

Разработка системы управления предприятия по оказанию услуг перевода текстов

Руководитель:

к.э.н., доцент Щетинина Н.Ю.

Исполнитель:

студент группы 12Мн2 Костромин Д.О.

Целью данной работы является описание фирмы, описание оказываемых услуг, маркетинговые исследования, исследование внешней и внутренней среды на примере бюро переводов «Уникум»

В процессе работы были поставлены и решены следующие задачи:

- **описание услуги**
- **оценка качества оказываемых услуг**
- **оценка конкурентоспособности**
- **анализ внешней и внутренней среды**
- **формулирование стратегии функционирования и развития бюро**
- **экономическое обоснование проектного решения**

Оказываемые услуги



Бюро переводов уникам «Уникум» предоставляет услуги перевода с иностранных языков на русский язык и с русского языка на иностранные языки. Мы работаем как с самыми популярными языками мира: английским, немецким, французским и др., так и с редкими и сложными – китайским и арабским, осуществляя как письменные, так и устные переводы.

Миссия бюро

- мы стремимся достичь высочайшего уровня в области перевода текстов, предоставления высококачественных услуг, как для юридических, так и для частных лиц оперативно и по доступным ценам.
- мы стремимся сделать иностранный язык доступным и понятным без лишних усилий.
- мы стремимся обеспечить специалистов рабочими местами с гарантированной достойной заработной платой и карьерным ростом.
- мы гарантируем выполнение всех контрактных обязательств в долгосрочной перспективе.

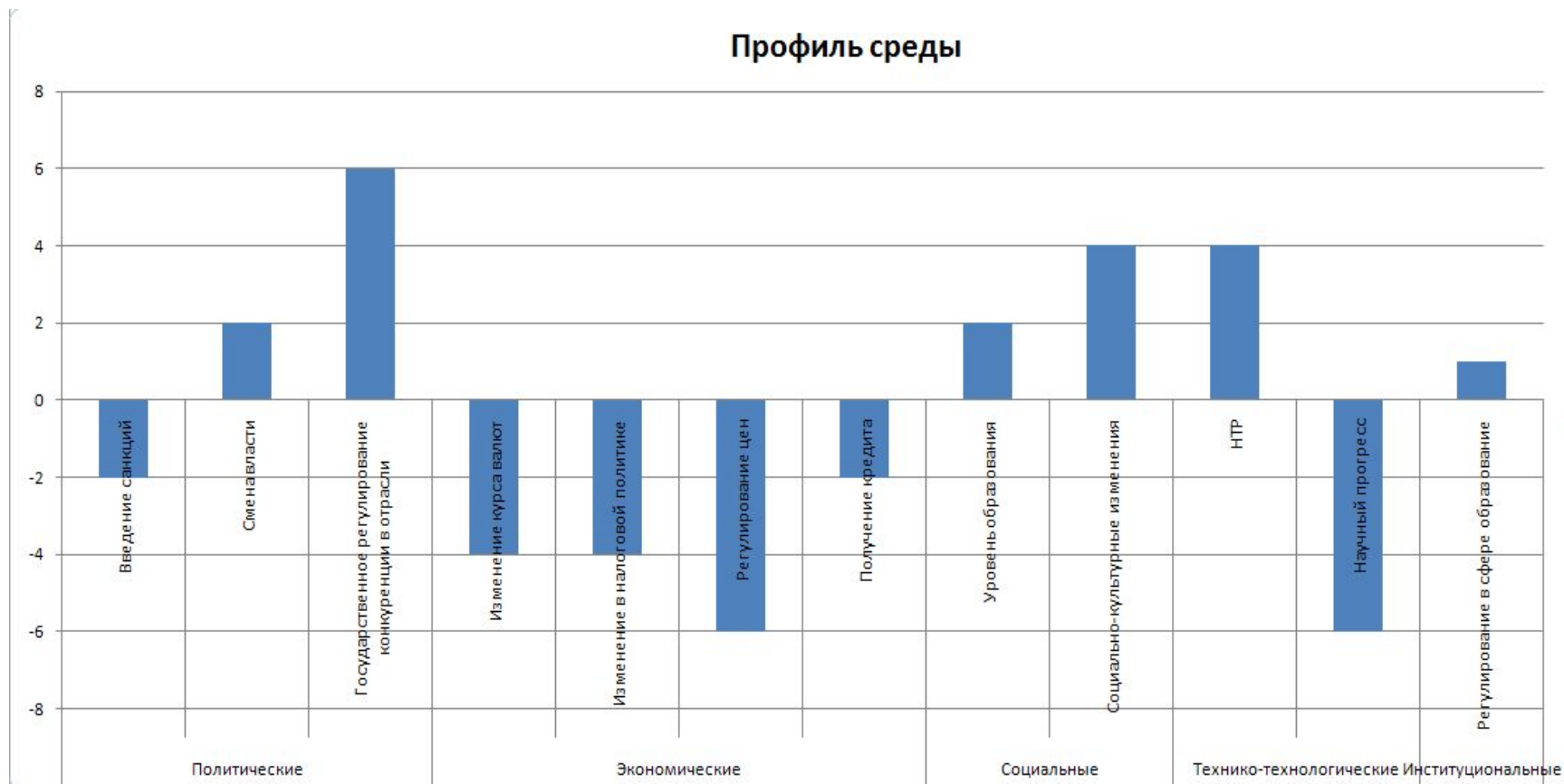
Сводная характеристика конкурентов

Факторы конкурентоспособности	Конкуренты		
	Саввади	Открытый мир	Первод58
Диапазон оказываемых услуг	Достаточно узкий	Узкий	Средний
Качество обслуживания	Среднее	Низкое	Среднее
Преобладающий контингент	Население с уровнем дохода средним и выше среднего; гости города	Население с уровнем дохода средним и выше среднего; гости города	Население с уровнем дохода средним и выше среднего
Уровень цен	Средний	Выше среднего	Выше среднего
Наличие скидок	Нет	Нет	Есть (10% для несрочных переводов)
Специализация	Нет	Есть (европейские языки)	Нет

Потребители

- к потенциальным потребителям услуг можно отнести предприятия торговой, производственных сфер, а также сферы услуг, так или иначе связанные с зарубежными компаниями. Как правило, к таким компаниям относятся экспортеры или импортеры продукции и сырья, туристические агентства, предприятия банковской сферы. В это же число можно включить предприятия, производящие разовые или периодические закупки производственной техники за рубежом.
- кроме юридических лиц, к числу потребителей услуг бюро переводов можно отнести частных предпринимателей, а также специалистов в области экономики и юриспруденции, представители иностранных государств, которым требуется квалифицированная помощь, учащиеся высших и специализированных заведений.

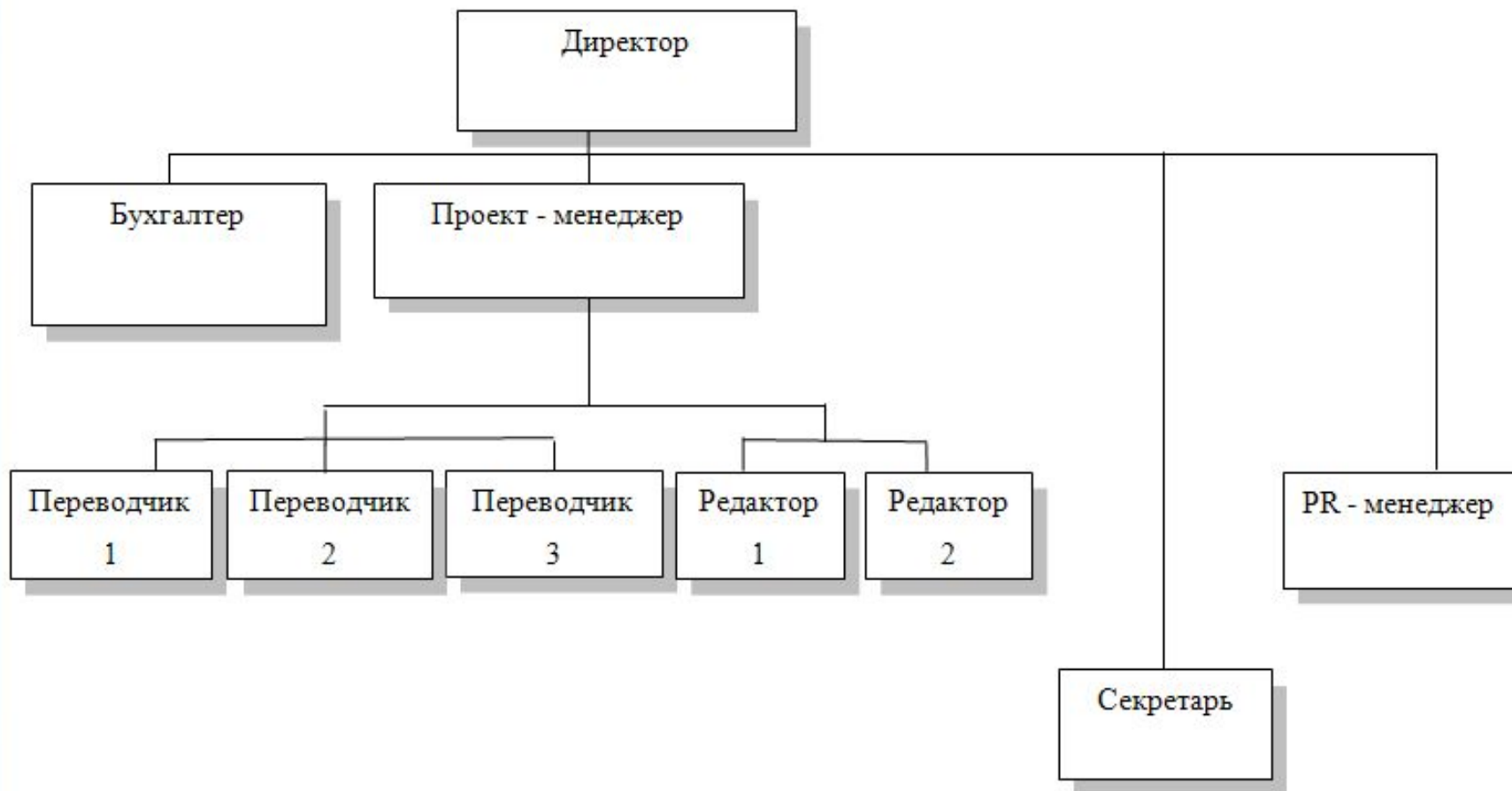
Профиль среды



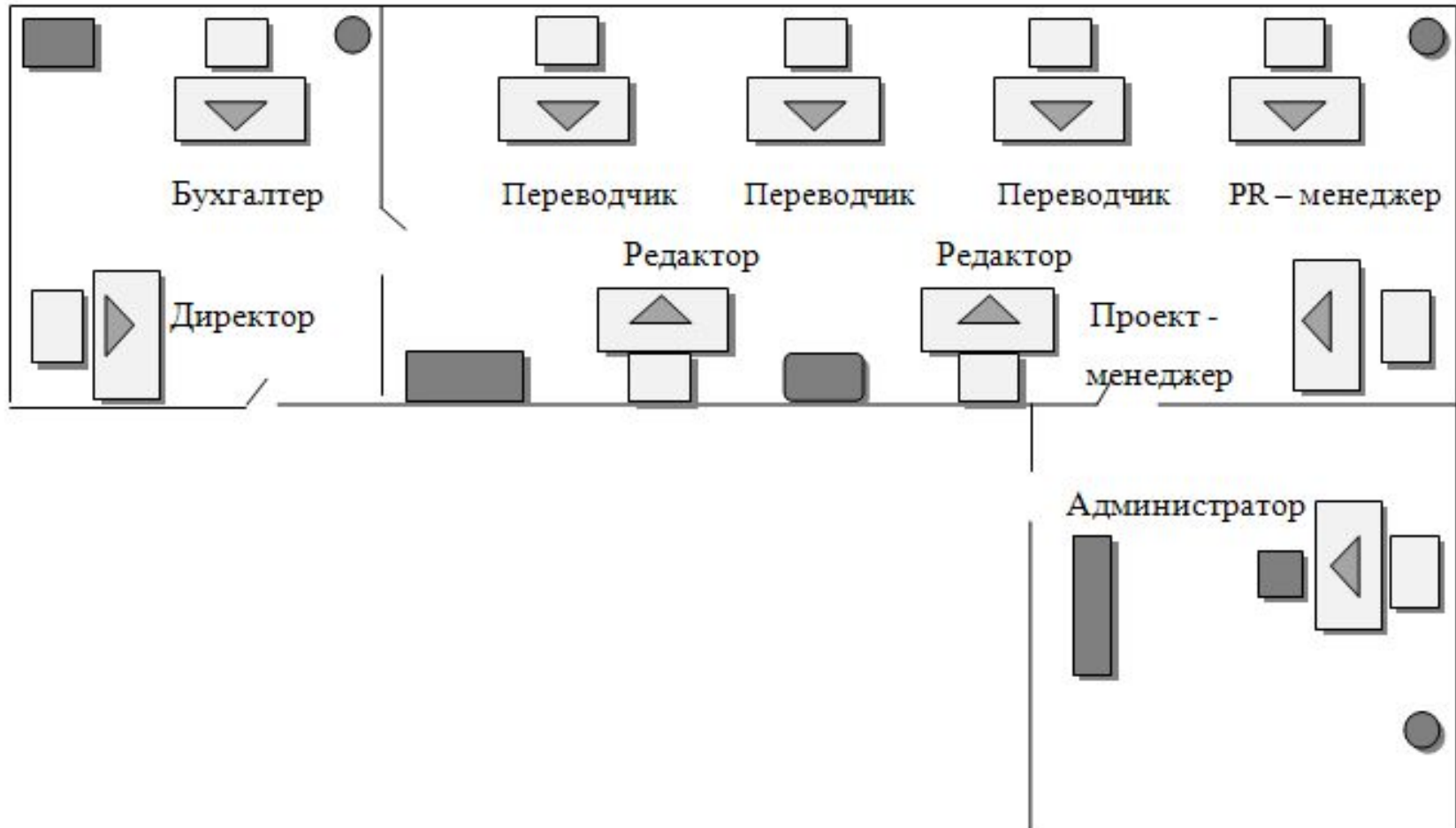
SWOT-анализ

Среда	Сильные стороны	Слабые стороны
Внутренняя	<p>ПРЕИМУЩЕСТВА</p> <p>"S" — STRENGTH</p>	<p>НЕДОСТАТКИ</p> <p>"W" — WEAKNESS</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Высокая квалификация сотрудников 2. Хорошее оснащение оборудованием 3. Низкая текучесть кадров 4. Широкий ассортимент 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Слабая маркетинговая политика 2. Малы опыт ведения бизнеса 3. Отсутствие партнерских отношений
Внешняя	<p>ВОЗМОЖНОСТИ</p> <p>"O" — OPPORTUNITIES</p>	<p>УГРОЗЫ</p> <p>"T" — THREATS</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Возможности быстрого роста 2. Увеличения количества потенциальных клиентов – участников ВЭД, за счет стимулирования внешнеэкономической деятельности 3. Рост уровня квалификации персонала на рынке 4. Социокультурный рост 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Угроза поглощения более крупной компанией 2. Появление новых конкурентов в регионе 3. Увеличение доли рынка основных конкурентов 4. Снижение цен на услуги у конкурентов

Организационная структура



План офиса



Маркетинговые стратегии

Стратегия развития – претендент
на лидерство

Стратегия маркетинга
концентрированный маркетинг

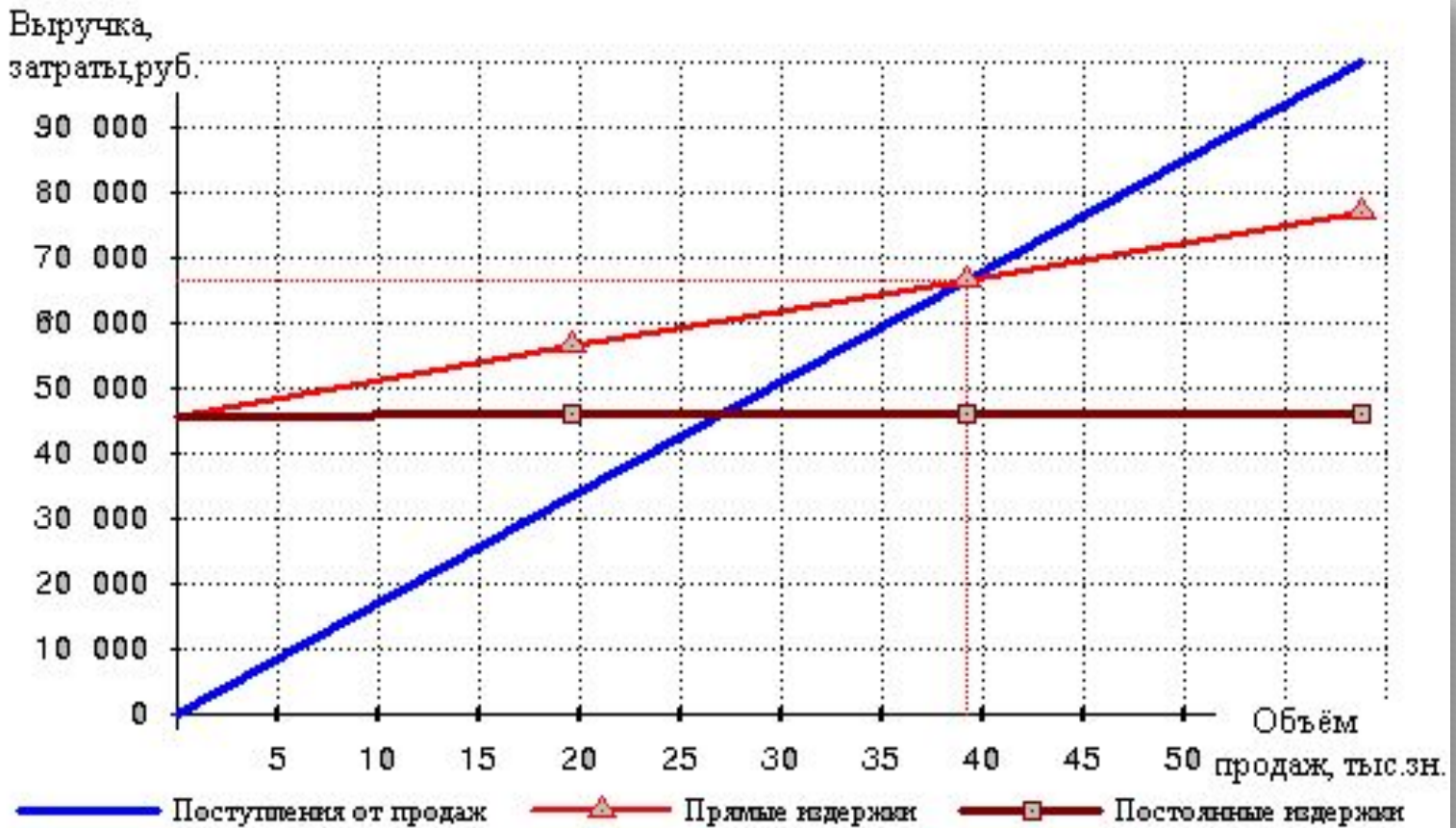
Тарифы реализации услуги (английский язык)

Наименование услуги	Цена, руб.
Письменный перевод художественной и научной литературы (тыс. зн.)	200
Письменный перевод узкоспециализированной литературы (тыс. зн.)	280
Письменный перевод документации (тыс. зн.)	280
Устный перевод (тыс. зн.)	1280
Выезд переводчика (час.)	1500

План реализации услуг

	7-12.2016	2017	2018	2019	2020	1-8.2021
Письменный перевод художественной и научной литературы (тыс. руб.)	150,00	900,00	900,00	900,00	900,00	600,00
Письменный перевод узкоспециализированной литературы (тыс. знак.)	75,00	600,00	600,00	600,00	600,00	400,00
Письменный перевод документации (тыс. руб.)	80,00	480,00	480,00	480,00	480,00	320,00
Устный перевод аудиозаписей (тыс. руб.)	52,50	420,00	420,00	420,00	420,00	280,00
Выезд переводчика	60,00	590,00	600,00	600,00	600,00	400,00

Точка безубыточности для перевода документации



Интегральные показатели

Показатель	Рубли
Ставка дисконтирования	15,00%
Период окупаемости	17 мес.
Дисконтированный период окупаемости	18 мес.
Средняя норма рентабельности	143,82%
Чистый приведенный доход	2 960 359
Индекс прибыльности	5,12
Внутренняя норма рентабельности	173,40%
Модифицированная внутренняя норма рентабельности	51,38%
Длительность	2,68 лет

Период расчета интегральных показателей – 62 мес.

Благодарю за внимание!