

**Дипломная работа на тему:
«УПРАВЛЕНИЕ
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ
МАЛОГО ПРЕДПРИЯТИЯ НА ОСНОВЕ
ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ»
(на примере салона красоты
«Жасмин»)**

Выполнила студентка группы 772-у заочного
отделения
Купцова Евгения Владимировна

Казань 2011

Целью выполнения дипломной работы является разработка рекомендаций по совершенствованию управления конкурентоспособностью малого предприятия салона красоты «Жасмин», на основе повышения качества услуг.

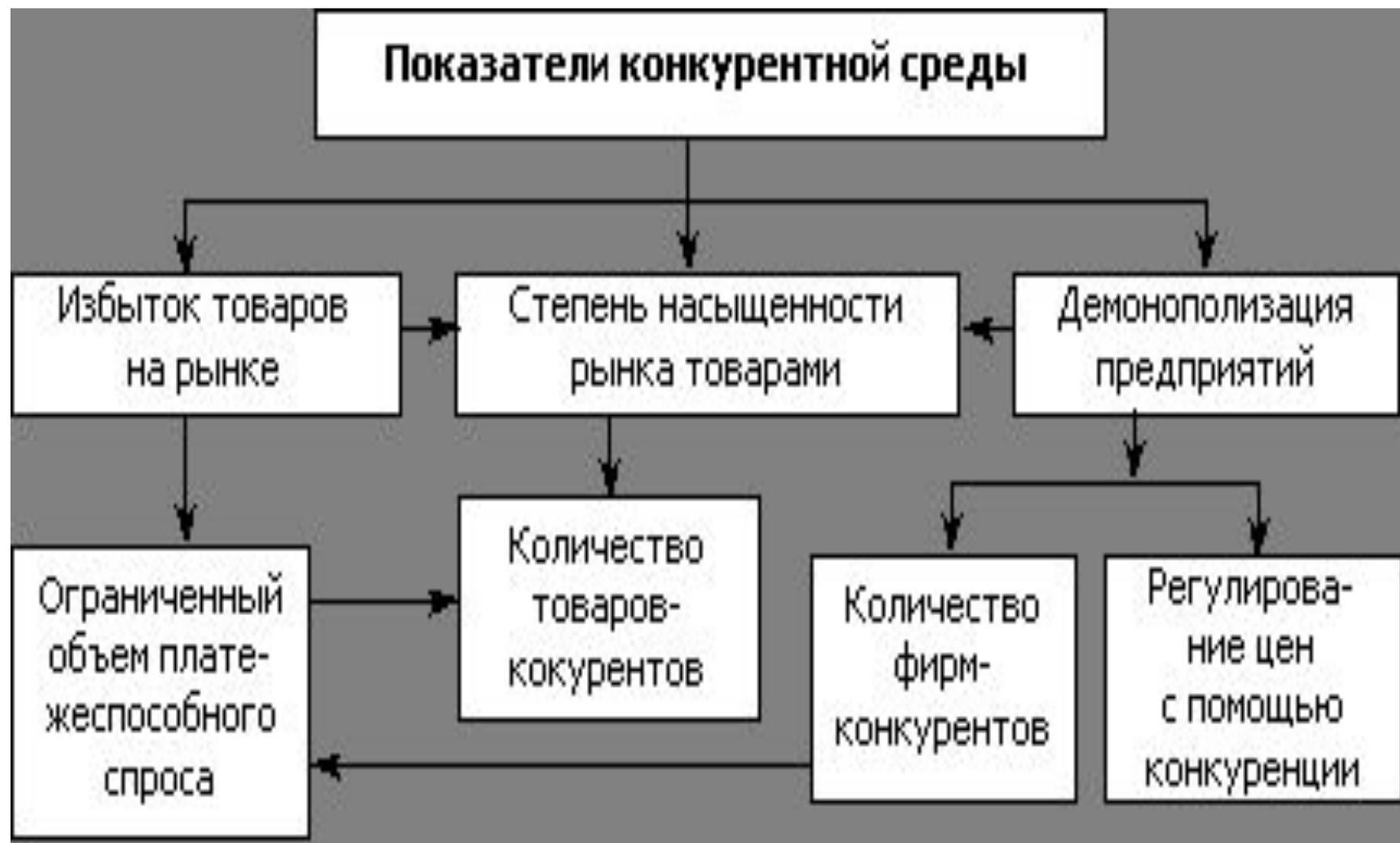
Достижение цели потребовало решения следующих задач:

- Изучить теорию управления конкурентоспособностью;
- Проанализировать управление конкурентоспособностью малого предприятия салона красоты «Жасмин»;
- Изучить управление качеством услуг, оказываемых предприятием «Жасмин»;
- Определить основные направления повышения качества услуг предприятия, с целью повышения управления его конкурентоспособностью.
- Сделать выводы и предложения по совершенствованию управления качеством услуг малого предприятия «Жасмин»;

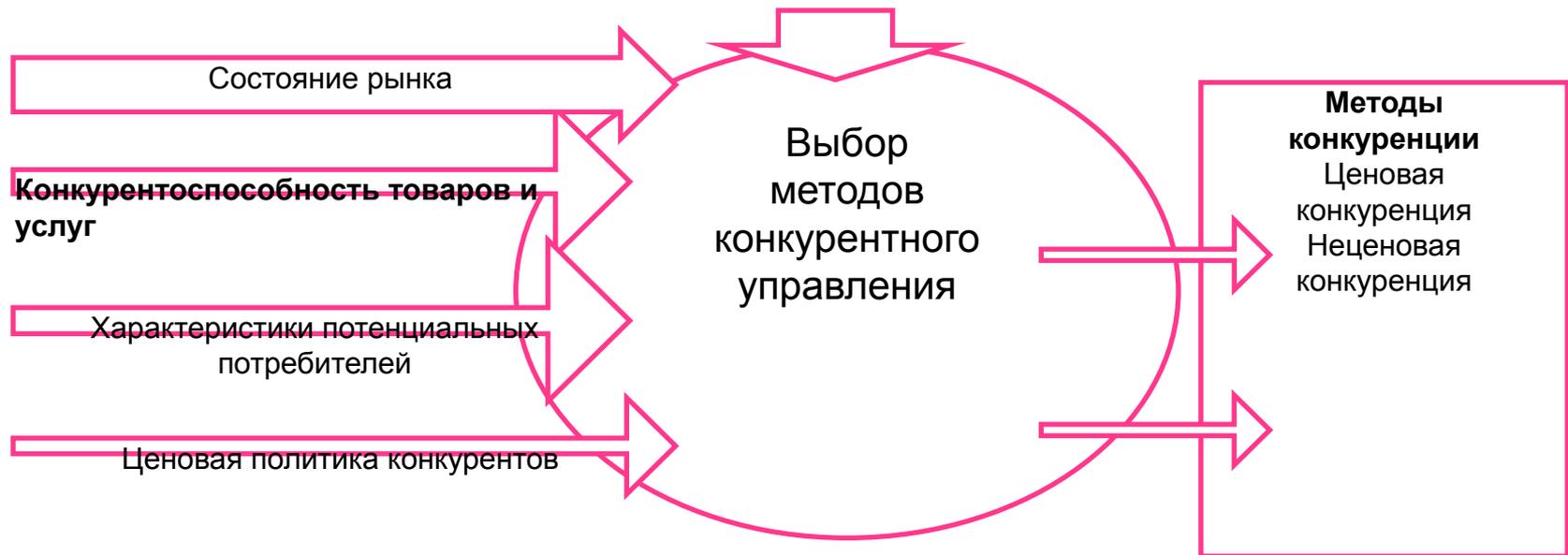
Пять сил, определяющих конкуренцию в отрасли



Показатели конкурентной среды

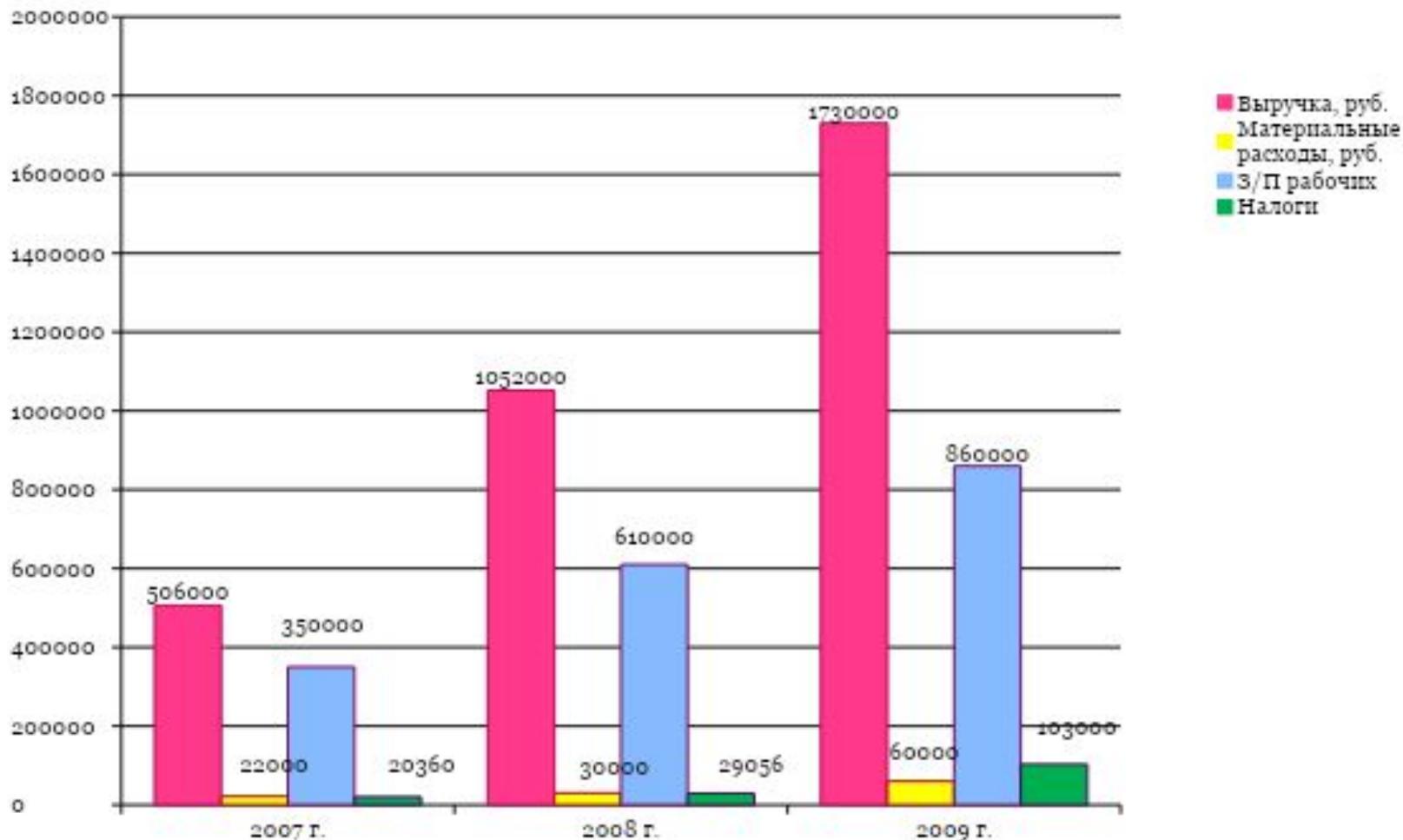


Основные виды и методы конкуренции



Функциональная	Видовая	Межфирменная
Разные товары и услуги могут удовлетворять одну и ту же потребность	Лучше удовлетворяет потребность товар или услуга с лучшими потребительскими качествами	Преимущества имеет тот, кто лучше овладел вниманием потребителя

Основные показатели деятельности салона красоты «Жасмин»



Определение сильных и слабых сторон салона красоты «Жасмин» на основе SWOT-анализа

Параметры оценки	Сильные стороны	Слабые стороны
1. Организация	Высокий уровень квалификации и предприимчивость руководителя Салона красоты «Жасмин»	-
2. Качество материалов, предоставляемых салоном	- Проверенный и надежный (в отношении графика поставок) поставщик красок "Constanta" - Себестоимость продукции ниже на 10 %	- Удовлетворительное качество материалов, поставляемых салону
3. Финансы	Стабильное поступление основного потока денежных средств	-
4. Инновации	Обучение мастеров (повышение квалификации) за счет предприятия	-
5. Маркетинг	- Высокий уровень качества предоставляемых услуг - Большой ассортимент предлагаемых услуг - Средний уровень цен - Высокая квалификация работников	Местоположение салона красоты «Жасмин» в спальном районе (проблема транспорта для населения) Отсутствие рекламы на телевидении и в СМИ, отсутствие

Определение рыночных возможностей и угроз для салона красоты «Жасмин» на основе SWOT-анализа

Параметры оценки	Возможности	Угрозы
1. Конкуренция	- Расширить ассортимент предоставляемых услуг, за счёт внедрения новых видов услуг и инновационных технологий.	- Появление новых конкурентов (открытие новой парикмахерской на соседней улице, примерно с таким же ассортиментом услуг)
2. Сбыт	-Усилить рекламу (привлечь услуги промоутера)	- Ценовая конкуренция (более низкие цены у конкурентов)
3. Спрос	- С ростом доходов населения увеличиваются число людей, посещающих салоны красоты	-
4. Социально-культурные факторы	- Повышение уровня культуры потребления населения вызывает рост спроса на данные виды услуг	-
5. Экономические факторы	-	Падение спроса по причине снижения доходов населения

Оценка сильных и слабых сторон, возможностей и угроз малого предприятия салона красоты «Жасмин»

Сильные стороны	5	Высокий уровень квалификации и предприимчивость руководителя салона красоты «Жасмин»
	4	Возможность предоставлять услуги круглый год
	4	Высокая квалификация работников
	5	Средний уровень цен
	4	Большой ассортимент предлагаемых услуг
	5	Себестоимость продукции ниже на 10 %
	4	Проверенный и надежный поставщик красок "Constanta"
Слабые стороны	2	Удовлетворительное качество продукции- красок "Constanta"
	1	Оплата тренингов по повышению квалификации мастеров за счет предприятия
	2	Нет отдела маркетинга на предприятии
Возможности	3	Давать рекламу (или нанять промоутера)
	4	Расширить ассортимент предоставляемых услуг, за счёт внедрения новых видов услуг и инновационных технологий
	1	Культура потребления услуг салонов красоты растет с каждым годом.
	1	С ростом доходов населения увеличиваются объёмы потребления
	5	Высокая конкуренция. Открытие салонов красоты на соседних улицах
Угрозы	2	Падение спроса по причине снижения доходов населения

Результаты исследования конкурентной среды салона красоты «Жасмин»

Параметр	С/к «Жасмин »	Парикмахерска я «Ханум»	Салон красоты ML style	Парикмахерская «Орхидея»
1. Качество услуг	5	5	5	4
2. Качество сервиса	4	4	5	3
3. Цена	5	5	2	4
4. Качество управления	5	3	4	2
5. Месторасположение	4	5	3	3

Мероприятия по развитию производства услуг, оказываемых салоном красоты «Жасмин»

Наименование мероприятия	Цель мероприятия	Сумма затрат, руб.
1 Мероприятия, обеспечивающие выпуск высококачественной, конкурентоспособной продукции		
Модернизация оборудования	Расширение ассортимента услуг	
2 Внедрение в производство перспективных технологий и новых видов услуг		
Внедрение технологии стрижки горячими ножницами	Освоение конкурентоспособной услуги	15000
Освоение технологии покрытия Гель-лаками	Освоение конкурентоспособной услуги	3000
Освоение методики японского маникюра	Освоение конкурентоспособной услуги	5000
Обучение персонала в области качества, разработка системы мотивации к высококачественному труду	Создать конкурентное преимущество – высокое качество услуг	10000

Выводы

- Конкуренция – борьба независимых экономических субъектов за ограниченные экономические ресурсы.
- Важнейший фактор управления конкурентоспособностью – повышение качества товаров и услуг
- В условиях рыночной экономики оценка качества услуг необходима для определения её конкурентоспособности
- Анализ управления конкурентоспособностью и качеством услуг на предприятии «Жасмин» показал, что предприятие по основным данным вполне конкурентоспособно. Однако, имеет необходимость и возможности повышения качества оказываемых услуг с целью повышения конкурентоспособности предприятия

Недостатки:

- предприятие «Жасмин» нуждается в совершенствовании управление обеспечением качественными материалами
- Имеет место низкий уровень культуры общения с клиентами со стороны отдельных работников
- Оплата труда сотрудников не связана с показателями качества услуг (отсутствие системы премирования работников)

Предложения

- Стратегической задачей предприятия «Жасмин» должно стать достижение лояльности потребителей на основе качества услуг
- Совершенствование управления взаимодействием с поставщиками
- Руководству предприятия использовать услуги маркетолога (штатного или приглашенного)
- Организовать обучение персонала в области качества с целью формирования идеологии всеобщего качества в коллективе
- Разработать систему мотивации персонала к высококачественному труду, для чего разработать критерии и показатели качества труда для всех категорий сотрудников

Спасибо за внимание!