

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра социальной информатики

**РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА НА БАЗЕ
ГОТОВОГО БИЗНЕС-ПЛАНА ИП «ПОЛИГЛОТ»**

(автореферат бакалаврской работы)

студентки 5 курса 581 группы
направления 09.03.03 - Бизнес - информатика
профиль Социально-информационные системы в бизнесе
Социологического факультета
Добреньковой Анны Сергеевны

Научный руководитель
кандидат социологических наук,
доцент

_____ И. Г. Малинский
подпись, дата

Зав. кафедрой
кандидат социологических наук, доцент

_____ И.Г. Малинский
подпись, дата

Саратов 2019

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы. Выбор данной темы определен потребностью успешного маркетинга, который базируется на нестандартном мышлении, с использованием современных достижений в сфере управления. Очень часто постановления, которые принимаются начальником, имеют характер непредвиденных результатов. Это связано с недостаточным уровнем знаний о собственном предприятии.

В целом решения затрагивают ту или иную единую сферу, а различные прочие (не менее значимые) тенденции выпадают из-под контроля. Таким образом, проблемой правильного формирования проекта предпринимательства считается определить инструмент, который обеспечит возможность незамедлительно производить оценку всех без исключения возможностей, способностей и провалов/слабостей предприятия, а так же увеличивать результаты работы.

Практика показывает, что большинство предприятий терпят убытки, вследствие того, что не предвидели и неверно спрогнозировали изменения внешней среды, не оценили своих собственных способностей и возможностей.

Составление бизнес-плана предназначено для увеличения уровня осуществлений мыслей и запланированных результатов. Так наиболее стремительно формируется и развивается небольшой бизнес, удачное решение трудностей при развитии предприятия (определяется качеством исследования и разработки бизнес-плана).

Следует отметить, что в России еще мало опыта по разработке бизнес-планов. Недостаточное теоретическое и методическое совершение действий в разработке бизнес-процессов, а в особенности связанных с рекламными разработками, уменьшает качество созданных и разработанных проектов и в ряде ситуаций приводит к неверным решениям и итогам. Во взаимосвязи с данными усовершенствования методологии бизнес-планирования считается

важной и главной проблемой в нынешних обстоятельствах формирования экономики.

Целью выпускной квалификационной работы является – разработка и создание проекта интернет-магазина, как инструмента развития и продвижения ИП «Полиглот».

В связи с поставленной целью работы к основным **задачам** можно отнести следующее:

1. изучить основные принципы бизнес-планирования;
2. провести анализ деятельности на примере ИП «Полиглот»;
3. разработать бизнес-план проекта развития интернет-магазина ИП «Полиглот».

Объект исследования – коммерческая организация ИП «Полиглот».

Предмет исследования – технологии стратегического формирования развития компании ИП «Полиглот».

Информационной основой изучения стали специализированные публикации согласно теме выпускной квалификационной работы, а кроме того сведения о финансовых данных компании ИП «Полиглот».

Теоретико-методологическую базу изучения оформляют академические работы российских и иностранных экспертов в сфере экономики и бизнес-планирования, итоги анализа и рассмотрения созданных бизнес-проектов.

Эмпирическую базу исследований составили данные авторских исследований:

1. Результаты тестирования «Управленческие роли» и групповой дискуссии «Преимущества и недостатки ролей руководителей» (20 человек, август 2018 года).
2. Данные онлайн-анкетирования руководителей организации на тему «Характеристика системы управления в российских компаниях». В целевую выборку включены руководители высшего и среднего звена российских компаний различных размеров, форм, собственности и сфер деятельности (сентябрь-октябрь 2018 г.).

3. Данные тестирования и анкетирования работников 6 организаций групп компаний ООО «Реал-перевод» и ООО «ЭСКО» (35 руководителей, 80 подчиненных) на тему «Характеристика системы управления в российских компаниях».

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Предприятие ИП «Полиглот» предлагает воспользоваться уникальной услугой заказа перевода текста различной сложности по телефону или через Интернет-магазин.

Интернет-магазин представляет собой сайт, который предлагает свои товары и услуги посредством сети Интернет (онлайн). Позволяет пользователям, не выходя из дома, сформировать заказ на онлайн-покупку или использование услуги. Так же в интернет-магазинах имеется возможность выбрать удобный для клиента способ оплаты и доставки заказа.

Данный вид услуг очень удобен тем, что позволяет сэкономить ваше время. Услуга станет пользоваться популярностью, количество заявок в день способно быть выше порядка двухсот.

Стратегии менеджмента: помещение услуги в рекламу проекта, расфасовка рекламных плакатов с предложенной услугой, распространение листовок и другие рекламные объявления.

Выход в плюс наступает с 25 заявок, намечается приблизительно 50 заявок в день (фирма технически способна осуществлять больше 100 заявок в день).

Начальные капиталовложения от 50 вплоть до 70 тыс. руб.. Постоянные расходы предприятия на уровне 35 тысяч рублей, срок окупаемости инвестиций составляет 6 месяцев, и уже через два месяца предприятие будет получать прибыль, равную первоначальным вложениям.

Планируется получаемый доход, составная часть которого 35 тыс. руб. в месяц (уже после 2-ух месяцев деятельности компании). Дополнительная прибыль предприятие может получать на процентах с предоставленных услуг, она составит около 14500-35000 рублей.

Уже после этого, как фирма выйдет в задуманные показатели, она станет приобретать существенный доход, при этом расходуя как минимум основных денежных средств. Минусом проекта считается значительная взаимозависимость от сотрудников.

Важно особо обратить внимание на рекламу.

Цель проекта – получить прибыль за счет максимального удовлетворения потребностей клиентов в области предоставления услуг различного вида сложности.

Цель проекта достигается при решении задач:

1. Набрать базу постоянных клиентов;
 2. Занять свое место на рынке;
 3. Качественно выполнять заказы для расширения доли на рынке;
 4. Достичь достаточного количества заказов, что бы обеспечить работой доставщиков заказов (+доп. услуга доставка заказа на дом).
- Описание услуги.

Предприятие ИП «Полиглот» предлагает своим клиентам такую услугу, как доставка готовых заказов на дом, в офис и т.д. Это оригинальная и весьма комфортный сервис (услуга) с целью использования многих физических и юридических лиц, которая даст возможность сделать учебу и работу стремительно быстрее и удобнее. Компания бережет самое драгоценное – личное время потребителя. Клиенту не нужно будет расходовать свое время на поездку в компанию, ожидать собственной очередности с целью оформления заказа, а так же не нужно будет возвращаться из-за выполненным заказом.

Потребитель просто, не выходя из дома или офиса, может сделать онлайн-

заказ на веб-сайте предприятия, выбрать из ассортимента услуг необходимую для него и оформить заказ с доставкой или же без (по желанию клиента).

С целью облегчения поиска услуг, они будут сгруппированы в конкретные сегменты и раздела, где потребитель сможет самостоятельно пользоваться поисковой системой. Так же на сайте работает система вопрос-ответ в режиме онлайн, где клиент может связаться в чате с онлайн-менеджером. Прежде, чем оформить заявку на заказ, необходимо зарегистрироваться на сайте компании ОП «Полиглот». Компания гарантирует конфиденциальность личной информации при регистрации, клиент получит уникальный код и имя, и вход на сайт для клиента открыт, доступно использование различного спектра услуг, представленного предприятием. На веб-сайте имеется прайс-лист и номер телефона компании, по которому так же можно осуществить заказ. Позвонив по указанному номеру фирмы, на ваш звонок даст ответ оператор, который спросит имя и пароль юзера, в том случае, если потребитель никак не зарегистрирован и не может авторизоваться на сайте, то оператор предложит пройти бесплатную регистрацию которая согласно времени займет меньше минуты. Уже после формирования заказа клиент будет приобретать последующие результаты выполнения своего заказа в ходе обговоренного периода (в зависимости от размера и сложности работы). По окончании выполненной работы компанией, клиент получит договор с реквизитами компании, а так же с небольшой рекламой и список оказанных услуг с ценами. Вместе с договором клиент так же получит чек ИП.

Обязательства клиента заключаются в следующем: клиент не может отказаться от услуги, если заказ уже готов (отказ от услуги возможен только по предварительному предупреждению клиента). Если вдруг клиент никак не соединился с компанией с целью отмены заказа в ходе обговоренного времени, в таком случае потребитель должен оплатить неустойку в объеме 10-15% от стоимости заказанной услуги. Если предоставленная услуга не соответствует требованиям клиента (грамматические ошибки, неполное выполнение работы)

или перечень услуг не соответствует тем, что указаны в чеке, то в таком случае ответственность ложиться на ИП. При доказательстве несоответствия выполненной услуги услуга компенсируется, выполненные работы переделываются бесплатно, услуги переводчика предоставляются со скидкой.

С целью предоставления гарантий все индивидуальные сведения о клиентах находится в базе данных компании. Все сведения о предложениях компании таким же образом хранятся в базе данных (в чеке, т.к. любой клиент обязан знать цену услуги). Так же клиентам предоставляют системы оплаты через электронные кошельки, банковские карты. Будет предоставлена система бонусов и скидок постоянным клиентам и большим учреждениям.

Размер осуществления заявок в 1-ый месяц работы фирмы будет составлять 10-15 заявок в день (результат: достигнута точка безубыточности). В дни максимальных заказов объем может превысить 50 заказов в день.

Основными требованиями к доставке являются:

- скорость доставки готового заказа;
- доступность цен на услугу;
- наибольшая гарантия качественно выполненного заказа.

Для этого у ИП «Полиглот» будет собственный сайт с удобным использованием для клиентов, с широким ассортиментом услуг и низкими ценами на эти услуги.

В наше время интернет-магазины и предоставление онлайн-услуг является дополнительным каналом сбыта продукции и предоставления услуг. Веб-сайты позволяют повысить престиж компании, которая учитывает и предоставляет все удобства для использования своим клиентам.

Этот тип обслуживания станет пользоваться спросом у представителей сильного пола в возрасте с 18 до 35 лет с заработком, составляющим 15-25 тыс. руб., таким же не исключена часть клиентов с заработком 25-40 тыс. руб.. Среди пожилого поколения услуга не популярна.

Таким же образом услуга станет пользоваться популярностью у сотрудников офисных помещений, больших сетевых фирм и компаний, у учащихся,

обучающихся в факультетах иностранных языков, а же у менеджеров, которые проводят он-лайн конференции и встречи с зарубежными компаньонами. Это удобно для тех, кто не имеет достаточно времени для долгих поездок в агентство, что бы оформить заказ на услугу.

Емкость рынка составит не менее трети клиентов, которые будут пользоваться услугой онлайн-заказов, а так же и доставки на дом/в офис/по электронной почте. Большая часть респондентов ответили, что они станут применять услугу как минимум один раз в месяц.

Маркетинговый (рекламный) госбюджет ИП «Полиглот» ограничен, ежемесячные затраты составят приблизительно 10000 рублей. В эту сумму будут входить расходы на баннер (цена баннера 2900 рублей). Одним из более действенных способов рекламы – это раздача листовок с рекламой компании (необходимо распечатать около 1000 листовок). Так же диспетчер по отправке заказов будет вкладывать листовки с рекламой и информацией о различных акциях, проводимых компанией, в готовый заказ клиента. Затраты на такой вид рекламы составят 2000 рублей в месяц.

Еще один вариант рекламы – бегущая строка на телевидении. Рекламное агентство имеет возможность поместить вашу рекламу на бегущей строке таких популярных каналов как СТС, Пятница, ТНТ. Самый оптимальный вариант бегущей строки – реклама в пятницу вечером. Одно слово в вечернее время составляет стоимость: на телеканале СТС 300 рублей; Пятница 250 рублей; ТНТ 180 рублей. Рекламная строка дублируется пять раз с 17:00 до 23:00. Стоимость такой рекламы составит около 2000 рублей (раз в неделю).

Минимальная стоимость на использование услугой, вне зависимости от её трудности исполнения, составит 500 руб..

Штат фирмы складывается из 8 персон – руководитель по персоналу, диспетчера и 4 переводчика, которые пребывают в руководстве у руководителя. Все без исключения сотрудники фирмы проходят инструктаж руководителя, и обязаны понимать и уметь выполнять все требования и указания, какие

написаны в служебной инструкции. Каждый работник будет иметь свой бейдж с персональными данными и наименованием должности в компании.

Диспетчер. В его прямые обязанности включено:

-прием звонков и интернет-заказов от клиентов, регистрирование покупателей в веб-сайте фирмы, формирование заказа согласно условиям покупателя;
-контроль заявок на веб-сайте, контроль на точность заказа;
-печать соглашений абсолютно всех зачислившихся заявок с покупателей;
-обязанность за сохранение документации;
-материальная ответственность за безопасность сохранности денежных средств с покупателей, регистрирование оплаты заказа в основе сведений фирмы;
-взаимосвязь с клиентами согласно телефонному аппарату либо согласно электронной почте покупателя (в случае потребности).

Оператор подчиняется руководителю и отвечает за целую проведенную работу. Диспетчер так же имеет право давать замечания и облагать штрафами (в случае нарушения требований, относительно работы) сотрудников, которые находятся у него в подчинении. Диспетчер может предлагать вносить изменения директору для улучшения работы компании.

Директор полностью отвечает за работу компании, а именно:

- За слаженность работы коллектива;
- За выплату з/п;
- За оплату издержек компании (реклама, офис и пр. расходы);
- За отчетность перед налоговой службой;
- За стратегию и тактику компании.

Директор осуществляет контроль работы компании и принимает управленческие решения. Несет финансовые риски и получает прибыль компании. У директора гибкий график работы. Прибыльность инвестиций зависит от успешной работы директора.

Безубыточность проекта наступает с 25 заявок (намечается 50 заявок в день). Технически компания будет способна осуществлять наиболее 100 заявок в день. Вследствие этому фирма сумеет стремительно выйти в

задуманные показатели и станет приобретать доход, расходуя при этом согласно минимальному количеству денежных средств.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Эффективность проекта зависит от потребительских требований клиента. При задуманных параметрах результативность плана расценивается весьма возвышенно (в том числе и в случае если бизнес будет активно работать только лишь в ходе 3-х лет, несмотря на то в практике способен прожить значительно продолжительнее). Предлагаемый вид услуги будет пользоваться популярностью и иметь спрос среди молодого поколения, такого, как студенты, офисные работники, зарубежные приезжие бизнесмены и т.п.

Структура интернет-магазина:

- Витрина интернет-магазина показывает клиенту товары и услуги, помогает клиенту оформить заказ.
- Административная панель сортирует товары и предлагаемые услуги на витрине, а так же добавляет новые по их категориям; осуществляет управление заказами и различными бонусами.
- Склад интернет-магазина (место хранения товаров, готовых услуг/товаров).

Участниками информационной системы являются:

1. Работники компании (в нашем случае – переводчики, диспетчеры).
2. Незарегистрированные клиенты.
3. Зарегистрированные клиенты.
4. Администрация.

Мною было выполнено частичное проектирование информационной системы интернет-магазина для общей наглядности работы проекта. В самом начале я осуществила анализ предметной области, после чего было произведено составление контекстной диаграммы и её декомпозиции. Я так же описала процессы, происходящие в системе. Создание проектных диаграмм

осуществлялось с использованием нотации IDEF0 (графические схемы) в программе Ramus.

Исходя из данных исследования, предлагаемая услуга будет пользоваться спросом потребителей, число заказов в день может превышать и двухсот.

Предлагаемой услугой онлайн-перевода можно будет пользоваться, сделав заказ по телефону или оформив заявку через интернет-магазин. Услуга ориентирована на людей, которые много работают и предпочитают экономить своё личное время.

Проект не требует больших финансовых вложений. Первоначальный объем необходимых вложений составит от 50 до 90 тысяч рублей. Переменных расходов у компании нет. Постоянные расходы составят 35-37 тысяч рублей. Срок окупаемости составит 5-6 месяцев, уже через три месяца компания будет получать прибыль, которая будет равна первоначальным вложениям в проект. Получаемая запланированная прибыль в месяц будет равняться 37000 рублей после трех месяцев работы компании. Дополнительная прибыль – на процентах с товаров и предоставленных услуг (составит около 15000-35000 рублей).

Так же благодаря данному проекту образуется возможность дополнительного заработка – набор на стажировку за границу (преимущественно Китай, Германия, США, Испания).

Для целей стратегического менеджмента был проведен SWOT-анализ, по которому удалось определить все сильные и слабые стороны, а так же дана оценка возможностей и угроз развитию проекта.

По результатам предприятия деятельности ИП «Полиглот» стал актуален вопрос о расширении спектра услуг ИП «Полиглот».

В конкретном случае это как раз и является создание проекта интернет магазина на базе готового, рабочего бизнес-плана ИП «Полиглот». Приемлемо расширение списка предлагаемых услуг, привлечение грамотных и квалифицированных специалистов в сфере перевода (и работы с иностранными документами) на русский язык. Так же возможно расширение разновидностей

иностранных языков по оказанию услуг, что в дальнейшем развитии принесет дополнительную прибыль.