

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование ассортимента сервисных услуг муниципальной
организации (на примере МАУ «САНСЕРВИС», р.п. Лысые Горы,
Саратовской обл.)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента (ки) 5 курса 551 группы
направления 43.03.01 Сервис
Института истории и международных отношений

Кашиной Анастасии Андреевны

Научный руководитель

доцент, к.э.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.В. Иванова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

д.э.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2025

Введение

Актуальность темы совершенствования ассортимента сервисных услуг становится все более значимой в современных условиях, когда процессы глобализации и экономической интеграции требуют от муниципальных организаций высокой степени адаптивности и совершенствования. Конкуренция на рынке сервисных услуг возрастает, и для достижения устойчивых конкурентных преимуществ необходимо не только предлагать качественные услуги, но и регулярно обновлять и расширять их ассортимент.

В ходе работы будут рассмотрены существующие услуги, предоставляемые МАУ "СанСервис", проведен анализ предоставляемых услуг, а также предложены меры по внедрению новых сервисных предложений, способствующих повышению качества обслуживания и расширению клиентской базы.

Цель выпускной квалификационной работы заключается в теоретическом обосновании и практической разработке мер по совершенствованию ассортимента сервисных услуг муниципального предприятия МАУ «СанСервис» на основе изучения теоретических основ формирования ассортимента услуг и анализа специфики функционирования рынка жилищно-коммунальных услуг.

Для достижения поставленной цели, необходимо решить следующие задачи:

1. Проанализировать теоретические аспекты формирования ассортимента услуг, включая понятие, классификацию и основные характеристики ассортимента в сфере услуг.
2. Рассмотреть специфику формирования и развития ассортимента услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а также современные тенденции развития данной отрасли в Российской Федерации.
3. Исследовать особенности рынка жилищно-коммунальных услуг р.п. Лысые Горы, включая его структуру, уровень конкуренции и потребительские предпочтения.

4. Дать общую характеристику деятельности МАУ «Сансервис», включая организационную структуру, направления деятельности и место на рынке ЖКУ.
5. Провести анализ ассортимента предоставляемых услуг МАУ «Сансервис» с применением аналитических методов (по матрице BCG и методу ABC).
6. Разработать предложения по совершенствованию ассортимента услуг организации, включая внедрение новой услуги — «Услуги по благоустройству частных территорий».
7. Оценить экономическую эффективность внедрения новой услуги , обосновав её целесообразность и перспективы развития.

Объект исследования: деятельность МАУ «СанСервис» на рынке жилищно-коммунальных услуг

Предмет исследования: ассортимент услуг МАУ «СанСервис».

Методы исследования, применяемые в работе: анализ BCG и ABC, синтез и сравнение.

Структурно бакалаврская работа состоит из введения, 2-х глав, заключения, списка литературы и источников. В первой главе работы даны теоретические аспекты формирования ассортимента услуг жилищно-коммунального хозяйства, также раскрывается понятие и специфика услуг жилищно-коммунального хозяйства; рассказывается о развитии услуг данной сферы в России.

Вторая глава посвящена анализу деятельности МАУ «СанСервис» на рынке жилищно-коммунальных услуг в р.п. Лысые Горы. В связи, с чем выявлены преимущества и недостатки предоставляемых услуг населению данной организацией. Также в этой главе предоставляется разработка мероприятий по совершенствованию ассортимента услуг МАУ «СанСервис».

В заключении подведены итоги и сделаны выводы по существующему состоянию предприятия.

Основное содержание выпускной квалификационной работы

Ассортимент является неотделимой частью концепции бизнеса и имеет несколько значимых функций. Во-первых, ассортимент способствует организации адаптироваться к запросам клиентов и рынка. Во-вторых, нужно иметь многообразный ассортимент, ведь при формировании различного ассортимента зависит и потребность в его пользовании, что может позволить организации быть конкурентоспособной на рынке, а также увеличить его долю. Покупатели отдадут свое предпочтение тем компаниям, которые предоставляют на выбор множество разных услуг и товаров. В-третьих, умение правильно управлять ассортиментом может оптимизировать предложения компании, а так же выявить и исключить излишки, профицит или дефицит товаров; со сменой сезона адаптироваться к изменениям спроса и увеличивать общую продуктивность бизнеса.

Основные характеристики ассортимента услуг:

- *По месту предоставления.* Дистанционные (через интернет или мобильную связь), стационарные (в организации), внестационарные (выезд к клиенту).
- *По широте охвата.* Сложный (включает в себя несколько групп, видов и подвидов услуг для удовлетворения разных запросов клиентов), простой (включает в себя несколько видов, в основном профильных), развёрнутый (состоит из множества групп, видов, подвидов, но имеет только несколько разных признаков, по которым делится ассортимент), смешанный (состоит из разных групп, видов и т.д., но различаются по покупательским свойствам между собой).
- *По степени удовлетворения потребностей.* Рациональный (в полной мере удовлетворяет запросы целевой категории) и оптимальный (удовлетворяет большое множество запросов покупателей с наименьшим расходом).
- *По состоянию в конкретный момент времени.* Реальный (услуги организации, которые предоставляются в данный момент) и

прогнозируемый (услуги, которые только планируют ввести исходя из спроса и уровню потребности).

- *По характеру удовлетворяемых потребностей.* Основной (главные на рынке и создающие экономическую сферу) и сопутствующий (услуги, которые добавляются к основным и увеличивают значение основного предложения).
- *По структуре.* Групповой (группы услуг, объединенные по схожему виду деятельности, предназначенные конкретно ей), видовой (услуги, которые удовлетворяют похожие запросы, но относятся к разным видам и названиям) и внутривидовой (определение ассортимента по видам и разновидностям услуг).

Ассортимент жилищно-коммунального хозяйства представлен двумя видами услуг, которые организации предоставляют собственникам жилья: жилищные и коммунальные.

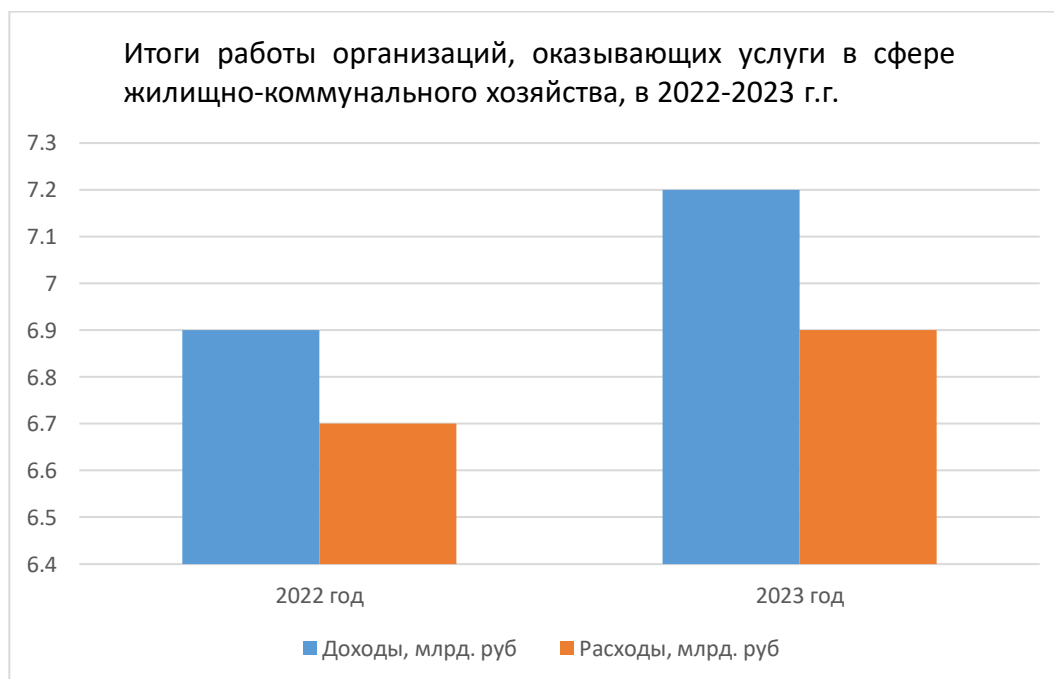
Все, что нужно для хорошего содержания общего владения жителей в многоквартирном доме, относят к жилищным услугам. Точный список жилищных услуг обговаривается собственниками с управляющей компанией в договоре. К коммунальным услугам относят холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроэнергию, газоснабжение и отопление.

Два из основных методов анализа ассортимента, которые были использованы в работе, это ABC – анализ и анализ по адаптивной матрице BCG.

При проведении анализа по системе BCG получили следующие выводы: услуги по откачке жидких коммунальных отходов вакуумной машиной ГАЗ 53 емкостью цистерны 3,8 куб.м. нужно стараться поддерживать лидирующие позиции, услугам автосамосвала ГАЗ-53 следует приносить прибыль организации, как можно длительное количество времени, для перспективного будущего услуг по содержанию и уборке торговой территории нужно инвестирование, а услуге по окашиванию ручной травокосилкой трансформация для дальнейшего существования на рынке.

А результаты группировки услуг по системе АВС по трем группам для организации МАУ «СанСервис» были такими: услуги по откачке жидких коммунальных отходов вакуумной машиной ЗИЛ КО 520 емкостью цистерны 5,6 куб.м., услуги по откачке жидких коммунальных отходов вакуумной машиной ГАЗ 53 емкостью цистерны 3,8 куб.м. и услуга автосамосвала ГАЗ-53 дают 76% всех продаж, 12% обеспечивают услуги по содержанию и уборке торговой территории и услуги подъемника с рабочей платформой , а услуги трактора МТЗ-80 с тележкой, услуги автогрейдера, вывоз жидких бытовых отходов в жилых домах, услуги погрузчика А-310П, услуги автосамосвала КАМАЗ, услуги трактора К-701, услуги трактора МТЗ-80 с травокоской, услуги по окашиванию ручной травокосилкой приносят 12% выручки от реализации.

За последние года Россия показывает устойчивый рост в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства. К концу 2023 года доля рынка достигла 7,2 млрд. рублей, а это, стоит отметить, на 3,4% выше показателя за 2022 год.



Прогресс и уровень развитости сферы услуг жилищно-коммунального хозяйства в нашей стране сильно зависят от электронной и технической успеваемости в данной сфере. Введение электронной системы обработки

информации, ее передачи и хранения имеет большую роль в развитии, а также повысится взаимодействие клиентов с организациями для решения проблемных вопросов. Повысится продуктивность компаний и значительно уменьшатся затраты.

Для устойчивого и стабильного развития данной сферы в России необходимы общие усилия как государства, так и народа. Только при совместном и плодотворном взаимодействии этих сторон сфера жилищно-коммунального хозяйства и экономики будет дополнять друг друга, а не разрушать и нести убытки.

В качестве анализируемого объекта в работе рассматривается организация «Муниципальное Автономное Учреждение "СанСервис"» в р.п. Лысье Горы. До 07.11.2024 года организационно-правовая форма была «Муниципальные бюджетные учреждения», а до 1 августа 2024 года организационно-правовая форма организации была Муниципальное унитарное предприятие.

Чтобы оценить актуальность новой услуги и есть ли на нее спрос у населения, был проведен социологический опрос, данные которого отображены в таблице. В ходе исследования было опрошено 100 человек, равнодушных к развитию и преобразению организации и окружающей среды в целом.

Главной задачей исследования было выяснить наличие спроса на это нововведение (см. табл. 4)

Таблица 4 - Показатели спроса на новую услугу

№	Вопрос	Количество ответивших	
		Да	Нет
1.	Хотели бы вы видеть другие услуги в организации МАУ «СанСервис»?	81	19
2.	Нужна ли услуга по благоустройству территории?	77	23
3.	Будете ли вы советовать данную услугу знакомым?	65	35
4.	Готовы ли вы доплачивать за данную услугу?	86	14
5.	Заказывали бы вы данную услугу?	79	21

Результаты опроса по новой услуге показаны и в диаграмме (Рис. 3), расположенной ниже.

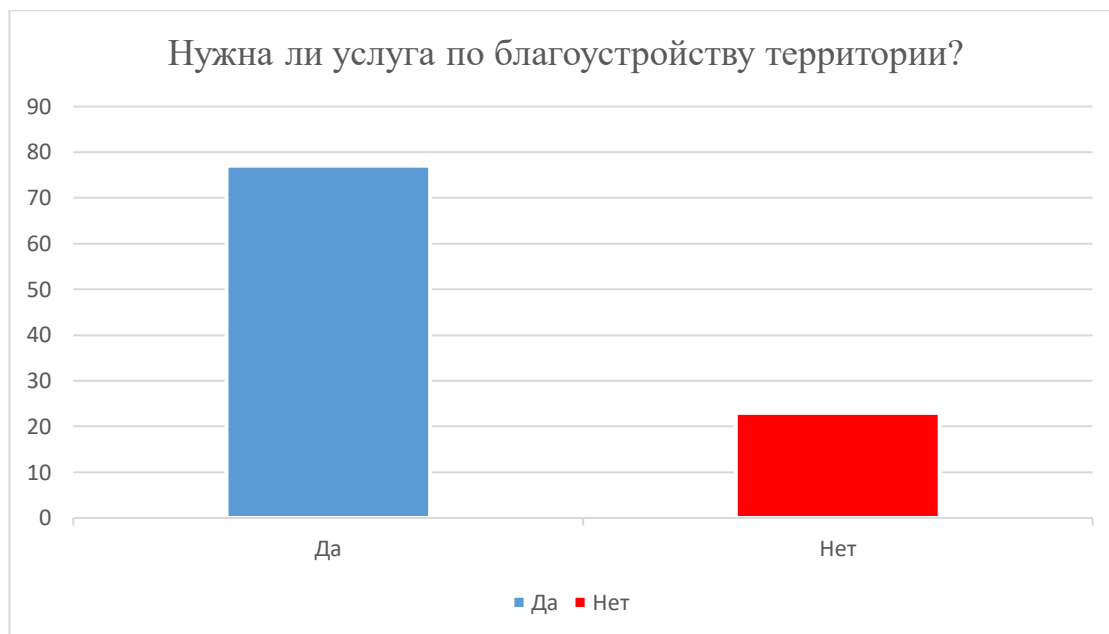


Рис. 3. Результаты опроса населения по востребованности новой услуги

Таким образом, опираясь на полученные данные социологического опроса, можно сделать вывод, что внедрение новой услуги представляет большой интерес и, что самое главное, вызывает большой спрос. Почти 80% опрошенных хотели бы, чтобы она появилась, а также хотели бы пользоваться данной услугой. Это очень хороший показатель, который свидетельствует о повышенном спросе и весьма благоприятная ситуация для внедрения предлагаемой услуги.

Для расчёта планируемой прибыли услуги по благоустройству территорий в р.п. Лысые Горы необходимо учесть следующие параметры:

1. Оптимистичный прогноз

N - Планируемое число клиентов в месяц: 15; C - Средняя стоимость услуги для одного клиента: примерно 8 000 рублей; V - Переменные затраты на одного клиента (материалы, транспорт, зарплаты работников напрямую занятых в заказе): например, 3 000 рублей; F - Фиксированные затраты в месяц (административные расходы, аренда техники, реклама, коммунальные услуги): например, 35 000 рублей.

Пример расчёта: N = 15 клиентов; C = 8 000 руб.; V = 3 000 руб.; F = 35 000 руб.

Прибыль = $15 (8\,000 - 3\,000) - 35\,000 = 15 \times 5\,000 - 35\,000 = 75\,000 - 35\,000 = 40\,000$ рублей

2. Пессимистичный прогноз

N - Планируемое число клиентов в месяц: 8; C - Средняя стоимость услуги для одного клиента: примерно 8 000 рублей; V - Переменные затраты на одного клиента (материалы, транспорт, зарплаты работников напрямую занятых в заказе): например, 3 000 рублей; F - Фиксированные затраты в месяц (административные расходы, аренда техники, реклама, коммунальные услуги): например, 35 000 рублей.

Пример расчёта $N = 8$ клиентов; $C = 8\,000$ руб.; $V = 3\,000$ руб.; $F = 35\,000$ руб.

Прибыль = $8 (8\,000 - 3\,000) - 35\,000 = 8 \times 5\,000 - 35\,000 = 40\,000 - 35\,000 = 5\,000$ рублей

3. Вывод

При указанных параметрах оптимистичного прогноза планируемая прибыль составит 40 000 рублей в месяц, а для пессимистичного 5 000 рублей. Для увеличения прибыли и поддержание стабильности организации можно следующими способами:

- Увеличить число клиентов
- Снизить переменные или фиксированные затраты
- Повысить среднюю стоимость услуги за счёт расширения ассортимента или качества

Благодаря введению услуги повысится комфорт и безопасность проживания населения, также сюда можно включить визуальную составляющую и повышение цены участка при продаже недвижимости. Каждый владелец может сам создавать интерьер и идею обустройства возле дома, что увеличит экологичность и микроклимат возле дома. Все вышеперечисленное можно отнести к преимуществам внедрения новой услуги.

Целевую аудиторию услуги составляют владельцы частных домов, которые хотят превратить прилегающую территорию своего дома в ухоженное, комфортное и эстетически привлекательное место. Также собственники стремятся создать удобную зону для отдыха и озеленённую

привлекательную территорию. Родители, для которых важна безопасность и комфортные условия для детей на территории, наличие игровых и спортивных площадок. Администрация, которая отвечает за благоустройство и порядок в парках и на улице, а также на детских и спортивных площадках. Организации, заинтересованные в повышении и поддержании статуса привлекательности объекта за счёт качественного благоустройства территории. Пенсионеры, которые нуждаются в помощи по уборке территорий как возле дома, так и во дворе дома. Также данная услуга будет полезна для малого и среднего бизнеса. Она создаст комфортную зону для клиентов и улучшит общую атмосферу территории.

Заключение

В ходе работы были выявлены ключевые аспекты, влияющие на выбор и удовлетворенность клиентов услугами. Анализ существующего ассортимента показал, что современным требованиям жителей р.п. Лысые Горы удовлетворяет не весь спектр услуг, предоставляемых организацией. Можно сделать следующее:

1. Провести дополнительное исследование потребностей местного населения для более точного определения востребованных сервисов.
2. Разработать новые услуги, ориентированные на актуальные запросы граждан, такие как услуги по благоустройству, социальные и культурные активы.
3. Осуществить модернизацию существующих услуг, повысив их качество.
4. Внедрить системы обратной связи для постоянного мониторинга удовлетворенности клиентов.

Таким образом, основная целевая аудитория – люди и организации, заинтересованные в улучшении внешнего вида и функциональности частных земельных участков, стремящиеся к комфортному и гармоничному окружению. Услуга благоустройства частной территории — это комплексный и профессиональный подход к созданию гармоничного, удобного и красивого пространства, повышающего качество жизни и повышающий эстетический вид.

Разработка мер совершенствования ассортимента основана на глубоком анализе спроса, конкурентной среды и возможностей предприятия. Внедрение новых видов услуг и модернизация существующих позволит повысить удовлетворенность клиентов, увеличить объемы реализации и укрепить позиции МАУ «СанСервис» на рынке.

Совершенствование ассортимента сервисных услуг позволит МАУ «СанСервис» значительно повысить свою конкурентоспособность и уровень удовлетворенности услугами со стороны населения, что в конечном итоге приведет к улучшению качества жизни граждан в р.п. Лысые Горы.

В ходе исследования была проведена комплексная оценка текущего ассортимента сервисных услуг предприятия и выявлены направления его совершенствования. Особое внимание уделено внедрению новой услуги по благоустройству частных территорий, что отвечает современным потребностям населения и способствует повышению качества жизни в населенном пункте.

Внедрение данной услуги позволило расширить спектр предлагаемых сервисов и улучшить экологическое и эстетическое состояние местности. Практическая реализация проекта показала будущую эффективность предложенных мероприятий, а также важность системного подхода в развитии сервисного обслуживания на муниципальном уровне.

Поэтому совершенствование ассортимента сервисных услуг Муниципального автономного учреждения «СанСервис» с включением новой услуги по благоустройству частных территорий является важным шагом в развитии муниципального сервиса и может служить примером для других аналогичных организаций, стремящихся к повышению качества и доступности услуг для населения.