

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет: ИЗО АКО  
Кафедра: «Экономика транспорта»

Допускается к защите:  
зав. кафедрой Рачек С.В.  
д-р экон. наук, профессор

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

## ДИПЛОМНЫЙ ПРОЕКТ

Тема: Повышение эффективности деятельности предприятия на основе  
развития клиентоориентированности компании  
(на примере Южно-Уральского центра фирменного транспортного обслуживания)

(пояснительная записка)

080502.052.ПД.ЭК610.01.ПЗ

(обозначение документа)

Разработал: Студент ЭК-610 13.05.16 Мякотина Э.Э.  
(студент-дипломник) (группа) (подпись) (дата) (ф.и.о.)

Руководитель: Доцент, к. э. н. 16.05.16 Чернышова Л.И.  
(должность, звание) (подпись) (дата) (ф.и.о.)

Консультант: Доцент, к. т. н. Белинский С. О.  
(должность, звание) (подпись) (дата) (ф.и.о.)

Н. контролер: Ст. преподаватель Касьмова Ю.Н.  
к. э. н.  
(должность, звание) (подпись) (дата) (ф.и.о.)

Рецензент: Зам. нач. по экономике Силина Е.В.  
и финансам  
(должность, звание) (подпись) (дата) (ф.и.о.)

Екатеринбург  
2016

Федеральное агентство железнодорожного транспорта  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Уральский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет ИЗО АКО Кафедра «Экономика транспорта»  
Специальность «Экономика и управление на предприятии (железнодорожный транспорт)»

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

Рачек С. В., д-р экон. наук, профессор

«    »                                  2016 г.

**Задание**

на выпускную квалификационную работу студента-дипломника

Мякотиной Эльвиры Эдуартовны

(фамилия, имя, отчество)

1 Тема ВКР: Повышение эффективности деятельности предприятия на основе развития клиентоориентированности компании (на примере Южно-Уральского центра фирменного транспортного обслуживания)

утверждена приказом по институту от «10» февраля 2016 г. № 155-сз 1

2 Срок сдачи студентом законченного проекта (работы) 15 мая 2016 г.

3 Исходные данные к проекту (работе) Отчет о производственно-финансовой деятельности Южно-Уральского центра фирменного транспортного обслуживания, литература по рекомендованному списку

4 Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов)  
1 Теоретические основы развития клиентоориентированности компании

2 Анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия

3 Пути повышения эффективности деятельности предприятия на основе развития клиентоориентированности

4 Безопасность жизнедеятельности

5 Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей)

1 Титульный лист

2 Логика исследования

3 Анализ объемных показателей

4 Анализ использования трудовых ресурсов

5 Анализ ФОТ и среднемесячной заработной платы

6 Анализ производительности труда

7 Анализ эксплуатационных расходов

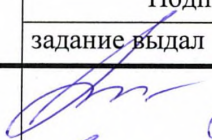
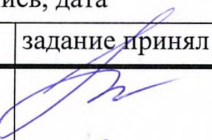

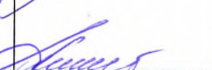
8 Анализ финансовых показателей

9 Мероприятия по повышению эффективности деятельности предприятия

10 Безопасность жизнедеятельности

11 Выводы по дипломному проекту

6 Консультанты по проекту (работе, с указанием относящихся к ним разделов проекта)

Раздел	Консультант	Подпись, дата	
		задание выдал	задание принял
1 Основная часть	Чернышова Л.И.		
2 Безопасность жизнедеятельности	Белинский С. О.		

7 Дата выдачи 11 февраля 2016 г.

Руководитель \_\_\_\_\_

(подпись)

Задание принял к исполнению студент-дипломник \_\_\_\_\_

(подпись)

### КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование этапов ВКР	Срок выполнения этапов ВКР	Примечание
1	1 глава: Теоретические основы развития клиентоориентированности компании	15.01.2016 г.	30 %
2	2 глава: Анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия	10.03.2016 г.	25 %
3	3 глава: Пути повышения эффективности деятельности предприятия на основе развития клиентоориентированности	20.04.2016 г.	15 %
4	4 глава: Безопасность жизнедеятельности	13.05.2016 г.	20 %
5	Оформление пояснительной записки и демонстрационного материала	14.05.2016 г.	10 %
6	Последний срок сдачи дипломного проекта	15.05.2016 г.	100 %

Студент-дипломник \_\_\_\_\_

(подпись)

Руководитель \_\_\_\_\_

(подпись)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Уральский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

Рачек С. В., д-р экон. наук, профессор

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

**Задание**

на специальный раздел ВКР

Студент Мякотина Эльвира Эдуартовна Группа ЭК-610  
(фамилия, имя, отчество)

Безопасность жизнедеятельности

(название специального раздела)

1 Тема ВКР Повышение эффективности деятельности предприятия на основе развития клиентоориентированности компании (на примере Южно-Уральского центра фирменного транспортного обслуживания)

(название темы ВКР)

утверждена приказом по университету от «10» февраля 2016 г. № 155-сз

Выпускающая кафедра «Экономика транспорта»

Руководитель ВКР Чернышова Л. И., канд. эконом. наук, доцент

(фамилия, инициалы, должность или ученое звание, ученая степень)

2 Консультант раздела Белинский С. О., канд. тех. наук, доцент

(фамилия, инициалы, должность)

Кафедра, ведущая специальный раздел Техносферная безопасность

2 Исходные данные План мероприятий по улучшению условий и

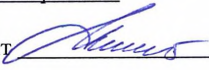
охраны труда Южно-Уральского центра фирменного транспортного обслуживания

4 Срок сдачи студентом законченного раздела 13 мая 2016 г.

5 Содержание специального раздела 4. Планирование и финансирование мероприятий по улучшению условий и охраны труда в организации.

6 Название демонстрационно-графического(их) материала(ов) Анализ затрат по улучшению условий и охраны труда Южно-Уральского центра фирменного транспортного обслуживания


7 Дата выдачи задания 11.04.2016

Консультант 

(подпись)

Согласовано: 11.04.2016 

(дата и подпись руководителя ВКР)

Принято к исполнению 11.04.2016 

(дата и подпись студента-дипломника)

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	8
1 Теоретические основы развития клиентоориентированности компаний.....	10
1.1 Клиентоориентированность: понятие, функции и цели.....	10
1.2 Стратегия «клиентоориентированности» в компании ОАО «РЖД».....	20
1.3 Организационно – нормативное обеспечение деятельности ОАО «РЖД» в области развития «клиентоориентированности».....	25
Выводы по 1 главе.....	29
2 Анализ производственно–хозяйственной деятельности деятельности предприятия.....	31
2.1 Краткая характеристика и стратегический анализ ЮУТЦФТО.....	31
2.2 Анализ объемных показателей.....	40
2.3 Анализ показателей по труду и заработной плате.....	45
2.4 Анализ эксплуатационных расходов.....	60
2.5 Анализ финансовых показателей деятельности ЮУТЦФТО.....	63
2.6 Анализ работы ЮУТЦФТО с клиентами.....	72
Выводы по 2 главе.....	75
3 Пути повышения эффективности деятельности предприятия на основе развития клиентоориентированности.....	78
3.1 Внедрение пакетов услуг на основе сегментирования клиентской базы.....	78
3.2 Расчет экономического эффекта от внедрения процесса проверки и согласования расчетно–пояснительной записки и схемы НТУ.....	81
Выводы по 3 главе.....	84
4 Безопасность жизнедеятельности.....	85
4.1 Планирование и финансирование мероприятий по улучшению условий и охраны труда в организации.....	85

4.1.1	Требование нормативно–правовых документов в области мероприятий по улучшению условий и охраны труда.....	85
4.1.2	Анализ структуры затрат направленных на улучшение условий и охраны труда.....	89
4.2	Требования к условиям труда экономиста.....	92
4.2.1	Охрана труда женщин.....	103
	Выводы по 4 главе.....	104
	Заключение.....	105
	Список использованных источников.....	109

## РЕФЕРАТ

В дипломном проекте страниц 112, таблиц 24, рисунков 24, источников 44.


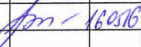
**КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ, КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ, БИЗНЕС, ОБЪЕМНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ТРУДА, ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ РАСХОДЫ, ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**

Объектом исследования является Южно-Уральский центр фирменного транспортного обслуживания.

Цель дипломного проекта – проведение анализа деятельности предприятия и разработкам мероприятий, направленных на повышение эффективности деятельности на основе развития клиентоориентированности.

В результате исследования проведен анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия и предложены мероприятия по повышению клиентоориентированности в Южно–Уральском центре фирменного транспортного обслуживания.

Степень внедрения – результаты работы рассматриваются для внедрения в Южно-Уральском центре фирменного транспортного обслуживания.

					080502.052.ПД.ЭК610.01.ПЗ				
Изм	Лист	№ документа	Подпись	Дата	Литер.	Лист	Листов		
Разраб.		Мякотина Э.Э.		13.05	У		5	112	
Проверил		Чернышова Л. И.		16.05.16					
Н.контр.		Касьмова Ю.Н.			УрГУПС ИЗО АКО Кафедра «Экономика транспорта»				
Утвердил		Рачек С.В.							

## Отзыв

на дипломный проект студентки Мякотиной Э.Э. на тему:

### **Повышение эффективности деятельности предприятия на основе развития клиентоориентированности компании (на примере Южно-Уральского территориального центра фирменного транспортного обслуживания)**

Тема дипломного проекта является достаточно актуальной на сегодняшний день, так как в текущих экономических условиях удовлетворение и прогнозирование потребностей клиентов является одним из важных направлений повышения эффективности деятельности.

В дипломном проекте обобщены теоретические представления ведущих зарубежных и отечественных специалистов по проблематике клиентоориентированности, проанализированы различные подходы к данной теме, проведен подробный анализ деятельности предприятия и разработаны мероприятия, которые позволят повысить эффективность деятельности предприятия. Все сделанные автором выводы по работе аргументированы и обоснованы.

Дипломный проект демонстрирует высокий уровень теоретической подготовки, практических навыков и самостоятельности в проведении исследования. Работа над дипломным проектом велась в соответствии с установленным графиком, все сроки выполнения разделов соблюдены.

При написании дипломного проекта Мякотина Э.Э. проявила инициативность, самостоятельность, высокую работоспособность.

В целом дипломный проект выполнен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к выпускной квалификационной работе по специальности 000502 «Экономика и управление на предприятии (железнодорожный транспорт)», и при соответствующей защите заслуживает оценки **«отлично»**.

Руководитель  
дипломного проекта

доцент, к.э.н.



Л.И. Чернышова



## РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу (ВКР) – Дипломный проект

по теме Повышение эффективности деятельности предприятия на основе развития клиентоориентированности компании (на примере Южно-Уральского центра фирменного транспортного обслуживания

студента Мякотиной Эльвиры Эдуартовны, группы ЭК-610

*(Ф.И.О., группа)*

ВКР объемом 112 страниц, содержит таблиц 24

Иллюстраций 24, источников 44 приложений 0

ВКР посвящена Повышению эффективности деятельности Южно-Уральского центра фирменного транспортного обслуживания нацеленной на клиентоориентированность с предоставлением спектра услуг необходимого для эффективного и перспективного развития

*(актуальность и социальная значимость темы)*

Основные результаты на основе проведенного анализа производственно-хозяйственной деятельности приведены пути повышения эффективности деятельности предприятия на основе развития клиентоориентированности

Новизна и оригинальность идей, положенных в основу ВКР, а также методы его выполнения В дипломной работе предложены актуальные решения существующих проблем, обоснование теоритических положений и аргументация выводов выполнены на основе применения анализа, метода обобщения и наблюдения

Практическая значимость ВКР Полученные в ходе выполнения дипломного проекта, результаты могут быть использованы Южно-Уральским ТЦФТО для повышения клиентоориентированности

*(возможность внедрения результатов проекта (работы) в практику, ожидаемый эффект)*

Анализ обоснованности выводов и предложений является теритически обоснованным, их достоверность подтверждается практическими данными

Качество оформления оформлен в соответствии с требованиями системы менеджмента качества и стандартом УрГУПС

Недостатки ВКР среди недостатков выполненной работы можно отметить неполные выводы по результатам анализа

Изложенное позволяет считать, что рецензируемый ВКР \_\_\_\_\_

заслуживает оценки «отлично»

Дата 13.05.16 Рецензент Сиднев Е.В. Подпись \_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

