 Государственной противопожарной службы необходим для соблюдения норм пожарной безопасности (НПБ 104/2003, РД-78, СП 5.13130.2009 «Установки пожарной сигнализации и пожаротушения автоматические»). На сегодняшний день потребность в установке в г. Казани вывода сигнала о пожаре на центральный пульт слежения необходим для всех предприятий города от крупных предприятий до каждого магазина, офиса, склада, дома. В

настоящее время принята муниципальная программа по установке пожарно-охранной сигнализации в объектах социальной сферы.

Важно, что ни один из конкурентов ООО МПК «Фобос» не оказывает подобный вид услуг, следовательно, ООО МПК «Фобос» по данному виду услуги конкурентов не имеет.

3. Разработка бизнес-плана на новый вид услуг ООО МПК «Фобос»

3.1 Проект бизнес-плана на новый вид услуг ООО МПК «Фобос»

Технологический процесс оказания услуги передачи сигналов от удалённых объектов, при возникновении на них пожароопасной ситуации, на пульт централизованного наблюдения – 01

Государственной противопожарной службы

Исполнение Федерального закона Российской Федерации от 22 июля 2008г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» в целях защиты жизни, здоровья, имущества граждан и юридических лиц, государственного и муниципального имущества от пожаров, определяет основные положения технического регулирования в области пожарной безопасности и устанавливает общие требования пожарной безопасности к объектам защиты (продукции), в том числе к зданиям, сооружениям и строениям, промышленным объектам, пожарно-технической продукции и продукции общего назначения.

В целях выполнения пункт предписании норм пожарной безопасности (НПБ 104/2003, РД-78, СП 5.13130.2009 «Установки пожарной сигнализации и пожаротушения автоматические») существует большая потребность в выводе пожарной сигнализации на пульт централизованного наблюдения – 01. Для этого необходимо оснастить подразделения пожарного надзора и предприятия основополагающей базой.

Для этого расположенная в центре города центральная пожарная часть должна быть снабжена оборудованием, позволяющим принимать тревожные сообщения от объектов обеспеченных пожарной сигнализацией.

Оборудование, устанавливаемое в центральной пожарной части представляет собой радиоканальный приёмо-передатчик марки «С 2000-РПИ» подключаемый к персональному компьютеру и необходимое программное обеспечение АПК «Бастион С 2000».

Основное оборудование доукомплектовывается блоком бесперебойного питания марки «ИВЭПР К-1 5А», аккумуляторами 28 ампер/часов и выносной мачтовой направленной антенной на восемь направлений марки «Болид А-820-3».

В комплексе это оборудование, без дополнительных промежуточных устройств, позволяет покрывать радиоканальной сетью пространство в радиусе 76 километров и принимать тревожные сигналы от 1270 зарегистрированных объектовых радиопередатчиков марки «С 2000-РПИ».

Радиоканальная связь, выстроенная, на этом оборудовании позволит обеспечить стабильную передачу тревожных сообщений от объектовых передатчиков «ВНИМАНИЕ ОПАСНОСТЬ ПОЖАРА», «ПОЖАР», «НЕИСПРАВНОСТЬ», а также осуществлять «материнский контроль» проверку целостности и работоспособности объектового оборудования.

Радиосистема передачи информации состоит из радиального приемо-передатчика марки «С2000-РПИ», программного обеспечения АПК «Бастион С 2000», блока бесперебойного питания «ИВЭПР К-1 5А», аккумуляторов АРР 28А/ч, 12V, выносной мачтовой антенны «Болид А-820-3» и оконечных радиопередающих устройств, устанавливаемых на охраняемых объектах. Каждое оконечное устройство имеет свой уникальный адрес, который записан в памяти центральной системы РПИ.

Центральная система с определенной цикличностью на каждое оконечное устройство, написанное в памяти передает кодированный радиосигнал «ЗАПРОС ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ». Оконечное устройство, установленное на охраняемом объекте, получив сигнал запроса отвечает кодированным радиосигналам, который отражает текущее состояние системы пожарной сигнализации объекта «ВНИМАНИЕ», «ПОЖАР», «НОРМА», «ВЗЯТ», «СНЯТ», «АВАРИЯ ПИТАНИЯ» и т.д.

Сообщения «ВНИМАНИЕ! ОПАСНОСТЬ ПОЖАРА», «ПОЖАР», «НЕИСПРАВНОСТЬ» являются приоритетными и дублируются цветовыми и звуковыми сигналами. Полученная информация о состоянии пожарной

сигнализации объекта анализируется программой «Бастион С2000» и выдается на монитор оператора. Если какое-либо оконечное устройство объекта не отвечает на запрос центральной системы, то оператору на монитор выдается информация «НЕИСПРАВНОСТЬ РАДИОКАНАЛА» по данному оконечному устройству, для оперативного принятия мер по устранению неисправности.

Резюме

Основная функция новой услуги – передача сигналов от удалённых объектов, при возникновении на них пожароопасной ситуации, на пульт централизованного наблюдения -01 Государственной противопожарной службы.

Основные характеристики услуги и ее преимущества на рынке: высокая надёжность и достоверность передаваемой информации. Полностью автоматический режим работы - отсутствие «человеческого» фактора при возникновении чрезвычайной ситуации.

Основные мероприятия, осуществляемые для повышения достоверности передаваемых сигналов:

- доведение параметров настройки до значений, при которых система пожарной автоматики может работать в режимах: «ВНИМАНИЕ», «ПОЖАР», «НЕИСПРАВНОСТЬ».

- перенастройка имеющейся пожарной сигнализации до состояния, при котором выдача сигнала «ПОЖАР» будет производиться только одновременно от двух пожарных извещателей.

- переоборудование объектовых приборов приёма и контроля до параметров, при которых производится перезапрос пожарных извещателей.

- дооборудование объектов передатчиками двусторонней радиоканальной связи.

- разработка графических схем объектов.

Целевые рынки и место предприятия на этих рынках: обеспечение конкурентных позиций целевых рынков, сбалансированность с общим рынком потребительских товаров.

Основные цели предприятия: увеличение объема услуг, получение прибыли за счёт дополнительных монтажных работ и более качественного технического обслуживания, увеличение доли услуг предприятия на существующем рынке, захват новых рынков путём вытеснения конкурентов, не предоставляющих подобную услугу.

Проект не создает новых рабочих мест, зато способствует увеличению занятости и производительности труда работников.

Как видим, проект по всем показателям является эффективным, приносит прибыль, способствует увеличению заработной платы.

Описание предприятия

Краткая характеристика предприятия представлена в пункте 2.1

Описание новой услуги, планируемой к внедрению в ООО МПК «Фобос»

Руководство предприятия предлагает обеспечить расположенную в центре города центральную пожарную часть оборудованием позволяющим принимать тревожные сообщения от объектов обеспеченных пожарной сигнализацией. Оборудование, устанавливаемое в центральной пожарной части представляет собой радиоканальный приёмо-передатчик марки «С 2000-РПИ» подключаемый к персональному компьютеру и необходимое программное обеспечение АПК «Бастион С 2000».

Основное оборудование доукомплектовывается блоком бесперебойного питания марки «ИВЭП К-1 5А», аккумуляторами 28 ампер/часов и выносной мачтовой направленной антенной на восемь направлений марки «Болид А-820-3».

В комплексе это оборудование, без дополнительных промежуточных устройств, позволяет покрывать радиоканальной сетью пространство в

радиусе 76 километров и принимать тревожные сигналы от 1270 зарегистрированных объектовых радиопередатчиков марки «С 2000-РПИ».

Радиоканальная связь, выстроенная, на этом оборудовании позволит обеспечить стабильную передачу тревожных сообщений от объектовых передатчиков «ВНИМАНИЕ ОПАСНОСТЬ ПОЖАРА», «ПОЖАР», «НЕИСПРАВНОСТЬ», а также осуществлять «материнский контроль» проверку целостности и работоспособности объектового оборудования.

Для подключения в контролируемую сеть, объекты необходимо подготовить - оснастить радиоканальными передатчиками, перенастроить пожарную сигнализацию, заменить или перепрограммировать приёмно-контрольные приборы. Все вышеперечисленные действия принесут фирме первичный заработок, который будет определяться как количественная составляющая переоборудованных извещателей, приёмно-контрольных приборов. Последующую, основную, прибыль планируется получать от расширенного технического обслуживания и платы за пользование радиоканального передатчика.

Описание рынка услуг

В настоящее время существует большая потребность в выводе пожарной сигнализации на пульт централизованного наблюдения -01, так как это единственный невыполняемый пункт предписании норм пожарной безопасности (НПБ 104/2003, РД-78, СП 5.13130.2009 «Установки пожарной сигнализации и пожаротушения автоматические»), из-за отсутствия основополагающей базы в подразделениях Государственного пожарного надзора. ООО МПК «Фобос» является первой и единственной организацией, которая предложила данную услугу.

Первыми потребителями новой услуги ООО МПК «Фобос» будут муниципальные предприятия социальной сферы города Казани, а также крупные промышленные предприятия, предприятия среднего и малого бизнеса и физические лица, а также крупные торговые центры и культурно-развлекательные комплексы:

В будущем планируется все крупные предприятия и организации города подключить к пульту централизованного наблюдения с последующим обслуживанием оборудования.

Большим преимуществом внедрения новой услуги - вывода пожарной сигнализации на пульт централизованного наблюдения -01 Государственного пожарного надзора является то, что данный вид услуги в г.Казани не имеется ни у одного из конкурентов ООО МПК «Фобос».

План маркетинга

Основным рынком сбыта предлагаемой услуги является рынок г.Казань (100%) с последующим выходом на рынок Зеленодольска и Буинска (15% объема продаж).

Характеристика покупателя

В настоящее время все больше внимания уделяется обеспечению противопожарной безопасности предприятий, организаций и центров досуга и отдых. Заказчиками предложенной услуги могут быть как руководители крупных предприятий и развлекательных центров, школ, больниц, так и владельцы среднего и мелкого бизнеса.

В настоящее время заинтересовались установкой пожарной сигнализации на пульт централизованного наблюдения -01 руководители торговых и развлекательных центров.

План производства

По результатам проведенного анкетирования руководителями предприятия ООО МПК «Фобос», с целью выявления возможности увеличения объема производства и увеличения прибыли предприятия, было принято решение о внедрении новой услуги - передачи сигналов от удалённых объектов, при возникновении на них пожароопасной ситуации, на пульт централизованного наблюдения – 01 Государственной противопожарной службы

Таблица 3.1 - Расчет планируемого объема оказания новой услуги в ООО МПК «Фобос» (в процентах от годовой программы)

№ пп	Заказчик	Годовая программа, %									
		2018 год					2019 год				
		все го	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	все го	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.
1	Муниципальные объекты социальной сферы (школы, детский дом, дом престарелых, поликлиники)	100	25	25	25	25					
2	Детская городская больница	100	25	25	25	25					
3	ОАО «КМПО»	100			100						
4	ОАО «КЭМЗ»						100	100			
5	Центральная городская больница						100		100		
6	Культурно-развлекательный центр «Кольцо»						100			100	
7	Торговый центр «Тандем»						100				100

Для проведения расчета была проделана следующая работа:

- изучение документов и отчетов, предоставленных бухгалтером ООО МПК «Фобос», которые воспринимаются как достоверные и точно отображающие финансово-экономическое состояние предприятия данные;
- общий обзор применительно к рынкам сбыта услуг, оказываемых предприятием;
- анализ перспективы финансово-хозяйственной деятельности ООО МПК «Фобос».

В результате проведенного опроса нами было установлено, что после внедрения новой услуги 10 клиентов захотят поставить пульт охранной сигнализации.

Эффективная реализация данного проекта позволит ООО МПК «Фобос» выйти на новый рынок оказываемых услуг, где предприятие получит возможности для увеличения объемов и прибыли.

Состав основного оборудования, необходимого для оказания новой услуги, и его стоимость представлены в таблице. 3.2.

Таблица 3.2 - Затраты на введение в ООО МПК «Фобос» нового вида услуги

Наименование	Кол-во	Цена (руб.)	Сумма (руб.)
1	2	3	4
1. Техническое оснащение отдела ГПН			
Программное обеспечение АПК «Бастион С 2000», комплект	1	70 510	70 510
Радиоканальный приёмно-передатчик «С 2000-РПИ», шт.	1	6 700	6 700
Блок выносной направленной антенны «Болид А-820-3», шт.	1	19 800	19 800
Блок бесперебойного питания «ИВЭПР К-1 5А», шт.	1	2 750	2 750
Аккумулятор щелочной стационарный «АРР 28А/ч, 12V», шт.	2	1 420	2 840
Табло светозвуковое комбинированное «ВНИМАНИЕ», шт.	2	620	1 240
Табло светозвуковое комбинированное «ПОЖАР», шт.	2	620	1 240
Табло светозвуковое комбинированное «НЕИСПРАВНОСТЬ», шт.	2	620	1 240
Маяк светозвуковой уличный «Свирель -02», шт.	3	890	2 670
Кабель экранированный «КМВЭВ 2х2х0,5», м	170	49	8 330
Комплект монтажных принадлежностей, комплект	14	71	994
Итого по разделу 1:			118 314
2. Техническое оснащение офиса фирмы			
Радиоканальный приёмно-передатчик «С 2000-РПИ», шт.	1	6 700	6 700
Блок бесперебойного питания «ИВЭПР К-1 5А», шт.	1	2 750	2 750
Аккумулятор щелочной стационарный «АРР 7А/ч, 12V», шт	2	710	1 420
Прибор приёмно-контрольный «Сигнал 20М», шт	1	2 800	2 800
Резистор кремниевый (Rдоб~ 1 Ком -2,2 Ком), шт	36	1	36
Комплект монтажных принадлежностей, комплект	4	71	284
Итого по разделу 2:			13 990
3. Товарные запасы на 10 объектов			
Радиоканальный приёмно-передатчик «С 2000-РПИ», шт	10	6 700	67 000
Блок бесперебойного питания	10	2 750	27 500

Продолжение таблицы 3.2

«ИВЭПР К-1 5А», шт			
Аккумулятор щелочной стационарный «АРР 7А/ч, 12V», шт	20	710	14 200
Прибор приёмно-контрольный «Сигнал 20М», шт	5	2 800	14 000
Прибор приёмно-контрольный «С 2000-4», шт	5	1 200	6 000
Резистор кремниевый (Rдоб~ 1 Ком -2,2 Ком), шт	4000	1	4 000
Комплект монтажных принадлежностей, комплект	300	71	21 300
Итого по разделу -3:			154 000
4. Организационные расходы			
Бизнес-план		7000	7 000
Исследование рынка		5000	5 000
Юридические услуги		5000	5 000
Итого по разделу -4:			17 000
5. Денежный резерв			
Заработная плата			78887
Операционная деятельность			2 000
Транспортные расходы			27 800
Непредвиденные расходы			30 000
Представительские расходы			10 000
Итого по разделу -5:			148687
Итого затрат по разделам 1-5:			451991

Объем и источники финансирования

Уставный капитал 10 000 рублей.

Для внедрения новой услуги необходимо взять кредит в банке в сумме 500 000 руб. (под 10% годовых).

Инвестиционные затраты на разработку программы внедрения нового вида услуг показаны в таблице 3.3

Таблица 3.3 - Инвестиционные затраты на разработку программы внедрения нового вида услуг

Наименование этапа работ	Стоимость работ, руб.
<i>Предварительная стадия</i>	
1. Разработка бизнес-плана	7000
2. Исследование рынка	5000
<i>Подготовительная стадия</i>	
1. Организационные расходы	5000
3. Техническое оснащение	434991

Продолжение таблицы 3.3

<i>Производственная стадия</i>	
1. Операционные расходы	491880
2. Административные расходы	567355
Итого	1504904

Объем единовременных затрат на производство составил 1504904 рубль.

Рассчитаем плановый размер доходов и расходов, которое получит предприятие в результате реализации данного бизнес проекта для производства нового вида услуги – установки централизованного пульта сигнализации в таблице 3.4.

Годовой объем реализации в результате внедрения новой услуги увеличится на 4979,44 тыс.руб., полная себестоимость установки централизованного пульта сигнализации составит 4519,91 тыс. руб..

Чистая прибыль 236,79 тыс.руб., которая будет получена в результате реализации данного бизнес проекта будет направлена на покрытие капитальных затрат, увеличение заработной платы рабочих и обновление производственных фондов.

Рентабельность внедряемой услуги равна 5,24%.

Таким образом, внедрение новой услуги – установка централизованного пульта пожарной сигнализации экономически целесообразно.

Таблица 3.4 - Расчет плановой суммы прибыли от реализации нового вида услуги – установки централизованного пульта сигнализации

Показатели	Обозначение	Значение показателя	Расчет
1. Дополнительный годовой объем реализации услуг, штук	ΔN	10	план производства
2. Цена 1 услуги, тыс. руб.	Цпр.	497,94	расчет
3. Себестоимость производства и реализации, 1 услуги	Сед.	451,991	Таблица
4. Годовой объем реализации, руб.	ΔO	4979,44	$O = \text{Ц} * N$
5. Себестоимость услуги, тыс руб.	C	4519,91	$C = \text{Сед} * N$

Продолжение таблицы 3.4

6. Прибыль от реализации услуги, тыс.руб	Преализ.	459,53	П= О - С
7. Платежи в бюджет тыс.руб., в том числе:			
- налог на имущество	Нимущ.	91,91	20 % от прибыли;
- налог на рекламу	Нрекл.	45,95	10 % от суммы
- прочие налоги	Нпрочие	10,1	затрат на рекламу
8. Прибыль до налогообложения, тыс.руб.	П	311,57	стр.6 - стр.7
9. Налог на прибыль, тыс.руб.	Нприбыль	74,78	24 % от суммы прибыли
10. Чистая прибыль, тыс.руб.	Пчист.	236,79	стр.8-стр9
11. Рентабельность услуги, чистая, %	Рпродук.	5,24	стр.10/ стр.5
12. Рентабельность продаж, чистая, %	Рпродаж	4,76	стр.10/ стр 4

Проведем расчет эффективности внедрения нового вида услуги в ООО МПК «Фобос» (таблица 3.5).

Таким образом, в результате внедрения нового вида услуг – установки централизованного пульта охраны пожарной сигнализации, рост производительности труда составит 5,3 %, было выявлено, что условная экономия численности работающих составит 5,03 чел., годовой экономический эффект от внедрения мероприятия составит 1400,66 тыс.руб.

Прирост объема реализации услуг в результате внедрения новой услуги – 4979,44 тыс.руб. Срок окупаемости проекта 0,19 года.

Кроме того, в результате внедрения на предприятии новой услуги – вывод сигнала о пожаре на центральный пульт слежения -01 Государственной противопожарной службы городского округа Казань (ПЦН -01), ожидается дополнительный приток клиентов, а также более полное удовлетворение спроса на услуги установки пожарно-охранной сигнализации.

Таблица 3.5 – Расчет показателей экономической эффективности от внедрения нового вида услуг.

Показатель	Методика расчета	Расчет показателя
1	2	3
Рост объема производства, %	$\Delta Op = \Delta Op / Op * 100 \%$;	$\Delta Op = 4979,44 / 94576 * 100 = 5,3$
Производительность труда проектная, руб.	$Пт пр. = (Op.баз. + \Delta Op) / Ч$;	$Пт пр. = (94576 + 4979,44) / 100 = 995,55$
Рост производительности труда, %	$\Delta Пт = Пт.пр. * 100 / Пт.баз - 100$;	$\Delta Пт = 995,55 * 100 / 945,76 - 100 = 5,3$
Условная экономия численности, чел.	$Эч = \Delta Пт * Чраб / (\Delta Пт + 100)$;	$Эч = 5,3 * 100 / (100 + 5,3) = 5,03$
Условно-годовая экономия по зарплате, тыс.руб.	$Эзп = Эч * Зср.$;	$Эзп = 5,03 * 89,76 = 448,8$
Условно-годовая экономия по отчислениям на социальные нужды, тыс.руб.	$Эсн = Эзп * Уот / 100\%$;	$Эсн = 448,8 * 26 / 100 = 116,7$
Экономия условно-постоянных расходов, тыс.руб.	$Эупр = (У / Op - У / Op2) * Op2$;	$Эупр = (16498 / 94576 - 16498 / 99555,44) * 99555,44 = 995,55$
Экономия условно-годовая, тыс.руб.	$Эуг = Эзп + Эсоц + Эупр - Зтек$;	$Эуг = 448,8 + 116,7 + 995,55 - 74,5 = 1486,55$
Годовой экономический эффект, руб.	$Эгод.эфф. = Эгод - Ен * К$;	$Эгод = 1486,55 - 0,3 * 286,304 = 1400,66$
Срок окупаемости, год	$Ток = \Delta K / Эгод.$;	$Ток = 286,304 / 1486,55 = 0,19$

3.2. Оценка целесообразности проекта бизнес – плана на новый вид услуг

Таким образом, от внедрения предложенных мероприятий ожидается: повышение уровня использования рабочего времени административно-

управленческого персонала ООО МПК «Фобос», повышается техническая оснащенность производства, выполнение ряда рыночных функций и т.д. Характеристика эффективности этих мероприятий в рамках реализации бизнес-плана на новый вид услуги представлена в таблице 3.6..

В результате внедрения бизнес – плана на новый вид услуги и разработке сопутствующих мероприятий объем реализации увеличивается на 5,3%. Дополнительные капитальные вложения потребуются для закупки оборудования для монтажа пульта централизованного наблюдения (286,304 тыс. руб.), Текущие затраты на мероприятия вычитаются из прибыли.

Таблица 3.6 - Характеристика мероприятий, обеспечивающих внедрение бизнес – плана на новый вид услуги в ООО МПК «Фобос»

№	Наименование мероприятия	Дополнительные затраты, тыс. руб.		Ожидаемые характеристики эффективности
		Текущие	Капитальные	
1	Разработке организационной процедуры составления бизнес – плана в ООО МПК «Фобос»	-	-	- повышается уровень использования рабочего времени АУП; - выполняются рыночные функции (изучение спроса, конкурентов т.д.); - снижение дублирования и повышение оперативности работ по планированию
2	Приобретение оборудования для монтажа пульта централизованного наблюдения	-	286,304	- повышается техническая оснащенность производства; - создаются условия для освоения нового вида услуг
3	Организация обучения главного инженера и начальника участка на курсах повышения квалификации по установке оборудования для передачи сигналов от удаленных объектов, при возникновении на них пожарной ситуации на пульт централизованного наблюдения (г. Казань)	21,5	-	- повышается профессиональная квалификация; - повышается степень выполнения рыночных функций

4	Предоставление печатного рекламного материала клиентам предприятия, содержащего информацию о новом виде услуги	36,0		- увеличивается уровень информированности потребителей о новой услуге; - увеличивается приток клиентов
5	Проведение презентации по ознакомлению с новым видом услуги – установки оборудования для передачи сигналов от удаленных объектов, при возникновении на них пожарной ситуации на пульт централизованного наблюдения	17,0	-	- оказание содействия в выведении на рынок нового вида услуг; - установление личного контакта с потенциальными клиентами
	ИТОГО	74,5	286,304	

Рассчитаем показатели эффективности выполненного нами бизнес – плана на новый вид услуги. В таблице 3.4.2 представлены основные показатели эффективности внедрения бизнес – плана в ООО МПК«Фобос».

Таким образом, в результате внедрения бизнес-плана на новый вид услуги в ООО МПК«Фобос», ожидается:

- рост объемов реализации услуг на 5,3 %;
- рост производительности труда работающих на 5,3 %;
- годовой экономический эффект составляет 1400,66 тыс. руб.;
- срок окупаемости проекта 0,19 года.

Общий прирост производительности труда рассчитывается по формуле:

$$\uparrow \text{ПТ}_{\text{общ.}} = \frac{\text{Э}_{\text{числ.общ.}}}{(\text{Ч}_{\text{исх.}} - \text{Э}_{\text{числ.общ.}})} \cdot 100\%; \quad (3.2)$$

$$\uparrow \text{ПТ}_{\text{общ.}} = \frac{5,03}{(100 - 5,03)} \cdot 100\% = 5,3\%.$$

Таблица 3.7 - Показатели эффективности разработки бизнес-плана на новый вид услуг – вывод сигнала о пожаре на центральный пульт слежения -01 Государственной противопожарной службы городского округа Казань (ПЦН -01)

№	Показатель	Увеличение в результате внедрения нового вида услуги			Примечания
		тыс. руб.	% пр ир о с та	Ле т	
1	Объем реализации продукции	4979,44	5,3	-	За счет увеличения заказов на новую юбку
2	Производительность труда	49,79	5,3	-	За счет увеличения объема реализации при неизменной численности
3	Дополнительные текущие затраты на мероприятия	75,4	-	-	Затраты на организацию обучения главного инженера и начальника участка на курсах повышения квалификации, предоставление печатного рекламного материала клиентам предприятия и организации презентации нового вида услуги
4	Дополнительные капитальные затраты на мероприятия	286,304	-	-	Затраты на приобретение оборудования для монтажа пульта централизованного наблюдения
5	Экономия условно-годовая	1486,55	-	-	За счет экономии по затратам на оплату труда, затратам по социальным отчислениям и условно-постоянным затратам за вычетом текущих затрат на мероприятия
6	Годовой экономический эффект	1400,66	-	-	За счет условно-годовой экономии себестоимости и наличия капитальных затрат
7	Срок окупаемости бизнес-плана,	-	-	0,19	Учтены капитальные затраты на оборудование и единовременные затраты на мероприятия

Кроме того, в результате внедрения на предприятии новой услуги – вывод сигнала о пожаре на центральный пульт слежения -01 Государственной противопожарной службы городского округа Казань (ПЦН -01), ожидается дополнительный приток клиентов, а также более полное удовлетворение спроса на услуги установки пожарно-охранной сигнализации.

Заключение

Бизнес-план является принципиально новым для нашей экономики документом. Бизнес-план детально характеризует все основные аспекты будущего предприятия, в нем анализируются проблемы, с которыми фирма может столкнуться, а также определяются способы решения подобных проблем.

В ходе дипломного проекта была проанализована финансово-экономическая и маркетинговая деятельность ООО МПК «Фобос», занимающегося установкой охранно-пожарной сигнализации и систем видеонаблюдения.

Анализ основных тенденций развития ООО МПК «Фобос», оказывающего услуги охранно-пожарной сигнализации и внедрения систем пультовой охраны показал, ООО МПК «Фобос» – динамично развивающаяся организация, которая работает во всех сегментах рынка и удовлетворяет потребности любого клиента, которого действительно интересуют современные системы пожаротушения, охранно-пожарная сигнализация, другие системы охранно-пожарной автоматики и их обслуживание.

На предприятии в анализируемом периоде объем реализации услуг за весь анализируемый период изменялся неравномерно. В стоимостном выражении в 2017 году по сравнению с 2015г. объем реализации услуг увеличился на 5,38%, в 2017г. по сравнению с 2016г. сократился на 8,37%. Также неравномерно изменяется рост объема реализации услуг ООО МПК «Фобос» и в натуральном выражении: в 2017г. по сравнению с 2015 годом сократился на 3,14%, в 2017г. по сравнению с 2016 годом уменьшился на 13,1%. Темп роста объема реализации услуг предприятия в натуральном выражении меньше, чем в стоимостном, т.е. можно сделать вывод, что за анализируемый период в ООО МПК «Фобос» рост объема реализации, в первую очередь, связан с ростом цен на продукцию предприятия.

В 2015-2017гг. в ООО МПК «Фобос» наблюдается увеличение среднесписочной численности работающих, за счет основных рабочих. В 2017г. по сравнению с 2015 годом среднесписочная численность работающих на предприятии увеличилась на 30%, в 2017г. по сравнению с 2016г. – на 17,65%.

Увеличение численности работающих в ООО МПК «Фобос» повлекло за собой увеличение фонда оплаты труда работающих в 2017г. по сравнению с 2015г на 75,1%, а в 2017г. по сравнению с 2016г. на 24,17%.

Прибыль от реализации услуг предприятия в 2015-2017гг. резко увеличивается. Так, в 2017г. темп прироста составил 1446% по сравнению с 2015г. и 1617,3% по сравнению с 2016г.

В период 2015-2017 гг. рентабельность услуг увеличилась в связи с увеличением прибыли и снижением себестоимости услуг.

Однако результаты анализа свидетельствуют об имеющихся, но неиспользуемых на предприятии резервах развития, а именно:

Для ООО МПК «Фобос» характерна сезонность спроса на услуг. Так, в зимние месяцы спрос на продукцию снижается и повышается в летние и весенние месяцы. При условии достижения коэффициента равномерности, равного 1,0, предприятие могло бы дополнительно реализовать продукцию.

Анализ спроса на услуги ООО МПК «Фобос» показывает, что услуги предприятия пользуются спросом. Но в 2017г. наблюдается уменьшение спроса на монтаж охранной сигнализации в связи с перенасыщением данной услуги на рынке. Большинство фирм уже поставило охранную сигнализацию и обращается только за ее обслуживанием. Поэтому для привлечения клиентов и роста объема услуг необходимо расширить товарный ассортимент услуг. Расширение ассортимента способствует получению дополнительной прибыли и попытке стать ведущей фирмой с исчерпывающим ассортиментом.

Анализ конкуренции показал, что конкуренция среди предприятий по установке охранно-пожарной сигнализации носит неценовой характер.

Позиции ООО МПК «Фобос» в определенной степени устойчивы и не уступают основным конкурентам.

На основании проведенного анализа для совершенствования организации деятельности предприятия для повышения эффективности деятельности ООО МПК «Фобос» предлагаю разработать бизнес-план по внедрению нового вида услуг - передачи сигналов от удалённых объектов, при возникновении на них пожароопасной ситуации, на пульт централизованного наблюдения - 01 Государственной противопожарной службы, и рассчитаны показатели оценки платежеспособности и эффективности этого проекта, проведен расчет планируемых показателей деятельности предприятия с учетом внедрения проектируемых мероприятий.

В результате внедрения нового вида услуг – установки централизованного пульта охраны пожарной сигнализации, рост производительности труда составит 5,3 %, было выявлено, что условная экономия численности работающих составит 5,03 чел., годовой экономический эффект от внедрения мероприятия составит 1400,66 тыс.руб. Срок окупаемости проекта 0,19 года.

Исходя из полученных результатов, можем сказать, что разработанный бизнес-план по внедрению нового вида услуги передачи сигналов от удаленных объектов при возникновении на них пожароопасной ситуации на пульт централизованного наблюдения благотворно скажется на финансовом состоянии ООО МПК «Фобос», т.к. самокупаемые и экономически выгодные.

Таким образом, в результате внедрения мероприятий достигается главная цель дипломного проекта – повышение эффективности деятельности предприятия за счет разработки бизнес - плана на новый вид услуги.

Список используемой литературы

1. Абрамс Р. Бизнес-план на 100%: Стратегия и тактика эффективного бизнеса / Р. Абрамс. – М.: Альпина Публишер, 2015. – 486 с.
2. Абрютина М.С. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия / М.С. Абрютина, А.В. Грачев. - М.: Дело и сервис; Издание 3-е, перераб. и доп., 2016. - 272 с.
3. Аверина О.И. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности. Учебник / О.И. Аверина, др.. - М: КноРус, 2016. - 430 с.
4. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятий: Учебник / под ред. Позднякова В.Я.. - М.: Инфра-М, 2018. - 190 с.
5. Анущенко К. А. Финансово-экономический анализ / К.А. Анущенко, В.Ю. Анущенко. - М: Дашков и Ко, 2015. - 404 с.
6. Басовский Л.Е. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Учебное пособие / Л.Е. Басовский и др. - М.: Инфра-М, 2018. - 352 с.
7. Баринов В.А. Бизнес-планирование: Учебное пособие / В.А. Баринов. - М.: Форум, 2017. - 80 с.
8. Баринов В.А. Бизнес-планирование: Учебное пособие / В.А. Баринов. - М.: Форум, 2018. - 144 с.
9. Бороненкова С. А. Комплексный экономический анализ в управлении предприятием. Учебное пособие / С.А. Бороненкова, М.В. Мельник. - М: Форум, Инфра-М, 2016. - 352 с
10. Бухалков М.И. Планирование на предприятии: Учебник / М.И. Бухалков. - М.: Инфра-М, 2015. - 192 с.
11. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие для бакалавров / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина и др. - М.: Дашков и К, 2015. - 208 с.

12. Горемыкин В.А. Планирование на предприятии: Учебник и практикум / В.А. Горемыкин. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 857 с.
13. Горемыкин В. А. Бизнес-план. Методика разработки. 25 реальных образцов бизнес-плана / В.А. Горемыкин. - М.: Ось-89, 2016. - 592 с.
14. Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч I :[принят Гос.Думой 21.10.94 (в редакции Федеральных законов от 20.02.96 № 18-ФЗ, от 12.08.96 № 111-ФЗ, от 08.07.99 № 138-ФЗ)].
15. Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч II :[принят Гос.Думой 22.12.95 (в редакции Федеральных законов от 12.08.96 № 110-ФЗ, от 24.10.97 № 113-ФЗ, от 17.12.99 № 213-ФЗ)].
16. Донцова Л. В., Никифорова Н. А. Анализ бухгалтерской (финансовой) отчетности. Практикум; Дело и сервис - М., 2015. - 160 с.
17. Кувшинов М. С. Бухгалтерский учет и анализ. Конспект лекций. Учебное пособие / М.С. Кувшинов. - М.: 2016. - 272 с.
18. Петухова С.В. Бизнес-планирование: как обосновать и реализовать бизнес-проект: Практическое пособие / С.В. Петухова. — М.: Омега-Л, 2017. — 171 с.
19. Симонов Н. С. ВПК СССР. Темпы экономического роста, структура, организация производства, управление / Н.С. Симонов. - М.: Русский Фонд Содействия Образованию и Науке, 2015. - 504 с.
20. Шеер А.-В. ARIS - моделирование бизнес-процессов / А.-В. Шеер. - М.: Вильямс, 2015. - 224 с.

Приложение

Результаты анкетирования потребителей услуг с целью выявления
потенциального клиента

№ пп	Вопрос	Абсолютный результат, чел.	Относительный результат, %
1	Вы пользуетесь услугами нашей фирмы: а) впервые б) 1 раз в год в) 2 и более раз в год	38 23 39	38 23 39
2	Чем вы руководствуетесь, решая в какую фирму обратиться а) качеством б) широтой ассортимента в) послегарантийным сервисом г) ценой д) скоростью поставки	48 8 21 15 8	48 8 21 15 8
3	Если повторно, то каким видом услуг пользовались? а) монтаж и обслуживание систем охранной сигнализации б) монтаж и обслуживание систем пожарной сигнализации в) монтаж и обслуживание систем видеонаблюдения г) монтаж и обслуживание систем контроля доступа д) подготовка проектной документации на соответствие противопожарным нормам	35 32 24 9 -	35 32 24 9 -
4	Ваше мнение о работе нашей фирмы?		
4	качество обслуживания а) отвратительное б) терпимое в) хорошее г) отличное д) не знаю	12 61 22 5	12 61 22 5
	надежность а) низкая б) терпимая в) хорошая г) отличная д) не знаю	- 9 58 31 2	- 9 58 31 2
	цена услуги а) низкая б) приемлемая в) высокая г) очень высокая	4 63 14 19	4 63 14 19
5	Пользовались ли вы услугами еще каких-либо компаний по установке пожарно-охранной сигнализации (укажите, пожалуйста, название фирмы) а) нет б) ООО «Щит» в) ООО «Охранник» г) ООО «Вихрь» д) другие	91 8 - 1 -	91 8 - 1 -
6	От кого Вы узнали о нашей фирме а) реклама в печатных СМИ б) реклама на телевидении в) реклама на радио г) на сайте в Интернете д) рекомендации знакомых	23 19 37 12 9	23 19 37 12 9
7	Ваше мнение об установке пожарно-охранной сигнализации		

№ пп	Вопрос	Абсолютный результат, чел.	Относительный результат, %
	а) необходимо поставить в целях безопасности б) необходимо поставить, т.к. это делают все мои знакомые в) необходимо поставить, т.к. это сейчас очень современно	100 - -	100 - -
8	Следите ли Вы за новинками пожарно-охранной сигнализации а) очень внимательно б) от случая к случаю в) нет	87 13 -	87 13 -
9	Вы сами будете выбирать марку охранно-пожарного оборудования а) да, я хорошо знаком с продукцией б) я знаком с продукцией, но готов выслушать консультанта в) я полностью полагаюсь на профессионализм консультанта	67 22 11	67 22 11
10	Вы знакомы с ценами на установку оборудования а) да б) нет	75 25	75 25
11	На предприятии какой собственности Вы работаете а) муниципальное предприятие б) крупное промышленное предприятие в) средний и малый бизнес г) физическое лицо	27 54 19 7	27 54 19 7
12	Ваш пол а) муж. б) жен.	83 17	83 17
13	Ваш возраст а) 20-30 лет б) 31-40 лет в) 40-50 лет г) 50-60 лет д) старше 60 лет	10 36 31 17 -	10 36 31 17 -
14	Каков уровень Вашего дохода а) до 10 000 руб. в месяц б) до 20 000 руб. в месяц в) до 30 000 руб. в месяц г) более 30 000 руб. в месяц	- 9 28 63	- 9 28 63