

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-  
педагогический университет»  
Институт гуманитарного и социально-экономического образования  
Кафедра экономики

К защите допускаю:

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ А.Г.Мокроносов

«01» июня 2017г.

## **ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

### **Развитие аутсорсинга как фактор конкурентоспособности предприятия**

Исполнитель:

студентка группы ЗЭкП-511

\_\_\_\_\_

подпись

Труфанова О. М.

Руководитель:

старший преподаватель

\_\_\_\_\_

подпись

А.В. Фетисова

Нормоконтролер:

старший преподаватель

\_\_\_\_\_

подпись

А.А. Вершинин

Екатеринбург 2017

## Содержание

Введение.....	8
1. Основные теоретические аспекты понятия аутсорсинг .....	11
1.1 Виды, понятия и направления аутсорсинга.....	11
1.2 Практика и применение аутсорсинга в России и зарубежом .....	13
2. Экономическо - организационные аспекты предприятия ТД «АВЕГА» ....	25
2.1 Характеристика и структура управления предприятия .....	25
2.2 Анализ конкурентоспособности предприятия.....	30
2.3 Анализ экономической выгоды применения аутсорсинга .....	39
3. Рекомендации по развитию аутсорсинга на предприятии ТД «АВЕГА» ...	52
Заключение .....	57
Список использованных источников .....	60
Приложения .....	63

## Введение

Современный рынок предусматривает серьезную борьбу предприятий за наиболее эффективное использование факторов производства. Все предприятия, которые не могут работать в условиях сильной конкуренции, покидают рынок. Перед руководителями стоят многие задачи, и одна из основных: поддержание конкурентоспособности и определенного уровня дохода. Это является основополагающей бизнес-задачей в любые времена. Но время идет, и развитие не стоит на месте, поэтому на своих предприятиях необходимо внедрять инновации и новые методы.

Изучение положительного опыта зарубежных стран, чьи предприятия успешно действовали на базе аутсорсинга, можно сделать вывод о совершенствовании структуры предприятия.

Именно поэтому, тема данной выпускной квалификационной работы «Развитие аутсорсинга как фактор конкурентоспособности предприятия». В условиях, которые сейчас сложились на рынке, очень важно понять, каким образом можно иметь прибыльный бизнес и повысить эффективность работы. Один из способов поддержания предприятия конкурентоспособным – это применение высоких технологий менеджмента. Одним из таких введений является аутсорсинг. Он приведет к повышению эффективности работы предприятия. Аутсорсинг, его формы, методы и особенности положены в основу стратегии по повышению развития.

Во-первых, деятельность, где может применяться аутсорсинг разносторонний. И варианты аутсорсинга могут быть различными. В работе есть анализ, по которому можно проанализировать любое предприятие и сделать вывод о необходимости аутсорсинга и его формы.

Во-вторых, на рынке существует большая конкуренция. А аутсорсинг позволяет воспользоваться знаниями, технологиями специалистов, квалифицированных на определенном виде деятельности. Производство

получает опыт других компаний и налаживает свой бизнес-процесс без метода «проб и ошибок».

Целью работы является обоснование рекомендаций для повышения конкурентоспособности с помощью внедрения аутсорсинга на предприятие.

Конкуренция приводит к сбыту продукции и процветанию наиболее стойкие к изменению рыночной среды и других факторов предприятия. Конкуренция определяет степень состоятельности между организациями. Одни предприятия процветают и занимают положение на рынке, а другие становятся банкротами. Процесс конкуренции является саморегулирующимся и практически не оставляет шансов на ошибку. Поэтому, нужно всегда следить за бизнес-процессами и повышать конкурентоспособность предприятия. Именно применение аутсорсинга является сильнейшим преимуществом среди конкурентов.

Задачи выпускной квалификационной работы:

- изучение особенностей и видов аутсорсинга;
- проведение комплексной оценки применения аутсорсинга. Выделение его преимуществ и недостатков;
- определение тенденций развития аутсорсинга в РФ и за рубежом;
- разработка рекомендаций по определению эффективности аутсорсинга;
- анализ бизнес-процесса определенного предприятия и внедрение аутсорсинга в его работу;
- изучение сфер деятельности, где чаще всего применяется аутсорсинг;
- доказательство эффективности аутсорсинга на примере конкретного предприятия.

Предметом исследования является аутсорсинг логистических услуг, доставка товара со склада компании конечному покупателю.

Значимость данной работы заключается в том, что в ней раскрыты все вопросы, которые могут возникнуть при внедрении аутсорсинга на предприятие. Выпускная квалификационная работа состоит из трех глав с описанием форм аутсорсинга, примерами наиболее распространенных сфер

деятельности, где он применяется, анализом эффективности аутсорсинга, его положительные и отрицательные стороны, описанием факторов конкурентоспособности предприятия, пример внедрения аутсорсинга на предприятии ТД Авега. Рекомендации, представленные в работе, можно использовать для других предприятий, данного сектора экономики.

# 1. Основные теоретические аспекты понятия аутсорсинг

## 1.1 Виды, понятия и направления аутсорсинга

Понятие «аутсорсинг» имеет свою историю становления. Началом аутсорсинга в России стали частные охранные предприятия (ЧОП), позволившие сотням предприятий защитить свой бизнес более качественно и более профессионально, чем несколько штатных охранников. Первые ЧОПы появились в начале 90-х годов, некоторые из них успешно существуют до сих пор, превратившись в достаточно крупные многопрофильные компании, специализирующиеся в сфере обеспечения физической охраны личности и объектов, коммерческой безопасности и технической защиты объектов [1].

Постепенно бизнес становился более цивилизованным, и все большее значение приобретала реклама. Специалистов по рекламе катастрофически не хватало, что создало благоприятную почву для образования специализированных рекламных агентств, способных выполнять сложные проекты. Затраты на привлечение рекламного агентства были не меньше, а во многих случаях больше, чем выполнение работ силами собственного отдела, но это был единственный путь создания качественной рекламы.

Вслед за рекламными агентствами появились PR-агентства и исследовательские компании, причем если последние привлекались, как правило, на проектной основе, то многие рекламные и PR-агентства выполняли полный спектр функций соответствующих отделов своих клиентов, фактически замещая эти отделы. Сегодня есть несколько определений термина «аутсорсинг», которые, обычно, отражают только некоторые стороны этого вида услуг [2].

Классическое определение звучит следующим образом:

- аутсорсинг (англ. out – внешний, source – источник) – это стратегия управления компанией, направленная на передачу ведения функционально необходимых, но не основных направлений в

деятельности организации компаниям, специализирующимся в этом конкретном роде деятельности [3];

- аутсорсинг – это использование внешних ресурсов для выполнения деятельности, традиционно ведущейся силами собственного персонала и с использованием собственных ресурсов [7];
- аутсорсинг – способ оптимизации деятельности предприятий за счет сосредоточения усилий на основном предмете деятельности и передачи непрофильных функций и корпоративных ролей внешним специализированным компаниям [4].

Таким образом, аутсорсинг представляет собой передачу сторонней компании, специализирующейся в соответствующей области, части выполняемых функций или даже целиком отдельного бизнес-процесса по договору субконтракта. В отличие от услуг сервиса и поддержки, имеющих эпизодический, случайный характер, на аутсорсинг передаются обычно функции по профессиональной поддержке бесперебойной работоспособности отдельных систем и инфраструктуры на основе длительного контракта (не менее 1 года) [5].

Аутсорсинг можно разделить на виды по его специфике: по взаимоотношениям (частичный, совместный, промежуточный, полный, аутсорсинг предприятий), географический и специализированный (это обозначает то, какая причина стала работы по контракту аутсорсинга).

Все виды внедрения аутсорсинга:

- аутсорсинг бизнес-процессов или функциональный аутсорсинг – сторонним компаниям передаются важные функции, такие, как управление персоналом, внутренний аудит, логистика, снабжение, финансы, бухгалтерия и другие функции. Наиболее популярен в этой области бухгалтерский аутсорсинг. Формы сотрудничества могут быть весьма разнообразны, начиная от формирования «нулевой отчетности» и до регулярного сотрудничества на ежедневной основе [6];

- аутсорсинг информационных технологий. В настоящее время под термином «ИТ – аутсорсинг» подразумевают передачу исполнения каких-либо ИТ – процессов внешним компаниям. К ИТ – процессам относят процессы проектирования, разработки, внедрения, сопровождения и развития ИТ- инфраструктуры компании. Аутсорсинг в ИТ сфере является самым популярным видом во всей стране и мире, так как информационные технологии шагают в ногу со временем и постоянно развиваются, выпускают новые технологии и решают все больше важных задач в силу высоких темпов развития компьютерных технологий. ИТ аутсорсинга можно разделить на несколько подвидов: поддержка и внедрение различных систем, аппаратное обеспечение, отдельный цикл ИТ- процесса, полный цикл всех ИТ- процессов[10];
- производственно-хозяйственный аутсорсинг – один из наиболее распространенных видов аутсорсинга, по которому все заботы по эксплуатации объектов недвижимости, уборке помещений, рабочему питанию, управлению транспортным парком предприятия и т.д. ложатся на плечи аутсорсинговых компаний [18];
- аутсорсинг офисной печати – использование техники специализированной компании для офисной печати;
- аутсорсинг обработки телефонных вызовов – использование ресурсов, знаний, налаженных бизнес-процессов, профессионализма сторонней организации колл-центра (Call-центр) в качестве основного инструмента гарантированной обработки всего входящего и исходящего телефонного трафика компании, с высоким уровнем качества [9];

Вот основные направления, в сфере деятельности которых в нашей стране чаще других появляются аутсорсинговые компании: бухгалтерский учет, клининговые услуги (уборка офисов, мытье стекол, поддержания порядка на складах и в цехах, в производственных помещениях), организация питания сотрудников фирмы, юридические услуги, ведение документации и

представление интересов фирмы во время переговоров и в суде, услуги перевозки, доставки, грузов, транспортировка сотрудников и оборудования. Так же очень популярен аутсорсинг в сфере переводов текста, предоставление переводчиков на время переговоров или других мероприятий [25].

Очень логичен в работе многих предпринимателей аутсорсинг технических услуг – поддержание в работоспособном состоянии технического оборудование, механического, электронного, систем, а в случае поломок такая фирма обеспечивает ремонт, сама ищет и доставляет детали и запчасти, выясняет подробности узкопрофильных вопросов [23]. Кроме того, услуги системных администраторов, монтажников систем и программистов давно отданы на аутсорсинг. У специалистов такого рода настолько узкая специализация, работа их настолько дорого оплачивается, что держать постоянно в своей фирма такого человека совершенно не имеет смысла. А вот нанимать по мере необходимости вполне возможно и в производственном, и в финансовом плане [11].

Еще одна отрасль, которая в России очень давно отдана на аутсорсинг — реклама и пиар. Рекламные агентства обслуживают огромное количество компаний, и уже мало кому в голову приходит заниматься «придумыванием» рекламы самостоятельно [14].

Охрана офиса, безопасность по всем направлениям (проникновение посторонних, вандализм, пожарная безопасность, пр.) – так же практически всеми фирмами, особенно небольшими, отдается на аутсорсинг в специализированные охранные предприятия и ЧОПы. Серьезнейшая отрасль, которая требует специалистов высокого уровня – техника безопасности и охрана труда . Отсутствие таких сотрудников очень дорого обойдется даже самому небольшому индивидуальному предприятию, поэтому лучше всего с самого первого дня обратиться в фирму по оказанию таких услуг, заключить договор, специалисты подготовят все документы, начиная с приказа о

назначении ответственного за технику безопасности и заканчивая всеми журналами трехступенчатого учета [22].

## **1.2 Практика и применение аутсорсинга в России и зарубежом**

Аутсорсинг помогает заметно снизить затраты. Оплата таких работников будет меньше, руководителю не нужно оплачивать рабочее место (аренду) для людей на аутсорсинге, заботиться об амортизации оборудования [17].

Выгоды аутсорсинга: [12]:

- снижение инвестиций;
- направление своих сил на основную деятельность;
- независимость от больничных, декретов и других факторов отсутствия на рабочем месте;
- привлечение к работе сотрудников, чьи услуги стояли бы очень дорого для компании;
- возможность позволить нанять себе высококвалифицированный персонал;
- сокращение объемов инвестиций в не основные фонды;
- сосредоточение на основной деятельности;
- снижение расходов на создание и поддержку рабочих мест;
- отсутствие зависимости от болезней или увольнения работников;
- использование высоко квалифицированных специалистов с обширным опытом работы, наем которых был бы слишком дорогим;
- использование богатого опыта компании, предоставляющей услуги в области работ для других компаний, то есть возможность для организации учиться у своего поставщика услуг;
- гибкая реакция на изменения на рынке и внутри компании (реорганизации, реструктуризации, слияния, поглощения);

- повышение прибыльности бизнеса, так как аутсорсинг снижает издержки обслуживания бизнес-процессов;
- внедрение передовых технологий через специализированную аутсорсинговую компанию;
- повышение конкурентоспособности компании, пользующейся услугами аутсорсера.

Также, выгоды аутсорсинга представлены на рисунке 1 [15].



Рисунок 1 – Выгоды аутсорсинга

Если в компании использовать аутсорсинг, то можно значительно сэкономить ваше время и расходы сотрудников в штате компании.

Во-первых, какой-то участок работы может быть достаточно мал для того, чтобы нанимать штатного сотрудника. И за малый объем работы в месяц оплата аутсорсинговой компании будет меньше, чем выплата заработной платы штатному сотруднику за месяц [27].

Во-вторых, вы избавлены от затрат на перечисления в фонды за сотрудника, от затрат на оборудование рабочего места, от затрат на выплату районного коэффициента и тому подобных затрат. Вам не нужно тратить время, силы и деньги на подбор и обучение кадров. Все это означает высвобождение ресурсов [16].

Вы можете быть достаточно уверены (хотя и не на сто процентов) относительно качества работы. Аутсорсинговая компания специализируется на определенном виде деятельности, её сотрудники имеют значительный опыт. Найм нового сотрудника — это всегда риск того, что он окажется недостаточно компетентным. Условия о критериях качества работы прописаны в договоре на обслуживание. Вы можете вернуть предоплату или даже оплату услуг в случае, если работа сделана некачественно. Со штатным сотрудником в компании такого не получится, вы его можете уволить, сделать выговор, не давать премию, но выплачивать зарплату все-таки придется обязательно [20].

Вы в любое время можете прекратить договорные отношения с аутсорсинговой компанией, соблюдая порядок, установленный договором или законом. И эта компания не пойдет в суд взыскивать с вас что-то. Вам не нужно будет делать никаких дополнительных выплат. Гораздо сложнее будет уволить работника: как по сокращению, так и по иным основаниям. Да и в случае с сокращением вы будете обязаны выплатить работнику значительную сумму [21].

За счет аутсорсинга можно повысить эффективность работы, сконцентрировав основные усилия на профильной деятельности.

Аутсорсинг экономит ваши нервы. Мы уже говорили о том, что в данном случае исключены трудовые споры. Но кроме этого, вас не будет беспокоить то, что штатный сотрудник заболеет, уйдет в отпуск, уволится и не успеет выполнить свою работу [8].

Компании боятся потерять контроль над ситуацией, избегают доверять посторонним коммерческие тайны. Для таких опасений есть основания, как в России, так и за рубежом, и решение лежит в тщательном выборе поставщика аутсорсинговых услуг на основании его опыта и сложившейся репутации на рынке. Кого-то останавливают дополнительные расходы сил и средств на этапе перехода и чисто психологический барьер.

В нашей стране есть и еще одна особенность ведения бизнеса: многие компании не просто заботятся о конфиденциальности информации, но и не заинтересованы в какой бы то ни было открытости, так как зачастую бухгалтерский учет носит полулегальный характер. Наконец, в наследство от советского периода осталась сильная вертикальная интеграция предприятий, ведущих, по сути, «натуральное хозяйство». Боязнь перемен руководства таких промышленных групп зачастую мешает им отказаться от самостоятельного выполнения некоторых функций. Во многих случаях они пытаются решить проблемы путем выделения вспомогательных подразделений в дочерние предприятия, которые осуществляют внутренний аутсорсинг ряда функций в рамках группы.

Опыт развитых стран показывает, что при такой стратегии или компания окончательно переходит на аутсорсинг, или снижается её эффективность в целом из-за сложности управления громоздкими структурами. Поэтому следует ожидать, что российские предприятия будут в дальнейшем все более внимательно присматриваться к аутсорсингу.

Очевидными недостатками аутсорсинга финансовых процессов и бухгалтерского учёта являются опасения заказчиков за сохранность принадлежащей им финансовой информации, за правильность ведения бухгалтерского учета и предоставления финансовой и налоговой отчетности в регулирующие органы. И хотя крупные аутсорсинговые компании обладают соответствующей компетенцией и несут ответственность перед заказчиком за правильность и своевременность предоставления информации, тем не менее, именно руководитель предприятия несет ответственность за организацию бухгалтерского учета и финансовой отчетности на предприятии. Кроме того, к другим недостаткам применения аутсорсинга относятся:

- отсутствие специальных норм законодательства (нормативно-правовых актов), напрямую регламентирующих правоотношения аутсорсинга;

- наличие рисков нарушения сохранности имущества, безопасности и утечки сведений конфиденциального и иного характера в результате предоставления нерегулируемого доступа к документам, данным и материальным ценностям предприятия;
- уровень профессионализма сотрудников аутсорсинговой компании может оказаться недостаточным для выполнения работ или оказания услуг на должном уровне;
- недостаточность рычагов управляющего воздействия на сотрудников аутсорсинговой компании, что может привести к снижению эффективности процессов и увеличению затрат на обслуживание;
- ответственность перед контролирующими органами (юридическая ответственность) за переданные аутсорсинговой компании части своих функций (процессов) все равно несет предприятие-заказчик.

Примеры внедрения аутсорсинга в российской и зарубежной практике:

Пример 1. Агентство национальной безопасности США.

Агентство национальной безопасности США заключило контракт стоимостью 2 миллиарда долларов с корпорацией Computer Sciences Corporation (CSC), чтобы модернизировать ИТ-инфраструктуру разведывательной службы. 10-летний контракт, названный проектом Groundbreaker, предполагал передачу корпорации ответственности за осуществление ИТ-поддержки, обеспечение безопасности и управление компьютерными сетями. Цель проекта заключается в предоставлении агентству доступа к новейшим информационным технологиям, что в свою очередь позволило бы агентству сконцентрироваться на своей основной деятельности и осуществлять ее более эффективно [24].

Пример 2. Siemens Business Services.

Компания Siemens Business Services подписала новый контракт с Департаментом Труда и Пенсий Правительства Великобритании. Объем контракта составил 85 миллионов евро, предполагаемая дата завершения - 2010 год. В ходе проекта будет создана Главная Платежная Система, которая

автоматизирует процессы Департамента Труда и Пенсий - ведение бухгалтерии и расчет платежей. Сегодня Департамент рассчитывает ежегодные денежные пособия, пенсии и льготы общим объемом в 160 миллиардов евро для 17 миллионов граждан. Как ведущий поставщик ИТ-услуг для Правительства Великобритании, Siemens Business Services будет отвечать за разработку ИТ-системы, управление ее работой и ИТ-поддержку. Главная платежная система будет объединена с существующими приложениями Департамента, что позволит обслуживать граждан быстрее, точнее рассчитывать платежи и лучше контролировать выплаты [32].

Пример 3. General Motors: купить провайдера на время.

Детройтский автоконцерн General Motors пользуется аутсорсингом последние 90 лет. Когда Альфред Слоун-младший в 1921 году возглавил GM, занимающую лишь 13% автомобильного рынка США, никто не думал, что через 15 лет компания обгонит царствующий на рынке Ford. Секретом Слоуна стало использование аутсорсинга в организации систем управления и производства. Со временем Генри Форд тоже пришел к выводу, что пора сосредоточиться на главном и начал продавать свои авто через сеть независимых дилеров, лидерство было уже потеряно.

В середине 1980-х в GM поняли, что затраты на развитие компьютерно-коммуникационных систем себя не окупают: в концерне были внедрены множество несовместимых друг с другом программ. Внешние провайдеры просили за наведение порядка десятки миллиардов долларов. В GM пошли другим путем, перейдя на ИТ-аутсорсинг и реализовав модель Единого центра обслуживания (SSC). Для этой цели за 2,5 млрд. долларов в 1984 году был куплен старейший американский провайдер комплексных услуг по созданию, обеспечению и поддержке корпоративных информационных систем Electronic Data Systems (EDS). В GM разрешили провайдеру оказывать услуги сторонним заказчикам [30].

Через 12 лет General Motors, успевший наладить свои ИТ-процессы, решил отпустить EDS «на волю»: в 1996 году аутсорсера выделили в

самостоятельную компанию, заключив десятилетний контракт на обслуживание. По истечении его срока GM заключила контрактов на IT-аутсорсинг с EDS, IBM, HP и AT&T на рекордные 15 млрд. долларов США.

Пример 4. Apple: мастер офшорного аутсорсинга.

Экономист Пол Кругман не раз возмущался, что почти вся продукция Apple производится и собирается в Восточной Азии, хотя в мае 2013 года компания все же приняла решение перенести часть производства обратно в Штаты. При этом журналисты тоже нередко попрекали Стива Джобса тем, что он так и не посетил китайские заводы корпорации, известные "потогонки". Но сколько бы ни обвиняли Apple в непатриотизме, факт остается фактом: самая успешная американская компания собирает большую часть продукции в Китае. Дело не только в цене, но и в клиентоориентированности азиатских партнеров и особенностях рынка труда.

Когда менеджеры Apple искали производителя стекла для экрана очередного iPhone, на одном из китайских заводов они увидели, что по соседству с основным зданием возводится новый корпус на случай получения контракта (контракт, к слову, был вскоре подписан).

Еще пример: основной сборщик iPhone китайская Foxconn может нанять 3000 рабочих за ночь, убедив их жить в общежитии и работать по 12 часов в день за 17 долларов США. То же относится и к инженерам: чтобы контролировать сборочные линии на 200 000 iPhone требуется 8700 промышленных инженеров. В США их можно было бы нанять за 9 месяцев, в Китае это заняло 15 дней.

Едва ли Apple, которую сегодня возглавляет идеолог и создатель нынешней производственной политики Тим Кук, вернет производство обратно в США (скорее всего, перенос начнется и закончится на компьютерах Mac). В день, когда Обама агитировал за американскую промышленность, Apple опубликовала рекордные квартальные результаты -

46 млрд. долларов выручки и 13 млрд чистой прибыли, став самой дорогой компанией в мире [31].

Пример 5. Министерство по делам семьи и ребенка.

Министерство по делам семьи и ребенка Норвегии - государственное учреждение, призванное обеспечить социальное благополучие и защиту родителей и детей. Целью проекта являлось упрощение процессов в сотни региональных подразделений, а также формирование единой ИТ-инфраструктуры и запуск ее в действие. Сокращение затрат не было главным фактором. Для выполнения работ была выбрана компания Ementor. Выбор в пользу Ementor был сделан благодаря комплексности предложения. Ementor предоставила команду инноваторов и деловых стратегов, чтобы определить потребности и удовлетворить их с помощью информационных технологий (решение по управлению проектами Министерства, управлению тестированием, консалтинг, безопасность, управление локальной и глобальной сетью, техническое обслуживание и т.д.) [28].

Пример 6. Kodak: передать процесс вместе с персоналом.

Компания Kodak была основана банковским служащим, изобретателем фотопленки Джорджем Истманом в 1881 году, и весь XX век шла по пути вертикальной интеграции. Фабрика Kodak Park в Рочестере была размером с остров Манхэттен и обеспечивала весь цикл производства. Продуктовая линейка была невероятно широка, все, что было связано с фотографией, в те годы прочно ассоциировалось с Kodak. В середине XX века в штате Kodak трудились 100 тысяч сотрудников.

В 1980-е на рынок пришли японские производители Fuji и Konica, и видя обостряющуюся конкуренцию в Kodak сократили продуктовую линейку и передали на аутсорсинг позиции плотников, каменщиков, службы питания и клининга.

В 1986 году в компании решили консолидировать свои ИТ-системы по всему миру, снизить издержки и повысить качество сервиса передав функцию на аутсорсинг. Провайдера выбирали скрупулезно. С одной

стороны – EDS, компания с историей, с другой – IBM, которая заключила свой первый контракт только в 1988 году. У Kodak были тесные отношения с IBM как поставщиком супер-компьютеров. С другой стороны, в EDS пообещали создать новый дата-центр для Kodak по собственной наработанной методике. Однако ключевую роль сыграла... кадровая политика провайдеров.

Даже в периоды массовых сокращений персонала IBM демонстрировала уважение к работникам. EDS, напротив, приняв в свое время в управление дата-центр General Motors, даже не удосужилась проинформировать сотрудников о смене владельца. Для Kodak такой подход был организации был просто непреемлем, и выбор пал на компанию IBM, с которой был заключен десятилетний контракт стоимостью 250 млн. долларов на передачу в операционное управление пяти дата-центров Kodak в США [29].

#### Пример 7. Трал комплекс.

Компания «Трал комплекс» более 14 лет предоставляет услуги на рынке информационных технологий Барнаула и Алтайского края. Данная организация занимается автоматизацией учета и управления на базе программных продуктов 1С. «Трал комплекс» широко использует аутсорсинг, поскольку услуги, которые предлагает организация, а именно, максимально полное и качественное удовлетворение потребностей клиента, нуждается в высококвалифицированном специалисте, содержание которого требует больших затрат. Но при использовании данной системы, она позволит организации уменьшить издержки, т. е. при аутсорсинге заказчик оплачивает только сумму, предусмотренную договором об обслуживании, которая, как правило, значительно ниже расходов на содержание штатного специалиста [26].

#### Пример 8. Элефант.

Компания «Элефант» — Кузбасский центр IT- услуг. Данная компания занимается: разработкой сайтов, разработкой приложений для iPhone, iPad,

Android, монтаж и проектирование. Данная компания широко использует аутсорсинг в деятельности, так как данный способ позволяет снизить косвенные затраты. По данным Gartner Group, их сокращение достигает в среднем 30%. Но организация не стремится полностью отказаться от собственного IT- подразделения, потому что считает это рискованным [19].

## **2. Экономическо - организационные аспекты предприятия ТД «АВЕГА»**

### **2.1 Характеристика и структура управления предприятия**

Общество с ограниченной ответственностью «ТД АВЕГА» создано решением учредителей с 18 июня 2001 года. Местонахождение объекта: г. Екатеринбург, б-р.Верх-Исетский, д.13, офис 410. Общество действует на основании Устава, утвержденного его учредителями (приложение 1).

Вид деятельности ТД Авега – торговля предметами интерьера строительные и отделочные материалы. Продажа осуществляется через торговые точки и интернет-магазин.

Общество имеет гражданские права и несет обязанности, необходимые для осуществления деятельности «Торговля оптовая лесоматериалами, строительными материалами и санитарно-техническим оборудованием», присвоен ИНН 6658344530, КПП 665801001, ОГРН 1096658008666, ОКПО 62048419 (приложение 2).

Компания Авега специализируется на продаже строительных и отделочных материалов, а именно:

- межкомнатные двери;
- входные двери;
- напольные покрытия (паркет, ламинат);
- перегородки (ажурные, стеклянные, раздвижные);
- фурнитура;
- теплый пол.

Являются официальным дилером в г. Екатеринбург ведущих фабрик в России:

- межкомнатные двери: Софья, Волховец, Дариано, Потенциал, Профиль Дорс, Луидор, Гриндор, Краснодеревщик, Океан, Статус, Меззо Порте Велл Дорис;

- входные двери: Торэкс, Гардиан;
- напольные покрытия: Berry Alloc, Kronostar, Aberhof, Barlinek;
- фурнитура: Morelli, Rucetti, Armadillo, Classen;
- теплый пол: caleo;
- стеклянные перегородки: Софья, Статус;
- ажурные перегородки: «Ажур».

А также, ТД Авега, осуществляет услуги по:

- замерам напольного покрытия, входных и межкомнатных дверей;
- предоставлению консультации и рекомендации по выбору дверей, напольного покрытия, теплого пола, фурнитуры, межкомнатных перегородок;
- демонтаж старых конструкций;
- установка новых дверных блоков;
- уборка мусора после монтажных работ;
- кредитованию на товар.

При обращении клиентов в «ТД Авега» менеджер консультирует по товару, далее делает предварительный расчет. После этого технолог выезжает к клиенту на объект и делает замер. Замер важен для компании и клиента, так как с помощью него можно узнать:

- точную толщину стены, геометрию проема, уровень стен, возможность установки порога в ванную комнату;
- возможность установки инженерной системы (купе, рото, компак, книжка, инвизибл, мистери);
- точную смету на дальнейший монтаж;
- место, где необходимо закончить напольное покрытие для ровного стыка;
- правильность открывания дверного проема. Оно может быть внутреннее или наружное, а так же левое либо правое;

- точность подготовки проема для монтажа дверного полотна, коробки, наличников, доборов и порога.

После того, как стали известны точные замеры, менеджер делает конечный расчет и заказывает товар. Клиент в свою очередь должен внести предоплату 50% от суммы. Фабрика изготавливает дверь индивидуально по размерам заказчика, привозит на склад г. Екатеринбург, ул. Бахчиванжи, д 2, склад № 2 оттуда и идет отгрузка товара клиенту. После того, как менеджер оформил сделку, дальнейшие вопросы с заказчиком решает служба сервиса. Специалист службы сервиса назначает день монтажа и ведет график логистических услуг, связывается с клиентом и уточняет все необходимые вопросы по доставке.

В ТД Авега существует утвержденная структура предприятия, благодаря которой, каждый сотрудника знает, кто его руководитель и понимает ответственность своей должности. Именно поэтому в компании хорошая трудовая дисциплина и четкое разделение трудовых обязанностей. Схема разделена на отделы и взаимодействия между сотрудниками внутри компании, в соответствии с рисунком 2.

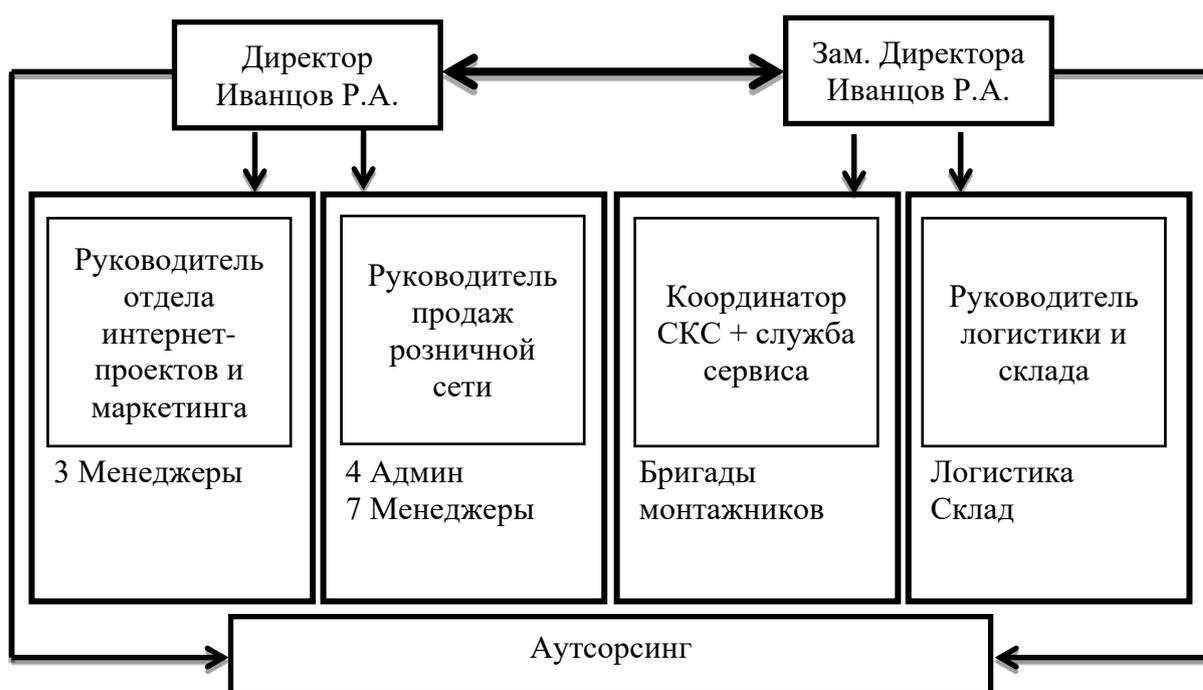


Рисунок 2 – Организационная структура предприятия ООО «ТД АВЕГА»

В организации есть 4 отдела:

- интернет-проекты;
- розничная сеть;
- отдел доставки и монтажа;
- склад и логистика.

Отдел интернет-проектов занимается продвижением компании в целом, в компании реализовано 3 сайта по продаже товара в г. Екатеринбург и Свердловской области, в штате отдела работает 4 человека:

- руководитель интернет-проектов;
- 3 менеджера по продажам.

Розничная сеть – это основополагающая компании, так как у предприятия есть 5 розничных салонов в городе по продаже товара:

- г. Екатеринбург, Союзная, 2. Режим работы ежедневно с 10-20ч.;
- г. Екатеринбург, МЦ «ЭМА» бульвар Верх-исетский, 13А салон 410. Режим работы ежедневно с 10-20ч.;
- г. Екатеринбург, МЦ «ЭМА» бульвар Верх-исетский, 13Б салон 305. Режим работы ежедневно с 10-20ч.;
- г. Екатеринбург, ТК «ДОКЕР» улица Бахчиванджи, 2 корпус С1 салон Дариано. Режим работы ежедневно с 09-19ч.;
- г. Екатеринбург, ТК «ДОКЕР» улица Бахчиванджи, 2 корпус С1 салон Софья. Режим работы ежедневно с 09-19ч.

Салон, находящийся по адресу г. Екатеринбург, ул. Союзная, 2 является самым большим салоном премиум сегмента в г. Екатеринбург. В салоне выставлено 97 образцов межкомнатных дверей, 6 входных дверей и 2 перегородки. Площадь салона 120 кв.м (приложение 3).

В отделе розничной сети работает 12 человек:

- руководитель розничной сети;
- 4 администратора салонов;
- 7 менеджеров по продажам.

Отдел доставки и монтажа занимается доставкой товара со склада компании к конечному покупателю, а также, установку всех комплектующих, в штате отдела:

- руководитель доставок и монтажа;
- водитель;
- монтажники.

Отдел логистики и склада выполняет роль закупа всех комплектующих на заводах производителей дверей, напольного покрытия и перегородок. Сбор информации техники по эксплуатации товара, проверка товара перед отгрузкой конечному покупателю. Подготовка документации для клиентов забирающих товар самостоятельно со склада.

А также, осуществляется доставка от заводов на склад компании. Склад находится по адресу г. Екатеринбург, Склад «Оборонснабсбыт», улица Бахчиванджи, 2 склад 2.

В штате отдела:

- руководитель логистики и склада;
- кладовщик-грузчик.

В организационной структуре, так же есть компании на аутсорсинге, которые выполняют второстепенные задачи компании:

- бухгалтерия;
- информационные технологии;
- отдел кадров;
- клининговые услуги.

За бухгалтерские услуги отвечает компания ООО «Бизнес Крафт», в ежемесячном формате компания предоставляет все необходимые бухгалтерские услуги, а также расчет налогов.

За информационные технологии отвечает компания «IT-Нетбургер», это небольшая компания, которая качественно выполняет свои услуги.

На аутсорсинге у компании:

- 11 персональных компьютеров с операционной системой Windows 7;
- 1 сервер на базе Windows Server 2008;
- 4 wi-fi роутера.

Специалисты компании обслуживают организацию 7 дней в неделю с 9:00 до 18:00.

За отдел кадров отвечает компания ООО «Айсберг», компания содержит несколько специалистов, которые занимаются поиском, ведением учета рабочего времени, оформлением больничных листов, официальным трудоустройством сотрудников.

Клининговые услуги осуществляет физическое лицо ИП Мутыгулин Ринат Табрисович, уборка салонов осуществляется каждый день в первой половине дня. В обязанности клининговой службы входит влажная уборка помещения и уборка мусорных отходов.

## **2.2 Анализ конкурентоспособности предприятия**

Анализ конкурентоспособности ведется путем обозначения сильных и слабых сторон предприятия. Для начала рассмотрим какие компании бывают на рынке дверей.

Компании на рынке дверей бывают следующие:

- небольшие компании, производящие двери и другие изделия из дерева/стекла/металлических конструкций;
- компании продающие широкий ассортимент товаров для ремонта;
- интернет-магазины для ремонта;
- компании специализирующиеся на дверях и окнах/напольных покрытиях/входных дверях
- компании продающие только межкомнатные двери-эконом класс;
- компании продающие только межкомнатные двери-средний класс;
- компании продающие только межкомнатные двери-премиум класс.

Рынок сбыта дверей действительно широк и эксперты Abarus market research делят его по ценовому принципу на следующие группы:

- эконом - до 4000 рублей;
- средний минус – от 4000 до 13000 рублей;
- средний – от 13000 до 25000 рублей;
- средний плюс – от 25000 до 40000 рублей;
- премиум – от 40000 рублей.

Рассмотрим ценовую политику основного ассортимента ТД Авега, а именно межкомнатных дверей. Оттолкнемся от стоимости комплекта двери. Комплект двери состоит из полотна, наличников с двух сторон и дверной коробки.

Фабрики и их официальные сайты. Стоимость комплекта двери от 7 тысяч до 15 тысяч рублей:

- Велл Дорис <http://velldoris.net/>;
- Профиль Дорс <http://www.profildoors.ru/>;
- Гриндор <http://dveriluidoor.ru/category/greendoor/>;
- Краснодеревщик <http://www.dveri-kd.ru/>;
- Океан <http://okeandveri.ru/>.

Фабрики и их официальные сайты. Стоимость комплекта двери от 15 до 30 тысяч рублей:

- Профиль Дорс <http://www.profildoors.ru/>;
- Луидор <http://dveriluidoor.ru/category/luidoor/> ;
- Дариано <http://www.dariano.ru/>;
- Краснодеревщик <http://www.dveri-kd.ru/>;
- Меццо Порте <http://mezzoporte.com/>;
- Потенциал <http://potencial-dveri.com/>;
- Статус <http://www.statusdoor.ru/>.

Фабрики и их официальные сайты. Стоимость комплекта двери 25 до 100 тысяч рублей:

- Волховец <http://www.volhovec.ru/>;
- Софья <http://sofiadoors.com/>;
- Потенциал <http://potencial-dveri.com/>.

По этим данным мы можем сказать, что «ТД Авега» находится в продаже сегмента дверей средний, средний + и премиум.

Основными конкурентами салонов дверей и напольного покрытия «Авега» можно считать компании:

- специализирующиеся исключительно на межкомнатных дверях;
- занимающихся исключительно продажей, а не производством;
- ценовые сегменты дверей: средний, средний + и премиум;
- продающие тех же производителей дверей.

Приведем список компаний-конкурентов, которые также занимают достойные позиции на рынке г. Екатеринбург и занимаются межкомнатными дверями, как и ТД Авега. Ассортимент предлагаемой продукции конкурентов ТД Авега, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Ассортимент предлагаемой продукции конкурентов

Название организации	Софья	Волховец	Статус	Дариано	Краснодеревщ	Океан	Профиль дорс	Луидор	Гриндор	Велл Дорис	Потенциал	Гардиан	Торэкс
ТД Авега	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++
Сан Феличе		+	++			++		++		++			+

Барон-Дверон				+		+		+		+			+
Гигант Двери			+				+				+	+	
Dveri1.ru				+	+								+
ИП Макарова							+		+			+	
Юкка			+		+	+	+						
Дверсаче							+			+	+	+	

Таким образом, конкурентное окружение можно разделить на более и менее близкие группы конкурентов:

- конкуренты с аналогичным ассортиментом являются наиболее близкими, поэтому при планировании стратегии конкуренции необходимо учитывать дополнительные преимущества салона (которые не касаются цены, качества, ассортимента, цен). Особенно стоит обратить внимание на конкурентов, продающих двери Софья и Волховец, потому что большинство клиентов выбирают этот бренд до того как попадут в салон дверей;

- второй уровень конкуренции предполагает разницу в ассортименте, поэтому конкурировать можно вокруг товарных предложений, конкурировать брендами;
- третий уровень - это конкуренция между ценовыми сегментами, в этом случае конкурировать на уровне потребительских свойств товара, качества, цены - базовых преимуществ салона.

Есть несколько факторов, способствующих конкурентоспособности они разделяются на внешние, на которые компания повлиять практически не может, и внутренние, прямо зависящие от предприятия. Проанализируем внутренние факторы ТД Авега, так как каждый руководитель направляет свои силы именно на улучшение данных факторов:

- производственная структура предприятия. Распределение обязанностей и иерархия в коллективе. В ТД Авега существует организационная структура. При устройстве в компанию руководитель знакомит каждого сотрудника со структурой предприятия;
- использование последних технологий. Последнее внедрение технологий ТД Авега было на сайте компании <http://avega-group.ru/>. Сейчас каждый желающий может посмотреть выбранные двери в интерьере своего дома;
- налаженный производственный процесс. За процессом производства продукции на фабрике в ТД Авега отвечает региональный руководитель. Контроль за своевременной отдаче заказа ведет менеджер по продажам и руководитель склада.

Квалификация персонала:

- все сотрудники ТД Авега имеют высшее образование. Менеджеры по продажам специалисты в сфере дизайна интерьера, они заканчивали Уральский государственный архитектурно-художественный университет (УрГАХУ). Благодаря своим знаниям, клиенты, которые обращаются за товаром, получают не только консультацию по интересующему товару, но и по обустройству своего жилья;

- ТД Авега проводит обучение для своих сотрудников по текущему ассортименту и новинкам. Обучения проходят в форматах встречи, вебинаров, презентаций, раздаче методического материала и последующих аттестаций (приложение 4);
- что касается общению с покупателями, маркетингу и психологии руководитель ТД Авега Иванцов Ринат Альбертович, проводит обучения совместно с тренером-консультантом Туркеевым Михаилом (приложение 5). Михаил разрабатывает методики, применение которых способствует повышению продаж. Он анализирует работу конкурентов, пишет для компании скрипты разговора с различными сценариями и оценивает работу каждого менеджера в компании.

Что касается качества обслуживания, то к каждому покупателю коллектив ТД Авега подходит индивидуально. В доказательство можно привести несколько фактов:

- директор и менеджер компании может поехать на замер вместе с технологом, если этого, конечно, захочет клиент;
- во всех 5 салонах компании есть кофе машина, чай и угощения для клиентов;
- если клиент не может подъехать в рабочее время салона, то менеджер нарушает обычный режим и открывает торговую точку в то время, когда удобно покупателю;
- после гарантийного срока ТД Авега помогает решать возможные вопросы покупателей. Например, организовывает вызов реставратора.

Приведенные факты свидетельствуют о высоком качестве обслуживания, которые влияют на конкурентоспособность ТД Авега:

- проведение маркетинговых мероприятий для стимуляции продаж. Создание имиджа компании. ТД Авега является участником выставок, связанных с ремонтом и строительством. Одно из последних мероприятий – это участие в самой крупной выставке строительных и отделочных материалов, она проходил в Екатеринбург-ЭКСПО с 14-16

- марта 2017 года (приложение 6). А так же, ТД Авега проводит рекламу на радио, телевидении и в журналах (Приложение 7);
- удобный уровень цен, который понятен покупателю. Клиент ТД Авега может самостоятельно узнать информацию о товаре благодаря существующим ценникам (приложение 8);
  - условия хранения продукции, ее транспортировка и упаковочный материал. Это информация прописывается в договоре с клиентом. При нарушении условий хранения дверь снимается с гарантии;
  - уровень стандартизации продукции. ТД Авега предоставляет товар стандартных размеров из наличия и нестандартных под заказ. Поэтому, каждый клиент обратившийся в компанию, может не переживать о размерах или объеме нужного товара. В коммерческом предложении клиент может увидеть полную информацию о товаре (приложение 9);
  - мероприятия для стимуляции работы. Каждый месяц в ТД Авега проводятся акция от поставщиков. Если менеджер совершит сделку на определенное количество фурнитуры или дверных полотен, то он получает подарочную карту в магазин косметики и парфюмерии (приложение 10);
  - использование качественного материала. ТД Авега может предоставить сертификаты на весь товар;
  - конкурентность среди поставщиков. Коллектив ТД Авега проводит тайные покупки и обзвон конкурентов. Стоимость товара на ассортимент ТД Авега одинаковая по г. Екатеринбург. Счет на двери от тайных покупателей (приложение 11);
  - эффективность использования трудовых, финансовых, нематериальных и материальных ресурсов. Каждый месяц директором ТД Авега проводится анализ по работе в компании в целом;
  - качественное изготовление материалов. Производители, с которыми работает ТД Авега, имеют свои цельностеклянные производства и

- постоянно обновляет станки. Например, фабрика межкомнатных дверей «Софья» обновляла станки и сдала старое оборудование в лизинг. Тем самым, они ввели инновации в производство и зарабатывают на старых станках;
- стратегия предприятия. ТД Авега проводит собрания на которых обсуждается дальнейшая стратегия всем коллективом. Менеджеры как никто другой могут сказать о том какие требования у покупателей сегодня. На одном из последних собраний обсуждались «Точки контакта» между клиентом и ТД Авега. Были прописаны действия, которые можно улучшить на каждом этапе работы компании и модернизировать их;
  - конкурентоспособность менеджмента. Руководство ТД Авега повышают свое знание в сферах средств управления, его методов и принципов на семинарах и при прочтении учебников по менеджменту. Иванцов Ринат Альбертович, директор ТД Авега, отдает предпочтение издательству «Манн, Иванов и Фербер»;
  - уровень логистических услуг и поставок. От фабрики на наш склад доставку товара организывает фабрика. Расписание маршрутов не изменяется и сотрудники ТД Авега точно знают в какой день придет машина, встанет на разгрузку, пройдет проверку на качество и будет отгружено клиенту;
  - рентабельность, т.е. показатель экономической эффективности работы предприятия. Для повышения эффективности директор ТД Авега принял решение об участии компании на тендерах. С 01.06.2017 г. В компании будет работать новый сотрудник, рабочее место которого определено в салоне МЦ ЭМА по адресу г. Екатеринбург, Виз Бульвар,13;
  - скорость и объем товарооборота. Для повышения товарооборота ТД Авега проводит для покупателей акции на монтаж (приложение 13).

Таким образом, были рассмотрены внутренние факторы конкурентоспособности ТД Авега.

Для формирования стратегических методов планирования, продемонстрируем вышеизложенные факты в SWOT-анализе в таблице 2 и в таблице 3.

Таблица 2 – SWOT-анализ: угрозы и возможности

Угрозы	Возможности
Появление на рынке крупных «московских» сетей	Софинансирование фабрик по рекламному бюджету
Выход на рынок импортеров (Китай)	Дизайнерский ресурс
Открытие собственной розницы фабриками	Нет одного лидера на рынке
Расторжение договора с фабриками	Наличие рынка тендерных и государственных закупок (канал сбыта)
Экономический кризис	Проектный рынок (комплектация + отделка)
Скрытый демпинг конкурентов	Рост строительного рынка
Несвоевременная адаптация к изменению рынка	Повышение благосостояния населения
Изменение моды не в сторону межкомнатных дверей	Разборчивый вкус населения (повышение требований)
Расторжение договоров аренды	Расширение круга поставщиков
Кадровый голод (менеджеры, установщики)	Желание менеджеров повышать свой профессиональный уровень
Изменение политики фабрики к дилерам	Нет модели поведения покупателя
Угрозы от государства (налоги, кредиты)	Конкуренты- приверженцы традиций
Переход торговли онлайн	Рынок открыт для изучения, проведения исследований

Таблица 3 – SWOT-анализ: сильные и слабые стороны

Сильные стороны	Слабые стороны
Качество консультации менеджера	Нет торговой точки в центре города
Дружелюбность и приветливость менеджера	2 салона находятся на строительном рынке ТК Докер ул. Базчиванжи,2. Большая конкуренция именно среди этих салонов
Гарантия на дверь	Просчеты для клиентов делаются не своевременно
Большой опыт продаж	Маленькая складская программа
Статус официального дилера у ведущих производителей	Нет продажи «здесь и сейчас»
Предоставление отсрочки, кредита	Скорость доставки 1,5 месяца
Территориальный обхват (5 салонов)	Невозможность предоставить клиенту скидку так как цена за товар дается фабрикой

Возможность совершения комплексных покупок (межкомнатная+ входная дверь, напольное покрытие, теплый пол, межкомнатная перегородка)	Отсутствие благотворительности в компании
Информативный и качественный сайт	Нет On-line консультанта на сайте компании
Приятная атмосфера в салонах	
Складская программа т.е. двери из наличия и под заказ	
Работа с дизайнерами	
Удобные паркинги	
Стабильность компании	
Высокая заработная плата	
Организация мероприятий	
Проведение рекламных мероприятия	

Проводимый анализ конкурентоспособности ТД Авега, позволил обозначить все предприятия с подобной сферой деятельности и дать краткую сводку по ассортименту. Swot-анализ показал только общие факты и оперативную оценку. Для достижения целей компании необходимо проработать все мероприятия отдельно. После этого, мы получим стратегическое планирование по работе компании.

### **2.3 Анализ экономической выгоды применения аутсорсинга**

Бухгалтерские услуги в ТД Авега не всегда обслуживались сторонней компанией на аутсорсинге, ранее этими задачами занимался руководитель компании Иванцов Ринат Альбертович, поэтому, судя по таблице 4, расходы на решение данной задачи были нулевыми. С сентября 2015 года, так как у директора компании не хватало времени на урегулирование этих вопросов, было принято решение данную задачу оставить в работу компании на аутсорсинг, за 10000 рублей в месяц.

Таблица 4 – Расчеты расходов на бухгалтерские услуги за 2015-2016 г.

Месяц	Сотрудник в штате компании (рублей)	ООО «Бизнес Крафт»,
Январь 2015	0	-
Февраль 2015	0	-
Март 2015	0	-
Апрель 2015	0	-
Май 2015	0	-
Июнь 2015	0	-
Июль 2015	0	-
Август 2015	0	-
Сентябрь 2015	-	10000
Октябрь 2015	-	10000
Ноябрь 2015	-	10000
Декабрь 2015	-	10000
Январь 2016	-	10000
Февраль 2016	-	10000
Март 2016	-	10000
Апрель 2016	-	10000
Май 2016	-	10000
Июнь 2016	-	10000
Июль 2016	-	10000
Август 2016	-	10000
Сентябрь 2016	-	10000
Октябрь 2016	-	10000
Ноябрь 2016	-	10000
Декабрь 2016	-	10000

Аутсорсинг с IT-компаниями является самым удобным способом обслуживания своих персональных компьютеров. Ранее в компании работал штатный системный администратор, который работал 5 дней в неделю по 9 часов в неделю. Это не очень положительно сказывалось на работе организации, так как в выходные вся розничная сеть также работает и если возникает какие-либо сбои в сети, то на месте нет никакого сотрудника, который мог бы решить эти проблемы. Тем самым, трудовой процесс выходил из строя, что сказывалось на продажах и эмоциональном настрое коллектива.

Более того, у сотрудника рабочий день не был заполнен на сто процентов, так как проблемы необходимо было решать по мере их поступления, а все проблемы с сетями и персональными компьютерами выявлялись невзначай. Для ТД Авега важно, чтоб все рабочие проблемы решались быстро. Ведь все

внутренние проблемы сказываются на клиентах, а компания имеет хорошую репутацию в г. Екатеринбург. Поэтому с 2016 года было принято решение воспользоваться сотрудниками аутсорсинга для экономии расходов. По данным таблицы 5, расходы на поддержку снизились на 120 000 рублей.

Таблица 5 – Расчеты расходов на IT услуги за 2015-2016 г.

Месяц	Сотрудник в штате компании (рублей)	ООО «IT-Netburger» (рублей)
Январь 2015	25000	-
Февраль 2015	25000	-
Март 2015	25000	-
Апрель 2015	25000	-
Май 2015	25000	-
Июнь 2015	25000	-
Июль 2015	25000	-
Август 2015	25000	-
Сентябрь 2015	25000	-
Октябрь 2015	25000	-
Ноябрь 2015	25000	-
Декабрь 2015	25000	-
Январь 2016	-	15000
Февраль 2016	-	15000
Март 2016	-	15000
Апрель 2016	-	15000
Май 2016	-	15000
Июнь 2016	-	15000
Июль 2016	-	15000
Август 2016	-	15000
Сентябрь 2016	-	15000
Октябрь 2016	-	15000
Ноябрь 2016	-	15000
Декабрь 2016	-	15000

Задачами отдела кадров ранее также занимался сотрудник компании, это был руководитель оптового отдела (оптовый отдел был закрыт в июне 2015 года), поэтому с июля было принято решение отдел кадров отдать на аутсорсинг за 5000 рублей в месяц, ранее данную сумму доплачивали специалисту в штате компании. По данным таблицы 6 видно, что после принятия решения о аутсорсинге в отделе кадров расходы на данную услугу не изменились.

Таблица 6 – Расчеты расходов на услуги отдела кадров за 2015-2016 г.

Месяц	Сотрудник в штате компании (рублей)	ООО Айсберг (рублей)
1	2	3
Январь 2015	5000	-
Февраль 2015	5000	-
Март 2015	5000	-
Апрель 2015	5000	-
Май 2015	5000	-
Июнь 2015	5000	-
Июль 2015	-	5000
Август 2015	-	5000
Сентябрь 2015	-	5000
Октябрь 2015	-	5000
Ноябрь 2015	-	5000
Декабрь 2015	-	5000
Январь 2016	-	5000
Февраль 2016	-	5000
Март 2016	-	5000
Апрель 2016	-	5000
Май 2016	-	5000
Июнь 2016	-	5000
Июль 2016	-	5000
Август 2016	-	5000
Сентябрь 2016	-	5000
Октябрь 2016	-	5000
Ноябрь 2016	-	5000
Декабрь 2016	-	5000

Клининговые услуги с момента открытия компании Авега всегда обслуживались на аутсорсинге у одной и той же компании. Поэтому сравнивать расходы за разные периоды 2015-2016 года не нужно, расходы увеличились только из-за того, что увеличилась площадь обслуживания из-за открытия нового салона в сентябре 2016 года.

Получив сумму расходов на аутсорсинг, проведем анализ всех конкурентов в г. Екатеринбург, которые предоставляют услуги аутсорсинга, с которыми мог бы работать ТД Авега, чтобы понять. Так, предприятие сможет принять решение продолжить сотрудничество, либо можно еще сэкономить и не потерять качество обслуживания.

Проверка компании по аутсорсингу бухгалтерских услуг.

Для анализа было взято 5 разных компаний в интернете, а именно:

- «Основа Капитал» — аутсорсинговый центр для действующего бизнеса, Официальный сайт <http://osnova.capital>;
- «Аналитик» – консалтинговая группа, Официальный сайт <http://www.anl-ekb.ru>;
- «Ю-Бизнес» – консалтинговая компания, Официальный сайт <http://xn---9sbbnz1do.xn--p1ai/> (екб-бух.рф);
- «Юна-Проффи» – бухгалтерские услуги, Официальный сайт <http://www.unaproffi.ru/>;
- «Ваш Финансовый Директор» - Официальный сайт <http://www.finansist-ekb.ru>.

Для более подробного расчета обслуживания, компаниям был предоставлены бухгалтерские документы, форма налогообложения, количество сотрудников в разных салонах, расходы, доходы и годовой оборот компании.

По данным таблицы 7, можно заметить, что выбранная организация «Основа Капитал», является средней по качеству обслуживания и стоимости услуг, по рынку компаний, кто предоставляет услуги по аутсорсингу в городе.

Таблица 7 – Анализ компаний по аутсорсингу бухгалтерских услуг

Компания	Стоимость обслуживания (рублей)	Возраст компании (год)	Штат компании (лет)	Наличие спец. об.	Отзывы в интернете на интернет-портале «Фламп» (Оценка в % соотношении)
Бизнес Крафт (действующая компания)	10000	2007	8	Есть	4,8
Основа капитал	8000	2014	1	Есть	4,2
Аналитик	15000	2007	10	Есть	4,9
Ю-Бизнес	12000	2010	8	Есть	4,6
Юна-Проффи	6000	2005	3	Есть	3,9
Ваш Финансовый директор	10000	2012	12	Есть	4,6

После анализа, также видно, что есть возможность сэкономить на 2000-4000 рублей в месяц (24000-48000 рублей в год), но если проанализировать отзывы об этих компаниях, то можно увидеть, что при сотрудничестве с этими компаниями ТД Авега может потерять качество обслуживания, поэтому ТД Авега продолжит сотрудничать с ООО «Бизнес Крафт».

Проверка компании по аутсорсингу IT-услуг.

Для анализа было взято 5 разных компаний в интернете, а именно:

- «МАРК» — техника, Официальный сайт <http://markit.one/>;
- «ITS» – услуги в области информационных технологий, Официальный сайт <https://its66.ru/>;
- «UralInfoNet» – IT-компания, Официальный сайт <https://uinet.ru/>;
- «IT-EYE» – сервисный центр, Официальный сайт <https://it-eye.ru/>;
- «Май Админ» – Ваш системный администратор, Официальный сайт <http://myadmin.pro>.

Для более подробного расчета обслуживания, компаниям был предоставлена информация о количестве и программном обеспечении компьютеров.

По данным анализа в таблице 8 видно, что ТД Авега может сэкономить 5000 рублей в месяц (60 000 рублей в год), и субъективно не потеряет качество обслуживания, если начнет работать с компанией «ITS».

Таблица 8 – Анализ компаний по аутсорсингу IT услуг

Компания	Стоимость обслуживания (рублей)	Возраст компании (год)	Штат компании (лет)	Наличие спец. об.	Отзывы в интернете на интернет-портале «Фламп» (Оценка в % соотношении)
IT-Netburger (действующая компания)	15000	2012	3	Есть	4,5
МАРК	20000	2007	12	Есть	4,8
ITS	10000	2010	6	Есть	4,9
UralInfoNet	12000	2008	4	Есть	3,9
IT-EYE	8000	2005	2	Есть	3,6
Май Админ	15000	2008	9	Есть	4,3

Проверка компании по аутсорсингу отделу кадров.

Для анализа было взято 5 разных компаний в интернете, а именно:

- «Основа Капитал» — аутсорсинговый центр для действующего бизнеса, Официальный сайт <http://osnova.capital>;
- «УКН» – обслуживание, Официальный сайт <http://ukn96.ru>;
- «Услуги аутсорсинга» - Официальный сайт <http://outsourcing.ru/>;
- «Технологии Кадровых Решений» – кадровый аутсорсинг, Официальный сайт <http://tkr-ekb.ru>;
- «Отдел кадров» – кадровый аутсорсинг, Официальный сайт <http://www.otdel-kadrov.ekatr.ru/>.

Для более подробного расчета обслуживания, компаниям был предоставлена информация о количестве сотрудников в компании.

По данным анализа в таблице 9 видно, что сэкономить мы не сможем, так как стоимость обслуживания на рынке аутсорсинга по отделу кадров дороже, чем у компании с которой мы сотрудничаем. Сотрудничество с компанией Айсберг абсолютно устраивает руководителя, все вопросы решаются вовремя и задачи выполняются быстро.

Таблица 9 – Анализ компаний по аутсорсингу услуг отдела кадров

Компания	Стоимость обслуживания (рублей)	Возраст компании (год)	Штат компании (лет)	Наличие спец. об.	Отзывы в интернете на интернет-портале «Фламп» (Оценка в % соотношении)
Айсберг (действующая компания)	5000	2015	3	Есть	4,5
Основа капитал	6000	2014	1	Есть	4,2
УКН	7000	2007	6	Есть	4,5
Услуги аутсорсинга	8000	2014	12	Есть	4,5
Технологии Кадровых Решений	6000	2004	2	Есть	3,9
Отдел кадров	12000	2012	18	Есть	4,9

Проверка компании по аутсорсингу клининговой службы.

Для анализа было взято 5 разных компаний в интернете, а именно:

- «Хан- Аутсорсер» — аутсорсинговая компания, Официальный сайт <https://www.xan66.com/>;
- «Абсолют» – аутсорсер партнер, Официальный сайт <http://ekaterinburg.absoluts.ru>;
- «The Service» - обслуживание, Официальный сайт <http://theservice1.ru/>;
- «Фантастика чистоты» – аутсорсинг клининговых услуг, Официальный сайт <http://clean-future.ru>;
- «Clean Now» – мир профессиональной уборки, Официальный сайт <http://www.cleannow.ru/>.

Для более подробного расчета обслуживания, компаниям был предоставлена информация о месторасположении салонов и размеру помещений.

По данным анализа в таблице 10 видно, что ТД Авега может сэкономить, даже не потеряв качества обслуживания, но в компании «Фантастика чистоты» всего 6 сотрудников, это может повлиять на то, что если кто-то из сотрудников не выйдет на работу по каким-либо причинам, то за место него некому будет приехать и прибраться в помещении, а уборка должна проводиться ежедневно.

Таблица 10 – Анализ компаний по аутсорсингу клининговых услуг

Компания	Стоимость обслуживания (рублей)	Возраст компании (год)	Штат компании (лет)	Наличие спец. об.	Отзывы в интернете (%)
ИП Мутыгулин (действующая компания)	22000	2012	40	Есть	4,2
Хан- Аутсорсер	25000	2015	30	Есть	4,3
Абсолют	18000	2017	-	Есть	4,5
The Service	30000	2012	50	Есть	4,8
Фантастика чистоты	16000	2014	6	Есть	4,2
Clean Now	26000	2016	12	Есть	4,5

Существуют Российские и зарубежные методики выявления эффективности и целесообразности применения аутсорсинга, которые разрабатывались годами. Приведем методику выявления экономической выгоды работы с аутсорсингом (1).

$$\Delta_a = \sum_{i=1}^n \frac{S_i - P_i}{\left(1 + \frac{d}{100\%}\right)^i} - C_0 + D_0 \quad (1),$$

где:

$\Delta_a$  — выгода использования аутсорсинга за указанный период (n), в деньгах;

n — период использования аутсорсинг;

$S_i$  — затраты на содержание сотрудника в штате компании (учитывается зарплата сотрудника, затраты на содержание рабочего места, налоги, простои, оплачиваемые больничные);

P — затраты на использование аутсорсинга;

d — ставка дисконтирования, в %.

$C_0$  — единовременные затраты в денежных единицах при переходе на аутсорсинг (выплаты компенсации сотрудникам при увольнении, стоимость закрытия рабочего места\подразделения и т.д.)

$D_0$  — единовременный доход в денежных единицах при переходе на аутсорсинг (средства от продажи подразделения или дополнительного офиса).

Формула дает точное понимание (с учетом изменения курса и стоимости денег) размер экономии, которую компания получает благодаря аутсорсингу.

Анализ экономической выгоды бухгалтерских услуг.

Исходя из предоставленных бухгалтерских документов, для выполнения этой задачи в компании ТД Авега, потребуется только 1 человек, с графиком работы 5 через 2 по 9 рабочих часов в день (примерно 180 часов в месяц). Так как, ранее в компании ТД Авега данной задачей занимался руководитель организации, нам пришлось ознакомиться с рынком вакансий по такой должности, просмотрев десятки предложений, выяснилось, что заработная

плата для штатного сотрудника по бухгалтерским услугам от 20 000 до 25 000 рублей.

Затраты за простои, вынужденные отпуска, оплачиваемые больничные, уход с работы пораньше оценили в размере 20 000 рублей в год (1667 в месяц).

Создание рабочего места для штатного сотрудника можно не учитывать, так как у компании есть свободное место в офисе со всеми коммуникациями, а на содержание в месяц исходя из учета оплаты электричества, заправки картриджа на принтере и технической поддержки затраты 1000 рублей в месяц.

Если учесть тип налогообложения компании и официальную зарплату сотрудника в размере 20 000 рублей в месяц, сумма налогов будет составлять 9000 рублей. Ставка дисконтирования равняется 5% (вычислялась вместе с руководителем компании). Никаких дополнительных доходов или расходов при передаче данных задач на аутсорсинг нет, так как ранее этим занимался руководитель компании. Оплата компании на аутсорсинге составляет 10 000 рублей, более того, ранее мы проанализировали, что если сравнить с другими конкурентами предоставляющие такие же услуги, то сумма оплаты, которая оплачивает ТД Авега считается выгодной.

Расчет исходя из вышеперечисленных данных формулой (1). Расчеты проводятся за 1 месяц, 20 рабочих дней:

$$\Delta_a = \sum_{i=1}^1 \frac{31667 - 10000}{(1 + \frac{5\%}{100\%})^i} - 0 + 0 = \sum_{i=1}^1 \frac{21667}{1,05} = 20635 \text{ рублей}$$

После анализа расчета констатируем, что использования аутсорсинга в компании, экономит 20 635 рублей в месяц (с учетом всех дополнительных расходов).

Анализ экономической выгоды ИТ услуг.

Исходя из предоставленных бухгалтерских документов, для выполнения этой задачи информационной технической поддержки в компании ТД Авега

потребуется только 1 человек, с графиком работы 5 через 2 по 9 рабочих часов в день (примерно 180 часов в месяц). Ранее данной задачей занимался штатный сотрудник с зарплатой 25 000 рублей в месяц.

Затраты за простои, вынужденные отпуска, оплачиваемые больничные, уход с работы пораньше оценили в размере 25 000 рублей в год (2083 рубля в месяц). Содержание рабочего места в месяц исходя из учета оплаты электричества, заправки картриджа и технической поддержки затраты 1000 рублей в месяц. Если учесть тип налогообложения компании и официальную зарплату сотрудника в размере 25 000 рублей в месяц, сумма налогов будет составлять 11 250 рублей. Ставка дисконтирования равняется 5% (вычислялась вместе с руководителем компании). Дополнительных расходов за увольнение сотрудника не было, так как он уволился по собственному желанию. После закрытия рабочего места все оборудование продавать не стали, поэтому дополнительных доходов нету. Оплата компании на аутсорсинге составляет 15 000 рублей, но нужно иметь в виду, что ранее мы делали анализ конкурентов и есть возможность платить 10 000 рублей не потеряв качества обслуживания.

Теперь проведем расчет исходя из вышеперечисленных данных и вставим значения в формулу (1). Расчеты проводятся за 1 месяц, 20 рабочих дней:

$$\mathcal{E}_a = \sum_{i=1}^1 \frac{39333-10000}{(1+\frac{5\%}{100\%})^i} - 0 + 0 = 27936 \text{ рублей}$$

После анализа расчета можно сделать вывод, что использования аутсорсинга в компании ТД Авега, экономит 27936 рублей в месяц (с учетом всех дополнительных расходов).

Анализ экономической выгоды услуг отдела кадров.

Исходя из предоставленных бухгалтерских документов, для выполнения этой задачи отдела кадров в компании ТД Авега, потребуется только 1 человек, с графиком работы 5 через 2 по 9 рабочих часов в день (примерно 180 часов в

месяц). Ранее данной задачей занимался штатный сотрудник с дополнительной зарплатой 5 000 рублей в месяц.

Затраты за простои, вынужденные отпуска, оплачиваемые больничные, уход с работы пораньше оценили в размере 5000 рублей в год (416 рублей в месяц). Содержание рабочего места в месяц исходя из учета оплаты электричества, заправки картриджа и технической поддержки затраты 1000 рублей в месяц. Если учесть тип налогообложения компании и официальную зарплату сотрудника в размере 5 000 рублей в месяц, сумма налогов будет составлять 2 250 рублей. Ставка дисконтирования равняется 5% (вычислялась вместе с руководителем компании). Дополнительные расходы были за сокращение сотрудника в размере выплаты 3 месячной зарплаты, в размере 15000 рублей. После закрытия рабочего места все оборудование было заменено другому сотруднику на более новое. Оплата компании на аутсорсинге составляет 5 000 рублей.

Проведем расчет исходя из вышеперечисленных данных и вставим значения в формулу (1). Расчеты проводятся за 1 месяц, 20 рабочих дней:

$$\sum_{i=1}^1 \frac{8666-5000}{\left(1+\frac{5\%}{100\%}\right)^i} - 15000 + 0 = \sum_{i=1}^1 \frac{21667}{1,05} - 15000 = -11508 \text{ рублей}$$

После анализа расчета мы видим, что использования аутсорсинга в компании в первый месяц не будет, так как учтены расходы на сокращение сотрудника, сумма включена в первый месяц, все остальные месяцы сумма экономии будет на 15000 рублей больше, в размере 3491 рублей в месяц (с учетом всех дополнительных расходов).

Анализ экономической выгоды клининговых услуг.

Исходя из предоставленных бухгалтерских документов, для выполнения этой задачи в компании ТД Авега, потребуется только 1 человек, с графиком работы 5 через 2 по 9 рабочих часов в день (примерно 180 часов в месяц). Так как, ранее в компании ТД Авега данной задачей занимались всегда на аутсорсинге, нам пришлось ознакомиться с рынком вакансий по такой должности, просмотрев десятки предложений, выяснилось, что заработная

плата для штатного сотрудника по клинингу для большой площади помещений 16 000 рублей.

Затраты за простои, вынужденные отпуска, оплачиваемые больничные, уход с работы пораньше оценили в размере 16 000 рублей в год (1067 в месяц).

Создание рабочего места для штатного сотрудника можно не учитывать, дополнительный затраты на моющие средства 800 рублей в месяц.

Если учесть тип налогообложения компании и официальную зарплату сотрудника в размере 16 000 рублей в месяц, сумма налогов будет составлять 7200 рублей. Ставка дисконтирования равняется 5% (вычислялась вместе с руководителем компании). Никаких дополнительных доходов или расходов при передаче данных задач на аутсорсинг нет. Оплата компании на аутсорсинге составляет 22 000 рублей.

Теперь мы можем сделать расчет исходя из вышеперечисленных данных и вставить значения в формулу (1). Расчеты проводятся за 1 месяц, 20 рабочих дней:

$$Э_a = \sum_{i=1}^1 \frac{25067-22000}{(1+\frac{5\%}{100\%})^i} - 0 + 0 = \sum_{i=1}^1 \frac{21667}{1,05} = 2920 \text{ рублей}$$

После анализа расчета мы видим, что использования аутсорсинга в компании, экономит 2920 рублей в месяц (с учетом всех дополнительных расходов). Экономия не большая, но на 95% исключается тот момент, что если сотрудник заболит, то за место него всегда найдется другой и сделает его работу, все помещения будут в чистом виде.

### **3. Рекомендации по развитию аутсорсинга на предприятии ТД «АВЕГА»**

После полного анализа предприятия, мы видим, что на предприятии ТД Авега уже организовано 4 отдела на аутсорсинге.

Для того, чтобы предприятие было более конкурентоспособным на рынке Екатеринбурга, я приняла решение рассмотреть вариант переноски службы доставки товара к конечному покупателю на аутсорсинг.

Для этого необходимо решить ряд моментов:

- исследование отдела доставки товара к конечному покупателю
- подготовить список выполняемых задач для компании;
- создать регламент по выполнению услуг по доставке своевременно;
- проанализировать расходы по доставкам на сегодняшний день;
- проанализировать расходы по доставкам с услугами аутсорсинга;
- подобрать оптимальную компанию по аутсорсингу исходя из требований по качеству обслуживания и оперативности;
- проверить экономическую выгоду использования аутсорсинга.

Отдел доставки занимается развозом межкомнатных, входных дверей, напольного покрытия, теплого пола, перегородок и фурнитуры к конечному покупателю.

Все доставки производятся только по г. Екатеринбург и максимальной отдаленности от Екатеринбургской Кольцевой Авто Дороги в 50 км.

Доставка грузов осуществляется только рабочие дни с 12:00 до 20:00.

Для перевозки в штате компании работает один человек и используется один грузовой автомобиль марки Fiat Ducato.

Среднее количество доставок в месяц 120 штук (в день по бштук).

Схема работы специалиста по доставкам:

- за один день до доставки специалистом по логистике составляется маршрутный лист по доставке всех грузов;

- доставщик приезжает на склад, который находится в г.Екатеринбург, по адресу ул. Бахчиванджи, 2, склад «Оборонснабсбыт» №2;
- в машину загружается весь товар, который нужно доставить за весь день грузчиком, который работает на складе;
- после загрузки, доставщик проводит проверку, чтобы весь груз был в машине и подписывает документы о принятии и перевозке товара;
- выезжает на доставку товара клиенту согласно маршрутному листу;
- выгружает товар клиенту и подписывает документы о принятии товара.

Для того, чтобы доверить данную задачу внешним специалистам, нужно составить весь список задач, которые нужно выполнять вовремя:

- в рабочие дни приезжать на склад в 9:00 для загрузки товара;
- в 10:00 после загрузки товара выезжать на доставку товара по указанным адресам;
- подписывать документы о принятии товара клиентом;
- после доставки всего товара привозить заполненные акты клиента.

Список затрат за ноябрь 2016 года на доставки без использования услуг аутсорсинга представлены в таблице 11, благодаря данной таблице можно посчитать, что сумма расходов в месяц 96 500 рублей.

Таблица 11 – Список затрат на доставку без аутсорсинга за ноябрь 2016г.

Наименование	Оплата (рублей)
Фиксированная оплата сотрудника водителя по доставке грузов	35000
Дополнительные расходы на налоги, затраты на простои, вынужденные отпуска и т.д.	20000
Техническое обслуживание автомобиля	4000
Ремонт автомобиля	6000
Расходы на топливо и ГСМ	22000
Расходы на дневную платную парковку и ночную стоянку	2500
Расходы на страхование автомобиля КАСКО	4000
Дополнительные затраты на мойку, штрафы ГИБДД и т.д.	3000

Для того, чтобы снизить расходы на доставку товара мною был подготовлены документы, где были прописаны все основные задачи, чтобы

отправить в компании по аутсорсингу доставок для полного расчета, а именно:

- договор транспортно-экспедиционного обслуживания (приложение 14);
- доверенность (приложение 15);
- пример акта (приложение 16);
- пример счета (приложение 17);
- пример счет-фактуры;
- пример поручения экспедитору (приложение 18);
- пример накладной на выдачу (приложение 19);
- пример накладной на возврат;
- пример маршрутного листа (приложение 20).

Также, компаниям было предоставлено:

- количество доставок в месяц;
- фактическое время в движении за рулем, сколько часов в месяц;
- километраж, намотанный при доставках в месяц;
- дальность маршрутов от города.

Документы были направлены в 10 крупных компаний в городе Екатеринбург:

- «EASYWAY» – технологический сервис, который обеспечивает логистику по всей России, сайт <http://easyway.ru/>;
- «ПЭК» – доставка грузов, сайт <https://pcom.ru/>;
- «Лигруз» – транспортная компания, сайт <http://www.ligruz.ru/>;
- «Директ» – транспортная компания, сайт <http://tk-direct.ru/>;
- «РусАрт» – транспортная компания, сайт <http://xn--80atsbddfe.xn--p1ai/> (ткрусарт.рф);
- «Сети» – транспортная компания, сайт <http://tk-seti.com>;
- «Скороходофф» – экспресс доставка грузов, сайт <http://xn--d1almaabkf8aag.xn--p1ai/> (скороходофф.рф);

- «CarGo» – доставка грузов от двери до двери, сайт <http://eburg.dostavkagruzov.com/>;
- «КИТ» – транспортная компания, сайт <http://tk-kit.ru/>;
- «ТРИ БОГАТЫРЯ» – грузчики и доставка для Вас, сайт <http://www.3boga.ru>.

Для правильного выбора компании для сотрудничества был проведен анализ, все критерии выбора приведены в таблице 12.

Таблица 12 – Анализ компаний по аутсорсингу доставок

Компания	Стоимость обслуживания (рублей)	Возраст компании (год)	Штат компании (машин)	Наличие спец. об.	Отзывы в интернете (%)
EASYWAY	73000	2012	400	Есть	4,4
ПЭК	86000	2007	900	Есть	4,2
Лигруз	105000	2009	46	Есть	4,4
Директ	112000	2014	12	Есть	3,8
РусАрт	68000	2009	70	Есть	3,6
Сети	84000	2012	18	Есть	4,1
Скороходофф	86000	2016	60	Есть	4,2
CarGo	126000	2014	400	Есть	4,6
КИТ	73000	2012	1800	Есть	4,2
ТРИ БОГАТЫРЯ	89000	2015	100	Есть	4,2

После анализа компаний видно, с какими компаниями стоит сотрудничать, а с какими начинать работу не выгодно.

Для проверки экономической эффективности аутсорсинга по доставкам, была выбрана компания «EASYWAY», она одна из самых популярных компаний в г. Екатеринбург.

Сумма со всеми расходами в месяц на сегодняшний момент составляет 96 500 рублей. Сумма для сотрудничества с компанией «EASYWAY» с учетом всех требований, которые указаны в ранее высланных документах равна 73000 рублей.

Дополнительный расход на сокращение сотрудника сейчас не рассчитать, так как это примерный расчет, а еще не реализованный проект.

Теперь мы можем сделать расчет исходя из вышеперечисленных данных и вставить значения в формулу (1) расчеты проводятся за 1 год:

$$\sum_{i=1}^{12} \frac{96500-73000}{\left(1+\frac{5\%}{100\%}\right)^i} = \sum_{i=1}^{12} \frac{23500}{1,05} = 282000 \text{ рублей}$$

Расчет экономии за 3 года по формуле (1):

$$\sum_{i=1}^{36} \frac{96500-73000}{\left(1+\frac{5\%}{100\%}\right)^i} = \sum_{i=1}^{36} \frac{23500}{1,05} = 846000 \text{ рублей}$$

После анализа расчета мы видим, что использования аутсорсинга доставок в компании принесет значительную экономию в год в размере 282000 рублей, более того, если мы сделаем расчет на три года, то мы увидим, что экономия составляет 846000 рублей.

## Заключение

В данной выпускной квалификационной работе было рассмотрено применение аутсорсинга, благодаря которому появилась возможность уменьшить расходы предприятия, тем самым повышая его конкурентоспособность. Аутсорсинг-это важная часть современного бизнеса. Аутсорсинг позволяет динамично развиваться и снижать затраты. Благодаря ему предприятие становится высокоэффективное и конкурентоспособное.

Аутсорсинг - форма организации работы компании, обладающая важными преимуществами. Среди преимуществ аутсорсинга можно выделить: снижение затрат, концентрация руководства и сотрудников на основных рабочих процессах компании, возможность работы с более квалифицированным персоналом, использование знания и опыта сторонних организаций. Сегодня не верно говорить, что аутсорсинг лишь способ снижения затрат. К нему необходимо подходить комплексно.

На аутсорсинг можно передать как отдельные обязанности, так и целые отделы компании. Его важность в том, что с его внедрением в работу компании, остаются только те бизнес-процессы, которые являются главными отличительными признаками предприятия, это и будет нашим конкурентным преимуществом. Наиболее распространен аутсорсинг в сферах клининга, бухгалтерские услуги, юридические услуги, обслуживание автотранспорта, логистические услуги и IT.

Главной особенностью аутсорсинга является снижение затрат, концентрация руководства и сотрудников на основных рабочих процессах компании, возможность работы с более квалифицированным персоналом, использование знания и опыта сторонних организаций.

Аутсорсинг применяется в тех областях, где не затронут главное преимущество компании. Работа тех отделов, которая приносит наибольшую прибыль и является основной деятельностью компании, на аутсорсинг не

отдают. Контроль руководства наемных работников на аутсорсинге меньше, чем людей в штате компании.

Преимущество аутсорсинга в том, что есть возможность нанять работника, чьи услуги дорогостоящие и квалификация высока, но за меньшую оплату.

Перед внедрением на предприятие аутсорсинг нужно сделать анализ работы. Необходимо изучить рынок вакансий, определить возможную заработную плату, составить договор и четкий план работы. Необходимо детально обсудить всю работу и давать работнику, находящемуся на аутсорсинге, конкретные задачи с детальным объяснением. Работнику, который не знает всего бизнес-процесса, нужно будет выполнить задачу в поставленные сроки.

Нет определенной схемы и модели по работе на аутсорсинге, которая дает стопроцентный результат. Решившись работать с наемными работниками на базе аутсорсинга не нужно забывать, что это влияет в целом на всю работу компании. Поэтому, в аутсорсинге необходимо работать по четкой схеме. Аутсорсинг помогает создавать новые перспективы и повышать конкурентоспособность компании. Сейчас, на внедрение аутсорсинга мотивирует повышение качества услуг, снижение уровня издержек, направление финансов на наиболее прибыльную деятельность компании, повышение имиджа компании. Аутсорсинг повышает показатели прибыли компании и позволяет ей освободить финансы для внедрения в другое развитие. В условиях рыночной экономики основным преимуществом является быстрая реакция на изменения рынка. Гибкость работы и быстрая перестройка работы компании являются очень значимым. Аутсорсинг - это отличный шанс для преобразования бизнес-процесса компании.

Недоверие к поставщикам и угроза утечки важной информации тормозят развитие аутсорсинга в России. Не каждый доверит свои, хоть и вспомогательные бизнес-процессы, другой компании. Так же, имеет место быть утечка важной информации из компании. Методы приведенные в

данной работе помогают минимизировать неудачу при работе на аутсорсинге.

Необходимо отметить, что каждая компания должна стремиться к достижению своих целей. Развиваться, как в своей отрасли, так и во второстепенных, применять новые технологии для увеличения работоспособности сотрудников, поднимать качество работы и предоставляемых услуг. При этом каждый род деятельности индивидуален и требует анализа.

## Список использованных источников

### 1. Нормативно-правовые акты

1. Налоговый кодекс РФ: редакция НК РФ от 03.04.2017 с изменениями, вступившими в силу с 07.04.2017 подпункт 36 пункта 1 статьи 264. С 230.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации на основе изменений, внесенных Федеральным законом от 08.04.2017. Москва: Эксмо, 2011, 656с.
3. Трудовой кодекс Российской Федерации: текст с изм. и доп. на 01.01.2017г. Москва: Эксмо, 2017. 192с.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 05.05.2014 № 116-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее — Закон № 116-ФЗ).

### 2. Справочно-статистические материалы

5. Статистический справочник федеральной службы государственной статистики/Росстат – Россия:, 2016. 300с.

### 3. Монографии и брошюры

6. Крагель С.И. Менеджмент. Практические рекомендации, примеры расчета. М.: Юстром, 2016. - 124 с.
7. Гусева, А.П. Аутсорсинг: Учебное пособие / А.П. Гусева. - М.: Вузовский учебник, Олмек, 2015. - 298 с.
8. Костицин, А.М. Коммерция: Учебник для бакалавров / И.Н. Балаев, А.М. Александров, В.В. Рогалевич; Под ред. И.Н. Иванов. - М.: Дельта, 2014. - 554 с.
9. Фиофантов, Л.Е. Финансы и кредит: Учебник / Л.Е. Басовский. - М.: Марол, 2015. - 219 с.
10. Низамутдинов, Ж.Ф. Экономика в России: Экспресс-курс / Ю.Ф. Лавитан. - СПб.: Питер, 2013. - 500 с.
11. Саламатов И.С., Пешехонов А.И. Маркетинг без бюджета. М.: Горальд, 2014. - 67 с.

12. Гольсберт Н.А. Производство и его анализ (Анализ, проблемы, решения). М.: Издательство «Марвел», 2016. - 98 с.

13. Сикерин, И.М. Финансы и кредит: Учебное пособие / Э.М. Самолов, Л.И. П. Фишер. - Мн.: Образование ., 2013. - 399 с.

#### **4. Материалы периодических изданий**

14. Вакулов И.Д. «Управление бизнесом», № 7, 2015.

15. Антонов И. Ю. Регулирование отношений аутсорсинга 2013. — №1. — С. 146-150.

16. Иванов Л.З.. Аутсорсинг на малом предприятии // Эксперт. – 2010. - № 10 (411). – с. 58 – 62

17. Ушаков И.И. . Возможности аутсорсинга //Финансы и кредит– 2011. - № 6 (66). –с. 13 – 14.

18. Гоголь А.Л. Аутсорсинг предприятия коммерции // Коммерция. - 209. - № 13 (122). С. 49 – 55.

19. Маршал М.И. Проблемы аутсорсинга // Финансы и кредит. – 2014. -№ 120 (106). – С. 26 – 31.

20. Антонова И.Ф. Аутсорсинг в системе образования// Бизнес. - 2015. - № 20 (107). - С. 24 – 39.

21. Артемова О.М. Маркетинговые исследования// Менеджмент. - 2016. - № 10. - с. 14 – 17.

22. Шафигов Л.О. Аутсорсинг.// Коммерция – Бизнес. 2012. - № 27 (169). – с. 16 - 20.

23. Топоркова А.В. Аутсорсинг как фактор развития бизнеса //Коммерция. - 2014. - № 30. - С. 765—800.

#### **5. Сборники**

24. Сорокин М.М. Аутсорсинг: «за» и «против» //Сбор науч. Трудов . – 2011. - № 9. – С. 14 -17.

#### **6. Многотомные издания**

25. Силкина К.И. Переход на аутсорсинг: в 2х томах // Финансы и право, 2010 г. – 60 с.

## **7. Материалы конференции**

26. Мосунова В.Э. Институциональные особенности поведения потребителей в современных условиях /В.Э.Мосунова, Т.И.Волкова// Актуальные вопросы модернизации экономики и профессионального образования России: Материалы 7-й Всероссийской научно-практической конференции. Екатеринбург: ФГАОУ ВПО РГППУ, 2010. С.177-178.

## **8. Статьи из энциклопедий и словарей**

27. Энциклопедия «Википедия» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/>.

## **9. Электронные ресурсы**

28. Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]. Режим доступа:<http://www.garant.ru/>.

29. «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

30. «Энциклопедия экономиста» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.grandars.ru/>.

31. «Экономика и управление» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.stplan.ru/>.

## **10. Иностранные источники**

32. Galasy P. Income Inequality and Mobiliti in Hungary. UNICEF, Florehce.2012 - 33 с.

Утвержден внеочередным  
Общим собранием Участников

«29» января 2013 г.

Протокол № 2.

## **У с т а в**

**Общества с ограниченной ответственностью**

**«Торговый Дом «АВЕГА»**  
(новая редакция)

г. Екатеринбург  
2013 г.

## 1. Общие положения. Основные направления деятельности

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «Торговый Дом «АВЕГА» (именуемое в дальнейшем Общество), зарегистрировано ИФНС РФ по Верх-Исетскому району г. Екатеринбурга Свердловской области, ОГРН 1096658008666, дата внесения записи 18 июня 2009 г., создано для осуществления предпринимательской деятельности и получения прибыли.

1.2. Полное фирменное наименование Общества на русском языке: **Общество с ограниченной ответственностью «Торговый Дом «АВЕГА».**

Сокращенное фирменное наименование Общества на русском языке - **ООО «ТД «АВЕГА».**

1.3. Общество создается и действует в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным Законом РФ "Об обществах с ограниченной ответственностью" и другими нормативными актами, регулирующими порядок создания, функционирования, прекращения деятельности юридических лиц, созданных в организационно-правовой форме общества с ограниченной ответственностью.

В своей деятельности Общество руководствуется указанными и другими нормативными актами РФ, регулирующими деятельность юридических лиц, и настоящим Уставом.

Общество является юридическим лицом и пользуется всеми его правами с момента государственной регистрации, имеет круглую печать со своим полным фирменным наименованием на русском языке и указанием на место нахождения Общества. Общество вправе иметь штампы и бланки со своим фирменным наименованием, собственную эмблему, а также зарегистрированный в установленном порядке товарный знак и другие средства индивидуализации.

Общество имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Общество вправе в установленном порядке открывать банковские счета на территории РФ и за ее пределами.

1.4. Общество обеспечивает безопасные и здоровые условия труда и отвечает за соблюдение законодательства РФ об охране труда.

1.5. В установленном законом порядке Общество может создавать как на территории РФ, так и за рубежом филиалы и представительства, порядок создания, функционирования и прекращения которых определяется действующим законодательством, настоящим Уставом и положениями о них, разрабатываемыми Обществом.

1.6. Общество самостоятельно, через создаваемые им подразделения, в рамках договоров и в иных, не запрещенных законодательством формах осуществляет предпринимательскую и иную деятельность, в том числе и во внешнеэкономической сфере.

1.7. Основные виды деятельности Общества:

1.7.1. Торгово-закупочная деятельность (оптовая и розничная торговля) лесоматериалами. Открытие торговых точек, магазинов, торговых павильонов.

1.7.2. Организация перевозок грузов.

1.7.3. Экспортно-импортные торговые операции. Осуществление внешнеэкономических операций.



**ООО «ТД А В Е Г А»**

## Реквизиты ООО «ТД Авега»

Название организации	ООО "ТД Авега"
Юридический адрес	620028 г. Екатеринбург, ул. Верх - Исетский бульвар 13, оф. 410
Фактический адрес	620028 г. Екатеринбург, ул. Верх - Исетский бульвар 13, оф. 300А (4-ый этаж)
Адрес склада	г. Екатеринбург (район Аэропорта "Кольцово") п. Кольцово, ул. Бахчиванджи 2 склад №2
Адрес почтовый	620028 г. Екатеринбург, ул. Верх - Исетский бульвар 13, оф. 300А (4-ый этаж)
Телефон/Факс	(343) 247-85-70
ИНН	665 834 4530
КПП	665 801 001
ОГРН	109 665 800 86 66
Р./с.	407 028 102 240 100 004 63
	<b>ФИЛИАЛ ПАО "БАНК УРАЛСИБ" В Г. ЕКАТЕРИНБУРГ</b>
К./с.	<b>30101810165770000446</b>
БИК	<b>046577446</b>
e-mail:	<a href="mailto:oooavega@mail.ru">oooavega@mail.ru</a>
Директор	Иванцов Ринат Альбертович

РФ 620028 г. Екатеринбург, бульвар Верх - Исетский 13, оф.300. А, корп. Б тел/факс (343) 263-70-91, 263-70-92

Склад: п. Кольцово, ул. Бахчиванджи 2,бсклад №2  
тел/факс (343) 344-31-53.

р./с. 40702810224010000463 в филиале ОАО «УралСиб», г. Екатеринбург  
к./с. 301 018 106 000 000 00 996, БИК 046568996.

ОКПО 62048419, ОГРН 1096658008666, E-mail: [luidoor-ural@mail.ru](mailto:luidoor-ural@mail.ru)

**РЕШЕНИЕ**  
*собственника*  
*общества с ограниченной ответственностью*  
**«Торговый Дом «АВЕГА»**

г. Екатеринбург

№1

«08» июня 2009 г.

Гражданин Российской Федерации:

**Русинов Вячеслав Васильевич**, на основании Федерального Закона «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998 г. 14-ФЗ и в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, принимает следующие решения:

1. Создать Общество с ограниченной ответственностью «Торговый Дом «АВЕГА» в соответствии с действующим законодательством.
2. Утвердить Устав Общества с ограниченной ответственностью «Торговый Дом «АВЕГА»
3. Определить:
  - Место нахождения Общества: Российская Федерация, 620028, г. Екатеринбург, Верх – Исетский бульвар, дом 13, офис 410.
  - Почтовый адрес Общества: Российская Федерация, 620028, г. Екатеринбург, Верх – Исетский бульвар, дом 13, офис 410.
4. Для обеспечения деятельности Общества образовать Уставный капитал в размере 10 000 (Десять тысяч) рублей 00 копеек.
5. Размеры доли и вклада Собственников в Уставный капитал Общества составляют:
  - Русинов Вячеслав Васильевич – размер доли 100 (Сто)% Уставного капитала Общества, размер вклада 10 000 (Десять тысяч) рублей 00 копеек.
  - Состав вклада Собственника: Собственник вносит свой вклад денежными средствами в валюте Российской Федерации.
6. Назначить на должность Директора Общества с ограниченной ответственностью «Торговый Дом «АВЕГА» Иванцова Рината Альбертовича.  
Сведения о директоре:  
Иванцов Ринат Альбертович  
Паспорт 65 03 364854, выдан 20.08.2002 г.,  
ОМ Ленинского РУВД г. Екатеринбурга  
Код подразделения 663-001  
Зарегистрирован по адресу: 620146 г. Екатеринбург,  
ул. Чкалова, дом 250, квартира 99
7. Сведения о Собственнике:  
Русинов Вячеслав Васильевич  
Паспорт 65 01 812274, выдан 27.06.2001 г.,  
ОМ Ленинского РУВД г. Екатеринбурга  
Код подразделения 663-001  
Зарегистрирован по адресу: 620146 г. Екатеринбург,  
ул. Начдива Онуфриева, дом 56, квартира 32

9. Подпись Собственника

В.В. Русинов

Составлено на одной странице одного листа

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СТАТИСТИКИ

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН  
ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СТАТИСТИКИ  
ПО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
(СВЕРДЛОВСКСТАТ)

ул.Толмачева,23, г.Екатеринбург, 620990  
телетайп 221157, тел./факс (343) 371-22-23  
e-mail: [info@ersds.e-burg.ru](mailto:info@ersds.e-burg.ru)

29.06.2009 № 12-05/4980

Информационное письмо  
об учете в Статрегистре Росстата

Директору общества с ограниченной ответственностью  
«Торговый дом «АВЕГА»

На Ваш запрос Свердловскстат предоставляет информацию из Статистического регистра о хозяйствующем субъекте:

**Общество с ограниченной ответственностью «Торговый дом «АВЕГА»**

**Основной государственный регистрационный номер:** 1096658008666

**Дата внесения записи в государственный реестр:** 18.06.2009

**Номер записи в государственном реестре:**

**Дата внесения изменений в государственный реестр:**

**Адрес:** 620028, г Екатеринбург, бульв Верхисетский д 13 оф 410

Установленная хозяйствующему субъекту в Статистическом регистре идентификация с использованием  
Общероссийских классификаторов:

- 1. Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО) -**  
62048419
- 2. Общероссийский классификатор объектов административно-территориального деления (ОКАТО)-**  
65401364000 - Свердловская область, г Екатеринбург, Верх-Исетский район
- 3. Общероссийский классификатор территорий муниципальных образований (ОКТМО) -**  
65701000 - Муниципальные образования Свердловской области город Екатеринбург
- 4. Общероссийский классификатор органов государственной власти и управления (ОКОГУ) -**  
49013 - Организации, учрежденные гражданами
- 5. Общероссийский классификатор форм собственности (ОКФС) -**  
16 - Частная собственность
- 6. Общероссийский классификатор организационно правовых форм (ОКОПФ) -**  
65 - Общества с ограниченной ответственностью
- 7. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД-2001)\* -**  
51.53 - Оптовая торговля лесоматериалами, строительными материалами и санитарно-техническим  
оборудованием  
51.3 - Оптовая торговля пищевыми продуктами, включая напитки, и табачными изделиями  
52.46 - Розничная торговля скобяными изделиями, лакокрасочными материалами и материалами для остекления  
63.21.2 - Прочая вспомогательная деятельность автомобильного транспорта  
63.4 - Организация перевозок грузов  
52.46.7 - Розничная торговля строительными материалами, не включенными в другие группировки

Начальник отдела ведения Статрегистра



*А.К. Мартынович*

А.К.Мартынович

Исполнитель: Готзелих.В.В.

Телефон: 358-02-03

\* Идентификация установлена на основании видов деятельности, заявленных хозяйствующим субъектом в процессе государственной регистрации



## Расписание вебинаров на апрель

№	Тема	11	12	13	18	20	25	Подпись
		апреля	апреля	апреля	апреля	апреля	апреля	
		вторник	среда	пятница	вторник	четверг	вторник	
1	<b>Вопросы-ответы</b>	с 10 до 11 и с 14 до 15			с 10 до 11 и с 14 до 15		с 10 до 11 и с 14 до 15	
2	<b><u>Интервью со специалистом - специалист по маркетингу.</u></b>		с 12 до 13					
3	<b><u>Интервью со специалистом - начальник отдела по подбору и развитию персонала. Управление персоналом.</u></b>			с 12 до 13				
4	<b><u>Интервью со специалистом - начальник отдела поддержки клиентов.</u></b>				с 12 до 13			
5	<b><u>Интервью со специалистом – юрист.</u></b>					с 12 до 13		
6	<b><u>Интервью со специалистом - начальник департамента логистики и сбыта.</u></b>							
7	<b><u>Презентация.</u></b>							

# WOW – ПРОДАЖИ



## WOW – ПРОДАЖИ V 2.0. Продвинутый уровень.

### Программа тренинга:

1. Воронка продаж. Показатели продаж.
  - Управление показателями продаж
2. Анализ изменений, происходящих на рынке дверей:
  - Прослушивание и анализ аудиозаписей работы продавцов в салонах компаний-конкурентов
  - Определение сильных и слабых сторон конкурентов
3. Формулирование конкурентных преимуществ нашей компании и ассортимента
4. Изменение стратегии продаж:
  - Продажа через «обучение» Клиента
  - Продажа малого и незначительного (замеры)
5. Новые приемы продаж:
  - Альтернативная воронка вопросов для выявления потребностей Клиента (экологичные манипуляции)
  - Формирование потребностей Клиента
  - Управление восприятием Клиента
6. Видеосъемка работы участников тренинга на всех этапах продаж (полный цикл)

Просмотр и анализ отснятых сюжетов. Подробный разбор. **Итоговая обратная связь от тренера. Рекомендации для каждого участника.**

В результате продавцы получают мощную обратную связь от тренера, над чем им стоит работать, в чем преуспели, какого уровня уже достигли.

Продавцы смоделируют полный цикл продаж, исходя из специфики бизнеса, в котором работают. Отработают конкурентные преимущества и все возражения Клиентов.

Действия продавцов снимут на камеру, и **они смогут посмотреть на себя со стороны**. Сами проанализируют свое поведение в процессе продажи. **А самое главное, сделают собственные выводы и разработают план по повышению объема продаж!**

Тренинг рассчитан на 2 дня (с 10:00 до 19:00)



## Сертификат

Самая крупная  
в уральском  
регионе выставка  
строительных,  
отделочных  
материалов  
и инженерного  
оборудования

14–16. 03. 2017

Екатеринбург  
МВЦ «Екатеринбург-ЭКСПО»

Группа компаний ITE настоящим  
удостоверяет, что компания

## Авега

являлась участником самой крупной в уральском  
регионе выставки строительных, отделочных материалов  
и инженерного оборудования и была удостоена высокой  
оценки организаторов за актуальность  
и профессионализм представленной экспозиции

Организатор



# MEZZO PORTE



Elegant 67.68



## Смотрите в эти выходные на телеканале ТНТ!

В этот раз команде «Школы ремонта» предстоит переделать семнадцатиметровую комнату так, чтобы в ней было уютно сразу четверым членам семьи — взрослым и детям. В результате получится целых две комфортных и удобных спальни. А вдохновением для нового интерьера послужит море. Светлые пастельные тона помогут визуально расширить пространство. Декоративные детали в морском стиле добавят яркости. Двери Mezzo Porte коллекции Elegant в отделке Молочный улун прекрасно впишутся в цветовую гамму и подчеркнут классический интерьер. Двухстворчатая система Пенал решит задачу зонирования пространства.

**Телеканал:** ТНТ, 3 декабря, суббота, 11:30

**Повтор:** 9 декабря, пятница, 10:30

**Модель:** Elegant 68 в облицовке Молочный улун





Телеканал: НТВ, 21 мая, воскресенье, 12:00

Повтор: НТВ, 24 мая, среда, 02:00

Модель: Bridge 74 в облицовке Байдар на системе Compack

**ДАЧНЫЙ  
ОТВЕТ**

## Смотрите в эти выходные на телеканале НТВ!



Коллекция Bridge

### СОМРАСК ДЛЯ ШИРОКОГО ПРОЕМА

После переделки «Дачного ответа» интерьер кухни-гостиной в загородном доме семьи Савельевых «плавно перетечет» в экстерьер. Внутри — огонь в камине, снаружи — пламя барбекю на веранде. Туда можно будет выйти... прямо через окна — они превратятся в большие стеклянные двери с декоративной раскладкой стеклянных створок. Вторить им будут расположенные напротив двери Sofia Bridge с похожей формой стеклянных вставок, ведущие в соседнюю комнату. Задача непростая: при ширине проема под два метра открыть его полностью можно, только если поставить сдвижную перегородку, стилистически чуждую в этом интерьере, или огромные распашные створки, съедающие пространство. Но дизайнеры Ариана Ахмад и Татьяна Карякина найдут оптимальное решение — систему Compack, при которой дверные полотна складываются пополам и компактно паркуются, каждое у своей стены. «Это позволило нам оставить проем открытым по максимуму, сохранив при этом единство дизайнерской концепции, — говорит Татьяна. — Облицовка под натуральное дерево идеально сочетается с отделкой кухни, создает уютную атмосферу».

## Дверь межкомнатная



Производитель: Фабрика  
"Профильдорс" г. Москва

Материал: ЭкоШпон

Цвет: Эш Вайт Мелинга

Модель: № 10X

### Комплект:

Полотно 600/700/800	8 855р
Комплект наличник 5шт	1 642р
Комплект Поворотная система РОТО + Короб + замок под фиксатор	31 718р.

### Стоимость за комплект: 42 215р.

Доборы (100,150 (комплект 2,5 шт)	от 1650р.
Дверная ручка Морелли	от 1210р.

### Услуги:

Доставка	от 840р.
Установка	от 2600р.

**Удачных покупок!**

КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ / ДАТА

ФИО



МЕЖКОМНАТНЫЕ ДВЕРИ  
**ВОЛХОВЕЦ**

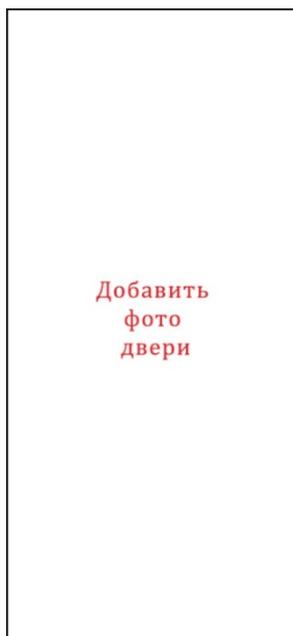
**Фабрика Волховец (Volhovec)**

Фабрика Волховец имеет 20-ти летний опыт в создании межкомнатных блоков, все конструктивные элементы которых изготавливаются на собственном производстве. Высокотехнологичное оборудование, лазерные технологии декорирования древесины и алмазной гравировки элементов остекления, позволяют выпускать изделия с четкой геометрией, изящной и разнообразной отделкой.

### **Коллекция Avant**

Выразительная коллекция Avant построена на контрастах светлого и темного, крупно- и мелкомасштабного, плоского и фактурного. В черных и белых глянцевых вставках из стекла эффектно отражается игра света и огня.

## Мы предлагаем Вам:



### Комплект дверного блока:

**Полотно (1шт)**

Модель: Волховец Avant

Покрытие:

Вариант остекления:

**Коробка (2,5шт)**

Покрытие:

**Наличники с 2х сторон (5шт)**

Покрытие:

**Стоимость комплекта двери рублей**

### Комплект фурнитуры:

**Петли (2шт)**

Morelli открытые, латунные

**Замок (1шт)**

AGB магнитный, бесшумный

**Ручка (компл)**

Morelli

**Стоимость комплекта фурнитуры рублей**

**Ваша скидка:**  
Скидка от суммы  
заказа (от 3 до 10%)

## Мы предоставляем дополнительные услуги для данной межкомнатной двери:



- Установка одностворчатой распашной двери с заводской врезкой (коробка в проем 2,5шт, полотно, наличники с двух сторон 5шт, петли открытые 2шт, любой замок или защелка, комплект ручек, завертка сантехническая или цилиндр) **2100 руб**
- Доставка по городу Екатеринбург в удобное для Вас время **840 руб**
- Доставка по УРФО в любой населенный пункт

## Почему с нами комфортно работать:

- Мы работаем для Вас с 2001 года - это дает Вам гарантию высокого качества и сроков поставки;
- Мы являемся официальными представителями 10 ведущих фабрик дверей, поэтому все наши цены от производителя и являются самыми низкими в г. Екатеринбург;
- Мы предоставляем большой комплекс услуг от замера до монтажа дверей с гарантией 2 года;
- 5 салонов по городу в трех разных районах, Вам будет удобно определиться с выбором (более 300 образцов дверей), а также произвести оплату недалеко от Вашего дома;
- Удобный способ оплаты, при заключении договора Вы вносите предоплату всего 50% от суммы заказа, остальное можно доплатить перед доставкой. Также, Вы можете оформить беспроцентную рассрочку;
- Большой ассортимент: межкомнатные двери, напольные покрытия, сейф-двери и перегородки;
- Отличные скидки до 10% для новоселов, при комплексной покупке, а также от суммы заказа;
- Ваш личный менеджер-дизайнер предложит Вам лучшие двери для Вашего интерьера.

Обратите Ваше внимание! Мы указали стандартную стоимость за комплект двери! Для определения точной стоимости Вашего заказа нам необходимо произвести замер Ваших дверных проемов.

# MEZZO PORTE

Уважаемые коллеги!

Спасибо Вам за участие в нашей акции! Все подарки в ближайшее время будут высланы победителям!

С удовольствием сообщаем Вам, что мы решили продлить акцию до 28.02.2017. Условия остаются прежними: За каждую третью проданную дверь MEZZO PORTE Вы получаете 500 баллов (1 балл=1 рубль). По окончании акции баллы суммируются и, на номинал накопленных баллов, Вы можете выбрать подарочный сертификат в любой магазин из федеральных сетей, присутствующих в регионе. Подведение итогов и вручение подарков пройдет до 25.03.2017г.

С уважением,  
команда MEZZO PORTE




---

Организатором акции является ООО «Софья-Урал»  
Сроки проведения акции: с 01.02.2017 по 28.02.2017 (включительно)  
Количество баллов рассчитывается так: за каждые три двери, запущенные в производство, в период проведения акции сотруднику Партнера начисляется 500 баллов (1 балл= 1 рублю). Заказы по одной двери, запущенные в производство, в период проведения акции суммируются. При наличии количества дверей не кратных трем, результат округляется в меньшую сторону.  
Для корректного ведения учета накопленных баллов на каждой бланке заявки, отправленной в производство, должна указываться фамилия сотрудника, запустившего заказ.  
Учет запущенных в производство дверей ведется силами Партнера и, по окончании акции, сверяется с данными ООО «Софья-Урал».  
Товар сертифицирован.  
Количество сертификатов не ограничено.

---



ул. Щорса 109, оф. 9  
тел. 345-12-22

студия дверей

Дата выполнен

Менеджер: Иванов И.

Счет-заказ №СФ000000653 от 12.05.2017

Заказ: Розничный покупатель

Адрес:

Телефоны:

Заказчик ознакомлен и согласен с тем, что в связи с изготовлением дверей из натуральных природных материалов, двери могут иметь отличия по текстуре, фактуре и оттенку натурального шпона или массива дерева и прочие отличия, связанные с неоднородностью натуральных материалов, что не влечет ухудшения их качества и не является нарушением требований ГОСТов. Претензии, связанные с неоднородностью натурального материала, не принимаются, так как это не является браком.

№	Товары (работы, услуги)	Размер проема	Размер по полотну	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма без скидки	Скидка	Сумма
1	Дверное полотно Белая эмаль-235 ДГ 800			5	шт	20 740,00	103 700,00	5 185,00	98 515,00
2	Коробка универсальная с уплот. и пазом под добор Эмаль белая			13	шт	1 120,00	14 560,00	728,00	13 832,00
3	Наличник телескопический фигурный Тип 1 Эмаль белая (85*10*2150)			25	шт	990,00	24 750,00	1 237,50	23 512,50

Итого товаров: 135 859,50

Итого услуг:

Итого: 143 010,00 7 150,50 135 859,50

Всего наименований 3, на сумму 135 859,50 руб  
135 859,50

Сумма заказа 135 859,50

Внесено в кассу:

Доплата: 135 859,50

Подпись менеджера \_\_\_\_\_

Подпись заказчика \_\_\_\_\_

**Акт приема-передачи готовой продукции**

"Заказ мною получен и внутритарно проверен, претензий по количеству, качеству и комплектации, согласно счет-заказа к договору, не имею"

" " \_\_\_\_\_

подпись

расшифровка

Заказ проверил и отпустил менеджер: \_\_\_\_\_

## Общий тест

В данном тесте будут приведены задания на знание компании, конструктивной особенности товара, ассортимента продукции, техники продаж и презентации товара.

### Компания

1. Напишите названия фабрик межкомнатных дверей, напольных покрытий, входных дверей и фурнитуры с которыми мы сотрудничаем:
2. Сколько лет существует компания «Авега»?
3. Сколько торговых точек (и указать где) нашей розничной сети?
4. Какие преимущества перед конкурентами имеет компания «Авега»?
5. Где у компании Авега находится склад?
6. Какой диапазон скидок предлагается в нашей компании?
7. Возможно ли оформление кредитов-рассрочки, какие условия (в целом)
8. Какие услуги предоставляет наша компания? (перечислить все)

### Конструктивная особенность

9. Что такое шпон?
10. Что такое кортекс?
11. Почему шпон у фабрики Софья более гладкий?
12. Что такое обвязка полотна и из чего она делается?
13. Что такое короб Invisible?
14. Из чего делаются наличники у фабрики Дариано?
15. Что такое добор?
16. Что такое притворная планка?
17. Что такое филенка и из чего она делается?
18. Как удаляют смоляные карманы из бруска?
19. Как делают шпон?
20. Что такое сотовое заполнение и какие преимущества?
21. Что такое стекло триплекс?
22. Что такое закаленное стекло?
23. Что такое сотовое заполнение и какие преимущества?
24. Как узнать сборно-разборная ли дверь?
25. Чем шпон отличается от шпона Fine-Line?
26. Какой материал служит основой ламинату?
27. Какое финишное покрытие у ламината?
28. Какие бывают классы у ламината, главные отличия и как выявляют этот класс?
29. Какое финишное покрытие у натурального паркета?

30. Чем паркет лучше или хуже ламината (заполнить таблицу с характеристиками и расставить плюсы и минусы)?

	Ламинат	Паркет
Износостойкость	+	-
Цена		
Укладка\монтаж		

31. Нужно ли ухаживать за паркетом и как?

32. Чем отличается Ламинат на 500 рублей от Ламината за 1500 (перечислите 3 основных отличия)?

33. Что такое сэндвич паркета?

34. Из чего изготавливаются плинтуса у фабрики Софья?

### Ассортимент продукции

35. Двери какого ценового диапазона продаются у нас? (цена за полотно. Мин и максимум)

36. Можно ли сделать двери нестандартные по высоте?

37. Чем отличаются друг от друга двери Торекс (Дельта, Омега) от дверей Ультиматум и от дверей Профессор ?

38. Какие конкурентные преимущества можно привести клиенту, рассматривающие для покупки двери «Дариано»?

39. Какие конкурентные преимущества можно привести клиенту, рассматривающие для покупки двери «Луидор»?

40. У какой фабрики есть скрытый короб?

41. Какую фурнитуру мы продаем? (фабрики, в чем их отличия от др. друга)

42. Напишите, кто из фабрик имеет складскую программу?

43. У какой фабрики дверей можно сделать раздвижную дверь?

44. У какой фабрики дверей можно сделать высокие стеклянные перегородки?

45. У какой фабрики финишное покрытие CPL?

### Техника продаж

46. Как можно и нужно начать разговор с клиентом в салоне? (Напишите 5 примеров)

47. Какие бывают возражения у клиентов при презентации двери? (Напишите 3 примера)

48. Алгоритм действий записи на замер, если клиент позвонил и узнал про акции?

49. Как записать на замер клиента, если у него уже есть размеры (Работа с возражениями)?

50. «Обоснование цены». Если клиент не понимает цену вообще, т.е. не понимает, сколько это должно стоить, ему не с чем сравнивать, не известны аналоги. Каким образом нужно преподнести ему цену?

51. Порядок работы с клиентом (Расставьте очередь)?

	Работа с возражениями (при необходимости)
	Установление контакта
	Презентация товара
	Выявление потребностей

52. Что такое техника SV, как она работает? (Приведите 10 примеров)  
Далее напишите схему презентации товара при помощи техники SW

Свойство	Выгода
Скрытые петли	

53. Как Вы думаете, почему техника SV хорошо работает при презентации товара?

54. Презентуйте дверь Рейн по технике SV (Зеркальная Софья)

55. Напишите не менее 7 способов, которыми может воспользоваться компания, чтобы улучшить свои продажи?

56. Что в новой работе (в нашей компании) вам понравилось, а что показалось трудным ?

**Официальный регламент рекламной акции  
«Бесплатный стандартный монтаж двери»**

**Краткое описание:**

Акция «Бесплатный стандартный монтаж двери» предоставляется при оформлении договора на монтаж всех межкомнатных дверей (кроме ТМ Волховец и Софья) в период с 10 марта 2016 по 10 апреля 2017 года.

**1.ОРГАНИЗАТОР РЕКЛАМНОЙ АКЦИИ.**

1.1. Организатором рекламной акции является компания АВЕГА (ИП Иванцов Р.А.)

1.2. Официальный регламент рекламной акции «Бесплатный стандартный монтаж двери» утвержден и опубликован на сайте [www.avega-group.ru](http://www.avega-group.ru)

1.3. Участники рекламной акции обязаны соблюдать сроки и условия данного официального регламента обозначенные ниже (далее Регламент).

1.4. Организатор сохраняет за собой право изменения или дополнения данного Регламента, соблюдая вступление в действие таковых только после опубликования на сайте [www.avega-group.ru](http://www.avega-group.ru)

**2. ДЛИТЕЛЬНОСТЬ И МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ РЕКЛАМНОЙ АКЦИИ.**

2.1. Рекламная акция проводится во всех салонах компании АВЕГА (в том числе интернет-магазин), открытых на момент утверждения данного регламента.

2.2. Акция предоставляется на услугу стандартный монтаж на сумму 2600 руб. (установка коробки, полотна, врезка петель и замка, установка наличников с двух сторон) при покупке любых межкомнатных дверей, кроме фабрик Волховец и Софья.

2.2. Рекламная акция проводится 10 марта 2016 по 10 апреля 2017, в соответствии с режимом работы магазинов АВЕГА и соблюдая условия данного Регламента.

2.3. Акция предоставляется при условии оформления договора на товар и на монтаж в текущем месяце (10 марта 2016 по 10 апреля 2017)

**3.ПРАВО УЧАСТИЯ В РЕКЛАМНОЙ АКЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МАТЕРИАЛЫ.**

3.1. Рекламная акция адресована любому клиенту АВЕГА, приобретающему **товары в магазинах АВЕГА**, в период рекламной акции и, который выполняет условия, предусмотренные данным Регламентом.

3.2. В рекламной акции может принять участие любое физическое и юридическое лицо, в период рекламной акции приобретающее товары в сети магазинов АВЕГА и, соблюдающий условия данного Регламента.

**4 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ БЕСПЛАТНОГО СТАНДАРТНОГО МОНТАЖА**

4.1. Бесплатный стандартный монтаж предоставляется клиенту, при условии, если все подпункты регламента выполнены правильно.

4.2. В 1С бесплатный стандартный монтаж подписывается в комментариях к заказу и на услугу дается 99% скидка.



**Договор**  
**транспортно-экспедиционного обслуживания № \_\_\_**  
**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.**

**Общество с ограниченной ответственностью «Изи Уэй»**, именуемое в дальнейшем «Экспедитор», в лице Генерального директора Оськина А.А., действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице \_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Экспедитор обязуется за вознаграждение и за счет Клиента оказать услуги, связанные с перевозкой груза Клиента, или организовать их оказание согласно поручению экспедитору. Поручение экспедитору направляется Клиентом с электронной почты \_\_\_\_ (далее – электронный ящик Клиента) на электронную почту Экспедитора [order@easyway.ru](mailto:order@easyway.ru) (далее – электронный ящик Экспедитора), через личный кабинет, а также может быть оформлено непосредственно в пунктах приема/выдачи заказа (далее – ПВЗ). Поручение экспедитору направленное с электронного ящика Клиента или через Личный кабинет является надлежащим и подтверждает намерение Клиента получить услуги не зависимо от наличия /отсутствия в нем подписи представителя Клиента.

Поручение экспедитору считается принятым Экспедитором в случае, если в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения поручения, Экспедитор не уведомил Клиента о невозможности его исполнения.

1.1.1. Клиент сам устанавливает и контролирует доступ к своему электронному ящику и подтверждает, что любая информация в рамках исполнения договора (смена маршрута следования, изменение Грузополучателя и т.д.) направленная с него Экспедитору имеет полную юридическую силу и Экспедитор не обязан дополнительно истребовать подтверждение полномочий лица, направившего информацию.

1.1.2. В случае, если указания Клиента влекут дополнительные расходы Экспедитора, Клиент гарантирует их оплату в полном объеме по тарифам Экспедитора, а также компенсирует убытки, в случае если они возникнут у Экспедитора вследствие выполнения распоряжений Клиента.

1.2. Экспедитор оказывает услуги только в городах доставки, размещенных на сайте Экспедитора: <http://easyway.ru/> (далее –Сайт).

1.3. Клиент может как заказать дополнительную услугу по доставке груза по адресу Грузополучателя в городах доставки, так и проинформировать Грузополучателя о необходимости получения груза в ПВЗ, адреса которых указаны на сайте Экспедитора.

1.4. Стороны определили, что Клиент является Грузоотправителем и Плательщиком, если Сторонами в дополнительном соглашении прямо не определено иное.

1.5. Услуги по Договору оказываются Экспедитором по технологии «сборный груз», а именно:

- при перевозке груз размещается в кузове/прицепе транспортного средства совместно с иными грузами других клиентов, размещение груза может быть многоярусным;

- в процессе перевозки возможны перегрузки груза, без дополнительного уведомления Клиента;

- хранение груза на складах Экспедитора / ПВЗ и перевозка груза не предусматривает соблюдение специального терморежима.

1.6. Поручение экспедитору в обязательном порядке должно содержать:

1.6.1. Наименование Грузоотправителя, его ИНН, ФИО контактного лица и мобильный контактный телефон;

1.6.2. ФИО Грузополучателя и мобильный контактный телефон.

В обязательном порядке указываются данные документа, удостоверяющего личность Грузополучателя. Изменение Грузополучателя возможно только до момента выдачи груза.

1.6.3. Город отправления, а в случае если заказана услуга «забор» адрес получения груза, дату и время забора;

1.6.4. Город выдачи груза, а в случае если заказана услуга «доставка» адрес выдачи груза и желательное время доставки;

1.6.5. Номер заказа и наименование Интернет-магазина;

1.6.6. Услуги, не указанные в момент оформления поручения экспедитору Клиент вправе дозаказать в срок не позднее, чем за 1 рабочий день до момента выдачи груза Грузополучателю, если иной более ранний срок не вытекает из существа самой услуги.

1.6.7. Наименование, вес, объем и объявленную стоимость груза.

В случае если Клиентом заказана услуга «наложенный платеж» дополнительно указывается сумма денежных средств, которую Экспедитор или привлеченное им для оказания услуг лицо должно получить с Грузополучателя до момента передачи груза.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **2.1. Права и обязанности Экспедитора.**

#### 2.1.1. Экспедитор вправе:

2.1.1.1. Заключать от своего имени договор(ы) перевозки груза для исполнения настоящего Договора.

2.1.1.2. Отказаться от приема груза, не соответствующего условиям Договора, переданного в поврежденной упаковке, требующего по своему характеру особых условий перевозки, охраны или опасного по своей природе.

2.1.1.3. Приостановить выполнение поручения с отнесением платы за простой, хранение, иных расходов и штрафов за счет Клиента и/ или вернуть груз Грузоотправителю за счет Клиента в случаях предоставления недостоверной, неполной информации, выявления в ходе выполнения поручения несоответствия представленных документов грузу, его весу, количеству мест.

#### 2.1.2. Экспедитор обязан:

2.1.2.1. На основании поручения экспедитору принимать груз в порядке и на условиях, определенных в разделе 3 настоящего Договора.

Экспедитор оказывает дополнительные услуги по поручению Клиента и за его счет, связанные с организацией «забора», «доставки» груза до/от ПВЗ, заказанные Клиентом, организывает страхование груза от своего имени, но за счет Клиента, а также оказывает услугу «наложенный платеж».

2.1.2.2. Извещать Грузополучателя о прибытии груза путем СМС уведомления по телефону (короткого текстового сообщения) или звонка (устного сообщения). СМС уведомление считается полученным, а Грузополучатель извещенным с момента его направления Экспедитором по номеру Грузополучателя, указанному в поручении экспедитору.

2.1.2.3. Выдавать груз в пункте назначения Грузополучателю по итогам получения сумм, подлежащих оплате.

### **2.2. Права и обязанности Клиента.**

#### 2.2.1. Клиент обязан:

2.2.1.1. Передать Экспедитору груз, упакованный в тару, которая обеспечит его целостность и сохранность при транспортировке по технологии перевозки «сборный груз»

и не позволит нанести вред перевозимым совместно с ним грузам других клиентов, а также транспортному средству и оборудованию. Груз передается исключительно в целой упаковке.

Груз должен быть промаркирован (с обязательным указанием Грузоотправителя, Грузополучателя, города доставки и манипуляционных знаков).

2.2.1.2. Предоставить Экспедитору документы и/или другую информацию, указанную в п.1.6. договора.

2.2.1.3. Предоставить Экспедитору верные реквизиты Грузоотправителя и Грузополучателя, позволяющие, в достаточной мере индивидуализировать Грузополучателя, в том числе номера мобильных телефонов и данные документа, удостоверяющего личность а также уведомить Грузополучателя о сдаче Экспедитору груза для доставки в его адрес. Клиент несет ответственность за предоставление действующих контактов, пригодных для связи путем направления смс уведомлений, в том числе за работоспособность средств мобильной связи.

2.2.1.4. Своевременно оплатить услуги, оказанные Экспедитором по тарифам Экспедитора, действующим на момент оказания услуги в порядке, установленном договором.

2.2.1.5. Обеспечить получение груза в срок не позднее 4 (четырёх) рабочих дней с момента прибытия груза на ПВЗ в пункте назначения. В случае заказа услуги «доставка» обеспечить получение груза в дату и время, указанные в смс-уведомлении о дате и времени доставки груза.

2.2.1.6. Не передавать третьим лицам, не участвующим в процессе оказания услуг, номер поручения экспедитору (далее Индекс груза), присваиваемый Экспедитором грузу в целях его идентификации. Клиент уведомлен, что указание Индекса груза является надлежащим и достаточным основанием для получения всей информации по его перевозке и хранению.

2.2.1.7. До момента заказа услуг, ознакомиться и ознакомить всех Грузополучателей с городами оказания услуг, адресами ПВЗ, тарифами Экспедитора, правилами оказания услуг, ориентировочными сроками оказания услуг, формами документов, используемыми сокращениями, дополнительными условиями и иной информацией, размещенной на Сайте Экспедитора на предмет отслеживания возможных изменений и/или дополнений. Заказ услуг Экспедитора является надлежащим и достаточным подтверждением того, что Клиент с вышеуказанной информацией ознакомлен в полном объеме.

2.2.1.8. Обеспечить передачу груза с объявленной ценностью.

2.2.2. Клиент вправе:

2.2.2.1. Требовать исполнения Экспедитором условий настоящего Договора.

2.2.2.2. Заказать за свой счет забор груза от адреса Грузоотправителя до ПВЗ Экспедитора в месте отправления груза либо доставку груза от ПВЗ Экспедитора до адреса Грузополучателя по месту получения груза, а также иные дополнительные услуги, указанные в Договоре и/или размещенные на Сайте.

2.2.2.3. Клиент вправе заменить первоначально заявленного Грузополучателя до момента фактической выдачи груза. В случае если Клиент уведомит о необходимости замены Грузополучателя после того, как груз будет направлен на доставку, Клиент оплачивает Экспедитору «холостой прогон».

2.2.3. Клиент гарантирует, что:

2.2.3.1. Информация о свойствах и характере груза, родовом наименовании груза, условиях его перевозки, маркировке, весе, объеме, объявленной стоимости, контактах Грузополучателя является достоверной.

2.2.3.2. Груз, переданный Экспедитору, не относится к категории грузов:

- запрещенных к перевозке действующим законодательством РФ;
- опасных, в том числе легковоспламеняющихся, взрывоопасных, содержащих едкие, ядовитые вещества;
- требующих особых условий хранения и/или перевозки, в том числе скоропортящихся, чувствительных к температурному воздействию;
- перевозка которых Экспедитором не осуществляется (примерный перечень грузов, не принимаемых к перевозке, размещен на Сайте Экспедитора).

2.2.3.3. Содержимое груза соответствует заявленному в поручении экспедитору (предоставляемым сопроводительным документам на груз).

2.2.3.4. Грузоотправитель распоряжается грузом на законных основаниях.

2.2.3.5. Грузоотправитель/Грузополучатель уведомлены об условиях и порядке оказания услуг.

### **3. ПОРЯДОК ПРИЕМА, УПАКОВКИ, ХРАНЕНИЯ И ВЫДАЧИ ГРУЗА**

#### **3.1. Приемка груза Экспедитором.**

3.1.1. Груз принимается от Клиента (Грузоотправителя) по родовому наименованию без проверки содержимого упаковки на предмет работоспособности, соответствия наименования, внутренней комплектации, количества и качества вложений, наличия явных или скрытых дефектов, чувствительности к температурному воздействию.

Груз принимается по весу, объему (в м<sup>3</sup>) и количеству мест.

При измерении объема груза допустима погрешность не более 5%.

Измерение негабаритных грузов или грузов со сложной геометрической формой проводится исходя из максимальных длин сторон груза таким образом, чтобы в случае упаковки груза, все углы такой упаковки составляли 90°, а стороны имели форму параллелепипеда.

При заказе Клиентом дополнительной услуги «забор груза», прием груза по адресу, указанному Клиентом, осуществляется по количеству мест.

Стороны определили, что в случае предоставления Клиентом перечня внутритарных вложений (спецификации/накладной и т.д.), Экспедитор не осуществляет вскрытие упаковки груза и его проверку на соответствие перечню. Ответственность за соответствие груза, заявленному Клиентом перечню при целостности наружной упаковки возлагается на Клиента.

3.1.2. Прием груза подтверждается экспедиторской распиской, заполненной Экспедитором на основании сведений, предоставленных Клиентом.

Достоверность сведений в экспедиторской расписке удостоверяется подписью Клиента (Грузоотправителя) либо лица, представляющего интересы Клиента. Надлежащим лицом в данном случае, признается лицо, передавшее груз для отправки, на основании доверенности, выданной Грузоотправителем.

3.1.3. Транспортная накладная (ТН) и товарно-транспортная накладная (ТТН) Экспедитором не оформляются.

3.1.4. В случае если объявленная стоимость груза превышает 100 (сто) рублей за 1 (один) килограмм груза, переданного Экспедитору, или составляет 500 000 (пятьсот тысяч) рублей и более, груз страхуется в порядке, определенном п. 4.1.4.2. Договора.

3.1.5. Экспедитор вправе в любое время затребовать у Клиента копии документов, подтверждающих наименование, количество, стоимость груза и не принимать груз к перевозке до момента предоставления копий документов по электронной почте.

## **3.2. Упаковка груза.**

3.2.1 Клиент самостоятельно определяет соответствие упаковки характеру груза, и обеспечивает упаковку, которая обеспечит его сохранность при транспортировке.

3.2.2. Клиент вправе заказать дополнительную упаковку груза.

3.2.2.1. Если Клиентом заказана дополнительная упаковка на часть груза, то данная часть груза Клиентом соответственно маркируется. При отсутствии маркировки, Экспедитор за счет Клиента осуществляет дополнительную упаковку всего груза.

3.2.2.2. Дополнительная упаковка груза не освобождает Клиента от обязательств по обеспечению надлежащей внутренней/внутритарной упаковки груза. Ответственность за

повреждение груза при целостности дополнительной /внешней упаковки лежит на Клиенте.

3.2.3. В случае отказа Клиента от предложенной упаковки Клиент принимает на себя ответственность за последствия порчи, повреждения и утраты груза.

3.2.4. Экспедитор вправе по своему усмотрению и за свой счет дополнительно упаковать груз в мягкую упаковку (бумага, скотч, полиэтилен, стрейч-пленка) для предотвращения его загрязнения. Данные условия не освобождают Клиента от обязанности качественно упаковывать груз.

### **3.3. Проверка груза.**

3.3.1. В случае возникновения сомнений в достоверности информации, указанной в сопроводительных документах на груз, Экспедитор вправе проводить сверку на соответствие внутритарного вложения груза наименованию, заявленному Клиентом.

### **3.4. Хранение груза.**

3.4.1. Груз, доставленный на ПВЗ Экспедитора для получения Клиентом, бесплатно хранится не более 4 (четырёх) рабочих дней с момента его прибытия.

3.4.2. По истечении срока бесплатного хранения груза, груз возвращается Грузоотправителю за его счет, Клиент вправе до момента направления груза на возврат, уведомить Экспедитора о необходимости вынужденного хранения груза в городе его получения и необходимом сроке вынужденного хранения. В указанном случае Экспедитор осуществляет вынужденное хранения груза по тарифам, указанным на сайте Экспедитора. Вынужденное хранение груза не может превышать 30 (тридцать) календарных дней с момента первого уведомления Грузополучателя о прибытии груза.

3.4.3. В случае если Грузоотправитель не обеспечивает получение груза в срок, указанный в пункте 3.4.2 настоящего Договора, Груз хранится на складе Экспедитора в городе отправки за счет Клиента. Стоимость вынужденного хранения груза указана на Сайте. Вынужденное хранение груза не может превышать 30 (тридцать) календарных дней с момента возврата груза на склад Экспедитора в городе отправки.

3.4.4. По истечении 30 (тридцати) календарных дней вынужденного хранения груза, Экспедитор посредством смс-уведомления на телефонный номер, содержащийся в экспедиторской расписке, запрашивает у Клиента указания относительно дальнейшей судьбы его груза.

Смс-уведомление, направленное Экспедитором во всех случаях выполнения условий Договора, считается полученным Клиентом с момента его направления. Клиент гарантирует, что указанный им номер телефона правильный и доступный для звонков, смс-уведомлений до момента исполнения обязательств по договору всеми сторонами.

Письменные указания о дальнейшей судьбе груза Клиент направляет на электронный ящик Экспедитора.

Экспедитор выполняет полученные указания при отсутствии задолженности Клиента за оказанные услуги, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением к настоящему договору.

3.4.5. Если Клиент или Грузополучатель не предоставил Экспедитору указаний, относительно дальнейшей судьбы груза в течение 4 (четырёх) рабочих дней после направления запроса посредством смс-уведомления, а также, когда Клиент не предоставил или предоставил неправильный номер телефона, при оформлении сдачи груза Экспедитор вправе по собственному усмотрению:

- вернуть такой груз Клиенту или Грузоотправителю за счет последнего;
- утилизировать данный груз.

Клиент согласен с тем, что в случае утилизации груза, Экспедитор не возмещает Клиенту стоимость груза. Клиент самостоятельно несет риск утилизации груза вследствие отсутствия у Экспедитора контактов для направления смс-уведомления.

Утилизация груза не освобождает Клиента от оплаты фактически оказанных услуг, в том числе услуг по хранению.

3.4.6. По истечении 30 (тридцати) календарных дней хранения груза Экспедитор не отвечает за утрату, недостачу или повреждение хранимого груза.

3.4.7. Если при сдаче груза Клиент предоставил неправильную информацию (номера контактных телефонов, данные документа, удостоверяющего личность и т.д.), документы, что не позволяет Экспедитору оказать услуги или выполнить условия договора, то срок вынужденного хранения начинает исчисляться со дня, следующего за днем сдачи груза.

3.4.8. Опасные грузы:

Легковоспламеняющиеся, взрывоопасные или вообще опасные по своей природе грузы, могут быть в любое время обезврежены или уничтожены Экспедитором без возмещения грузоотправителю убытков, если Грузоотправитель при их передаче не предупредил Экспедитора об их свойствах. Грузоотправитель отвечает за убытки, причиненные Экспедитору и третьим лицам в связи с экспедированием таких грузов.

Настоящие условия применяются также в случае, когда такие грузы были сданы под неправильным наименованием, и Экспедитор при их принятии не мог удостовериться в их свойствах путем осмотра упаковки.

### **3.5. Получение груза.**

3.5.1. Экспедитор извещает Грузополучателя о прибытии Груза путем СМС сообщения по телефону или через личный кабинет.

3.5.2. Выдача груза Грузополучателю производится Экспедитором при отсутствии у Клиента просроченной задолженности по оплате услуг Экспедитора и означает исполнение обязанностей Экспедитора по Договору. Выдача осуществляется в ПВЗ, указанном Клиентом в поручении Экспедитору, если Клиентом не заказана услуга «доставка».

3.5.3. Грузы выдаются при предъявлении документа, удостоверяющего личность, надлежащим образом оформленной доверенности, в том числе, содержащей подпись и печать, а при необходимости и иных документов, подтверждающих полномочия Грузополучателя. Клиент уведомлен и согласен, что Экспедитор не производит юридическую экспертизу подлинности подписей и печатей, содержащихся в доверенностях представителей Грузополучателя.

Экспедитор не несет ответственности за выдачу груза по подложному документу, в случае если из документа явственно и без специальных средств и/или познаний не следует, что он поддельный.

3.5.4. Представитель Клиента, уполномоченный на получение груза, имеет право на подписание документов, подтверждающих получение груза, в том числе накладных на выдачу, актов оказанных услуг и иных документов, связанных с получением груза.

3.5.5. Экспедитор вправе удерживать находящийся в его распоряжении груз в случае если просрочка оплаты его услуг составляет более 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления счета и до момента полной оплаты за услуги Экспедитора.

Расходы, связанные с удержанием груза, оплачиваются Клиентом по тарифам Экспедитора.

#### **4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

4.1. Дополнительные услуги заказываются Клиентом не позднее чем за 1 (один) рабочий день до момента выдачи груза, если более ранний срок заказа услуг не вытекает из существа самой услуги.

Экспедитор за дополнительную плату оказывает следующие услуги:

##### **4.1.1. Услуга «Забор груза».**

4.1.1.1. Экспедитор забирает груз у Грузоотправителя не позднее дня получения соответствующего поручения, если поручение экспедитору подано в рабочий день не позднее 12:00 по времени населенного пункта, в котором Экспедитор получает груз.

Поручение, полученное после 12:00 по местному времени или в нерабочий день Экспедитор вправе выполнить не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения.

4.1.1.2. При заказе услуги Экспедитора по организации забора груза, Клиент обязуется:

- при необходимости выдать Экспедитору доверенность на совершение действий в интересах Клиента, оформленную надлежащим образом, согласно образцу, размещенному на Сайте;

- предоставить документы, необходимые для осуществления транспортно-экспедиционных услуг, а также доверенность на лицо, уполномоченное передать груз Экспедитору;

- оплатить «холостой прогон» по тарифам Экспедитора в случае отказа Грузоотправителя передать груз Экспедитору, а также в случае, когда забор груза Экспедитором не возможен по вине Клиента (груз в поврежденной упаковке, а также груз, перевозка которого в соответствии с п. 2.3.2. Договора Экспедитором не осуществляется);

- в случае простоя - оплатить его по тарифам Экспедитора. Простоем во всех случаях, указанных в Договоре считается нахождение транспортного средства Экспедитора под погрузкой/выгрузкой свыше норматива, установленного в тарифах Экспедитора;

- забрать груз в случае обнаружения Экспедитором факта сдачи груза, входящего в список грузов, не принимаемых к перевозке. Груз не полученный Клиентом в течение 1 (одного) рабочего дня с момента направления уведомления, может быть обезврежен или уничтожен Экспедитором в любое время и без возмещения убытков Клиенту. Клиент отвечает за убытки, причиненные Экспедитору и третьим лицам в связи с хранением таких грузов, и обязуется в полном объеме оплатить фактически оказанные услуги Экспедитора, а также дополнительные расходы Экспедитора за обработку такого груза, в том числе расходы, связанные с его уничтожением.

#### **4.1.2. Услуга «Доставка груза».**

4.1.2.1. Доставка груза производится:

4.1.2.1.1. В случае внутригородской перевозки в г. Москве - в день, следующий за днем забора груза;

4.1.2.1.2. В случае междугородней перевозки – согласно смс уведомлению, но в любом случае не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента прибытия груза в город назначения.

4.1.2.2. В стоимость услуги «доставка» входят погрузо-разгрузочные работы (далее ПРР), при условии, что вес груза составляет не более 15 кг. В случае если вес груза более 15 кг, услуга ПРР заказывается дополнительно и оплачивается согласно тарифам Экспедитора.

4.1.2.3. При заказе услуг Экспедитора по организации доставки груза, Клиент обязуется:

а) в случае отказа Грузополучателя от получения груза, оплатить «холостой прогон» по тарифам Экспедитора;

б) предоставить письменное поручение о смене Грузополучателя в случае предоставления неверных данных о документе, удостоверяющем личность, заявленном в поручении экспедитору;

в) в случае простоя, оплатить его по тарифам Экспедитора.

#### **4.1.3. Услуга «Страхование груза».**

4.1.3.1. Экспедитор от своего имени и за счет Клиента осуществляет страхование груза, принятого к перевозке с объявленной ценностью. Страхование производится по тарифам и условиям, размещенным на Сайте.

4.1.3.2. Клиент подписанием настоящего Договора и/или Грузоотправитель подписанием Экспедиторской расписки подтверждает, что передача груза с объявленной стоимостью:

- более 100 (ста) рублей за 1 (один) килограмм груза, переданного Экспедитору;

- 500 000 (пятьсот тысяч) рублей и более не зависимо от веса груза, переданного Экспедитору;

является поручением Экспедитору застраховать груз за счет Клиента, если иное не определено дополнительным соглашением Сторон. Дополнительной заявки для страхования такого груза не требуется.

Отказ от услуги «Страхование» после сдачи груза Экспедитору не допускается.

4.1.3.3. Расходы по страхованию груза не включаются в тарифы Экспедитора и оплачиваются Клиентом/Плательщиком дополнительно, путем взаимозачета из суммы наложенного платежа», если иное не предусмотрено дополнительным соглашением к настоящему договору.

4.1.3.4. Клиент сообщает Экспедитору о наступлении страхового случая в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения груза, если иной порядок не предусмотрен соглашением сторон.

4.1.3.5. Экспедитор ежемесячно составляет отчет по застрахованным грузам. Стороны определили, что отчет предоставляется по форме, размещенной на Сайте. Если в

течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения отчета Клиент не подписал его либо не направил Экспедитору мотивированные возражения, отчет считается подписанным со стороны Клиента.

#### **4.1.4. Услуга «Наложенный платеж».**

4.1.4.1. В случае, если Клиентом заказана услуга «Наложенный платеж» Клиент поручает, а Экспедитор обязуется за вознаграждение от своего имени и за счет Клиента осуществлять прием денежных средств за доставленный груз от физических лиц (Грузополучателей) в целях исполнения ими обязательств перед Клиентом (продавцом груза) с последующим осуществлением расчетов с Клиентом в порядке, установленным настоящим Договором.

4.1.4.2. Вознаграждение Экспедитора составляет 1,5% (полтора процента) от суммы платежа, полученного Экспедитором наличными средствами и 3% (три процента) от суммы платежа, полученного Экспедитором при безналичных расчетах (оплата банковской картой).

Экспедитор удерживает вознаграждение, стоимость транспортно-экспедиционных услуг и страхования из денежных средств, полученных за груз. Стороны определили, что обязательства по перечислению денежных средств, полученных от Грузополучателей за груз, и обязательства по оплате транспортно-экспедиционных услуг являются встречными и однородными. Клиент, подписанием настоящего Договора подтверждает право Экспедитора на удержание денежных средств.

Экспедитор ежедневно перечисляет Клиенту денежные средства, полученные за груз, за вычетом своего вознаграждения, в срок не ранее 5 (Пяти) дней и не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с момента выдачи груза и получения денежных средств от Грузополучателя.

4.1.4.3. Экспедитор представляет интересы Клиента при передаче груза и получении с Грузополучателя его объявленной стоимости, только в рамках настоящего Договора. Экспедитор не является продавцом, и не уполномочен Грузоотправителем быть его представителем при продаже груза, а также на принятие и удовлетворение претензий и требований покупателей (Грузополучателей) в отношении груза ненадлежащего качества. Любые претензии и требования покупателей (Грузополучателей) в отношении качества груза, его количества, ассортимента (модели, цвета и т.д.), недостатков, возникших в период гарантийного обслуживания и иные требования, рассматриваются и удовлетворяются Клиентом (продавцом товара) самостоятельно.

4.1.4.4. Стороны определили, что, если сумма «наложенного платежа» превышает 100 000 (сто тысяч) рублей, оплата Грузополучателем стоимости груза возможна только в

месте нахождения (ПВЗ) Экспедитора. В указанном случае услуга «доставка груза» Экспедитором не осуществляется до момента полной оплаты стоимости услуг Экспедитора. Клиент самостоятельно обеспечивает уведомление Грузополучателя о порядке оплаты и иных условиях оказания услуг Экспедитором.

4.1.4.5. Экспедитор не осуществляет возврат денежных средств, полученных за груз физическому лицу (Грузополучателю) в случае его возврата, после подписания Акта проверки состояния упаковки и накладной на выдачу груза.

#### **4.1.5. Услуга «Личный кабинет».**

4.1.5.1. Экспедитор по письменному запросу Клиента предоставляет дополнительную услугу по использованию «личного кабинета» с целью оперативного ознакомления со всей информацией, связанной с оказанием транспортно-экспедиционных услуг.

4.1.5.2. Стоимость услуги «личный кабинет» включена в тарифы Экспедитора на организацию перевозки груза и дополнительно клиентом не оплачивается.

4.1.5.3. Подключение услуги осуществляется после получения письменного запроса с электронного ящика Клиента на электронный ящик Экспедитора. Клиенту присваиваются индивидуальные логин и пароль для входа в «личный кабинет», которые передаются Клиенту в письме, направленном на электронный ящик Клиента.

4.1.5.4. Клиент самостоятельно осуществляет замену пароля и обеспечивает его конфиденциальность. В случае если Клиент не воспользовался своим правом на замену пароля, он самостоятельно несет связанные с этим риски.

4.1.5.5. В случае невозможности использования (утраты) Клиентом логина и пароля для входа в «личный кабинет», Экспедитор, по письменному заявлению Клиента (в произвольной форме) направляет на электронную почту Клиента новые логин и пароль.

4.1.5.6. За свободный доступ третьих лиц к информации, содержащейся в «личном кабинете» Клиента, в том числе к информации, носящей конфиденциальный характер, если доступ стал следствием утраты Клиентом логина и пароля / его не своевременной замены, ответственность в полном объеме несет Клиент.

4.2. По письменному запросу Клиента Экспедитором могут быть предоставлены копии архивных документов за прошедшие периоды организации оказания услуг, а также дубликаты документов (актов об оказании услуг и счетов-фактур).

Документы предоставляются за период не более 1 (одного) календарного года с момента получения запроса.

Документы направляются по электронной почте не позднее чем через 20 (двадцать) рабочих дней с момента получения соответствующего запроса и его оплаты Клиентом.

В случае если Клиенту необходимы заверенные копии архивных документов, документы предоставляются в течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента получения запроса, в порядке, определенном на Сайте (конкретный способ передачи документов, определяется Клиентом в запросе). В случае если по каким-либо причинам предоставить документы не представляется возможным, Экспедитор уведомляет Клиента о невозможности их предоставления по электронной почте или через личный кабинет.

4.3. Дополнительные услуги, кроме услуги указанной в п. 4.2. настоящего договора, предоставляются на возмездной основе, если Договором прямо не предусмотрено иное. Стоимость дополнительных услуг и дополнительные условия их оказания размещены на Сайте.

4.4. Экспедитор вправе вводить новые дополнительные услуги путем размещения на Сайте информации о них. Услуга считается введенной с момента размещения её на Сайте. Для пользования новой дополнительной услугой не требуется внесение изменений в Договор. Заказ услуги в поручении экспедитору является надлежащим и достаточным подтверждением того, что Клиент ознакомлен и согласен с условиями ее оказания.

4.5. Экспедитор вправе прекратить оказание дополнительных услуг в одностороннем порядке, при условии уведомления Клиента не менее чем за 5 (пять) дней до прекращения оказания услуги путем размещения соответствующей информации на Сайте. Услуги, заказанные Клиентом до момента вступления в силу изменений, оказываются Экспедитором в полном объеме.

## **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1. Стоимость услуг Экспедитора определяется на основании размещенных на сайте тарифов Экспедитора, которые действуют на момент принятия груза к отправке и включают в себя расходы Экспедитора по организации перевозки груза (взвешивание, погрузочно-разгрузочные работы, производимые на складе Экспедитора, транспортировка груза от ПВЗ Экспедитора в пункте отправки до ПВЗ Экспедитора в пункте назначения, хранение груза на складе Экспедитора/ ПВЗ в пункте назначения в течение 4 рабочих дней с момента прибытия) за исключением расходов по страхованию груза и оплате дополнительных услуг Экспедитора.

5.2. Оформление документов:

5.2.1. В связи с особенностями оказания транспортно-экспедиционных услуг Стороны применяют формы экспедиторских документов, разработанные Экспедитором на основании требований законодательства РФ о транспортно-экспедиционной деятельности. В зависимости от характера (свойств) груза заполняются соответствующие строки

экспедиторских документов, разработанных Экспедитором, необходимые и достаточные для оказания услуг на территории РФ. Оформление экспедиторской расписки осуществляется Экспедитором только после предоставления Клиентом или его Грузоотправителем необходимых документов для оказания транспортно-экспедиционных услуг (в том числе доверенности на физическое лицо, фактически передающее груз Экспедитору от лица Клиента или его Грузоотправителя) и проверки на достоверность сведений о свойствах груза.

5.2.2. Экспедитор еженедельно направляет Клиенту отчет содержащий объем и общую стоимость оказанных услуг на электронный адрес Клиента либо через личный кабинет. Отчет считается полученным в момент его направления. Клиент в течение 1 рабочего дня с момента получения отчета подтверждает его, либо направляет мотивированные возражения. Отсутствие возражений в указанный период считается подтверждением согласования отчета и основанием для выставления счета, счета-фактуры и акта оказанных услуг (далее – акта). Порядок получения оригиналов бухгалтерских документов (актов об оказанных услугах, счетов-фактур, актов сверки) и их подписания Сторонами определен на Сайте.

5.2.3. Клиент обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения Акта об оказанных услугах подписать и предоставить Экспедитору Акт или вручить Экспедитору письменный мотивированный отказ от подписания Акта.

При отсутствии мотивированного отказа или подписанного Акта в вышеуказанный срок акт считается подписанным со стороны Клиента без замечаний.

Акт, направленный Экспедитором на электронный адрес Клиента, считается полученным Клиентом в момент его направления.

5.3. Клиент обязан оплатить услуги Экспедитора, в том числе дополнительные. Изменение условий оказания услуг/отказ от услуг Клиентом после сдачи груза Экспедитору не освобождает Клиента от обязательства оплатить первоначально заказанные услуги в полном объеме, а также компенсировать расходы Экспедитора, в том числе, но не ограничиваясь, расходы по дополнительной упаковке возвратного груза, возврату груза, вынужденному хранению груза.

5.4. Оплата услуг Экспедитора производится путем зачета денежных средств, полученных при оказании услуги «наложенный платеж». В случае если данная услуга Клиентом не заказывалась и/или денежных средств, полученных в результате ее оказания недостаточно для оплаты услуг Экспедитора, то Клиент обязан в течение 5 (пяти) банковских дней с момента получения счета оплатить услуги Экспедитора в полном

объеме. Экспедитор еженедельно направляет Клиенту на электронный ящик счет на оплату. Счет считается полученным с момента его направления.

5.5. Оплата осуществляется в рублях, путем зачета, безналичным путем либо путем внесения наличных средств в кассу Экспедитора. Датой оплаты при безналичной форме расчетов является дата поступления денежных средств на расчетный счет Экспедитора.

5.6. Стороны определили, что независимо от назначения платежа, указанного в платежном документе и его статуса (аванс/переплата), платежи засчитываются в счет оплаты задолженности Клиента за ранее оказанные услуги Экспедитором. Указанное положение действует также в отношении оплат, внесенных Клиентом в кассу Экспедитора. Стороны в соответствии с п.2. ст. 425 ГК РФ установили, что данное условие распространяется на задолженность Клиента перед Экспедитором, возникшую до момента подписания Договора.

5.7. Клиент вправе без счета перечислить на расчетный счет Экспедитора предоплату в счет будущих отправок (авансовые платежи).

5.7.1. Списание внесенных в качестве аванса денежных средств, производится в момент оформления груза к перевозке, за исключение случаев, указанных в п.5.6. договора.

5.7.2. Стороны определили, что денежные средства, полученные от Клиента в виде аванса или переплаты, не являются коммерческим кредитом.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Экспедитор несет ответственность перед Клиентом в виде возмещения реального ущерба за утрату, недостачу или повреждение (порчу) груза после принятия его Экспедитором и до выдачи груза Грузополучателю, указанному Клиентом, либо уполномоченному им лицу, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) груза произошли вследствие обстоятельств, которые Экспедитор не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело, в следующих размерах:

а) за утрату или недостачу груза, принятого Экспедитором для перевозки с объявлением ценности, в размере объявленной ценности или части объявленной ценности пропорционально недостающей части груза;

б) за повреждение (порчу) груза, принятого Экспедитором для перевозки с объявлением ценности, в размере суммы, на которую понизилась объявленная ценность, а при невозможности восстановления поврежденного груза в размере объявленной ценности;

6.2. Клиент уведомлен и согласен, что ответственность Экспедитора не может превышать объявленной Клиентом стоимости груза. Клиент гарантирует, что объявленная стоимость груза не может превышать его реальную (документально подтвержденную) стоимость и возмещает все убытки, возникшие у Сторон в следствие нарушения Клиентом данной гарантии.

6.2.1. Стороны определили, что Экспедитор вправе не проверять достоверность объявленной стоимости груза.

6.2.2. В случае выявления фактов завышения Клиентом объявленной стоимости груза относительно его реальной (документально подтвержденной) стоимости, Клиент в течение 5 (пяти) банковских дней с момента направления документально подтвержденного требования выплачивает Экспедитору штраф в размере разницы между объявленной и реальной стоимостью груза. Стороны определили, что документы, предоставленные Клиентом в качестве сопроводительных и/или прилагаемые к претензии, являются бесспорным доказательством нарушения Клиентом обязательств, определенных п.6.2. Договора в случае, когда указанная в них стоимость груза ниже объявленной. Экспедитор также вправе использовать любые иные законные способы определения реальной стоимости груза.

6.3. Если на момент выдачи груза упаковка груза не повреждена и не содержит следов вскрытия, Экспедитор не несет ответственности за соответствие наименования, количества и качества вложений (содержимого) заявленному Клиентом в поручении экспедитору и/или в сопроводительных документах на груз, так как в момент приемки груза Стороны не проверяли внутритарное содержимое груза: его наименование, состояние, количество, наличие/отсутствие повреждений, явных или скрытых дефектов, а также соответствие внутритарного содержимого груза, заявленному Клиентом.

6.4. Клиент несет полную ответственность за правильность, достоверность и полноту сведений, необходимых для исполнения Договора (в том числе указание наименования груза), за правильность заполненной экспедиторской расписки, оформленной для исполнения договора. Клиент не вправе предъявлять требования за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора Экспедитором, если это следовало из-за неправильно предоставленной информации Клиентом.

6.5. Клиент возмещает убытки, понесенные Экспедитором вследствие неисполнения Клиентом обязательств, определенных настоящим Договором, в том числе убытки, причиненные третьим лицам.

6.6. Клиент отвечает за действия/бездействие Грузоотправителя (в случае если Клиент поручил забрать груз у третьего лица) и /или Грузополучателя при исполнении

настоящего Договора, как за свои собственные. При отказе лица, указанного Клиентом в качестве Грузоотправителя в случае если Клиент поручил забрать груз у третьего лица) и/или Грузополучателя от сдачи /получения груза, выполнения иных определенных настоящим Договором обязанностей Грузоотправителя и Грузополучателя соответственно, Клиент несет солидарную ответственность перед Экспедитором за надлежащее исполнение обязательств по Договору.

6.7. Стороны определили, что проценты, определенные ст. 317.1. ГК РФ, Сторонами не начисляются и не оплачиваются.

## **7. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ**

7.1. Акт о наличии/отсутствии расхождений в количестве и качестве груза, составленный в отсутствие одной из Сторон, не является основанием для выставления претензии и не может быть принят к рассмотрению.

7.2. До предъявления Экспедитору иска, вытекающего из договора транспортно-экспедиционного обслуживания, обязательно предъявление претензии в письменной форме. К претензии прилагаются подлинники или заверенные в установленном законодательством РФ порядке копии следующих документов:

- подтверждающих право на предъявление претензии;
- подтверждающих наименование, количество и объявленную стоимость груза, принятого к перевозке.

Документы должны быть оформлены в надлежащем виде, подписаны уполномоченными лицами сторон и заверены печатями (в случае если стороной/сторонами выступает юридическое лицо). Претензия и документы, подтверждающие право требования, предоставляются на бумажном носителе.

7.3. Претензия, при наличии документов, указанных в п. 7.2. договора рассматривается Экспедитором в течение 30 (тридцати) дней с момента ее получения.

7.4. Все споры и разногласия Стороны решают путем переговоров. В случае недостижения согласия, споры подлежат рассмотрению в Арбитражном суде г. Москвы.

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

8.1. Стороны признают юридическую силу поручений экспедитору, направленных по электронной почте, факсу, через личный кабинет либо путем заполнения заявок на Сайте, приравнивая такие поручения к оригиналам. Образцы писем об изменении условий поручения размещены на Сайте. При изменении условий поручения после сдачи груза

Экспедитору, Экспедитор вправе по своему усмотрению принять их по электронной почте либо факсу, либо затребовать оригинал.

8.2. Клиент дает безусловное согласие и поручает Экспедитору обработку и хранение предоставленных в связи с исполнением Договора персональных данных. Клиент подтверждает, что он уведомлен, что оказание услуг по Договору не может быть осуществлено без предоставления контактной информации и данных, позволяющих идентифицировать Клиента / Грузоотправителя / Грузополучателя. При предоставлении Клиентом персональных данных иных лиц Клиент гарантирует, что согласие вышеуказанных лиц на предоставление их персональных данных Экспедитору Клиентом получено, и несет ответственность в случае предъявления каких-либо претензий Экспедитору вследствие несоблюдения данного условия. Экспедитор осуществляет обработку персональных данных Клиента в течение срока оказания транспортно-экспедиционных услуг, а также в течение 5 (пяти) лет с момента прекращения оказания услуг. По истечении указанного срока персональные данные подлежат уничтожению.

8.3. Клиент непосредственно, либо через представителя, предоставляя информацию о своих абонентских номерах подвижной (мобильной) связи, а также абонентских номерах Грузоотправителя / Грузополучателя/Плательщика или их уполномоченных представителей, дает свое согласие и гарантирует наличие согласия владельцев и пользователей абонентских номеров на получение голосовых и/или смс-уведомлений (включая уведомления направленные через социальную сеть) Экспедитора, а также подтверждает наличие желания владельцев и пользователей этих абонентских номеров получать вышеуказанные уведомления и гарантирует, что согласие всех лиц, контакты которых он предоставил, на предоставление их контактов и получение ими уведомлений, Клиентом получено. Клиент несет ответственность в случае предъявления каких-либо претензий Экспедитору вследствие несоблюдения Клиентом данного условия.

8.4. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон и вступает в силу с момента его подписания. Настоящий Договор действует до 31 декабря 2017 г. включительно. Стороны вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, при условии уведомления другой Стороны за 30 (тридцать) дней до момента расторжения. Окончание срока действия Договора не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших в период его действия.

8.5. Условия Договора не распространяются на оказание Экспедитором услуг по организации авиаперевозки груза, если иное прямо не предусмотрено Сторонами в дополнительных соглашениях к Договору, а также на организацию услуг по

международной перевозке груза. По всем остальным вопросам, не урегулированным положениями Договора, Стороны руководствуются законодательством РФ.

8.6. После подписания Договора вся предыдущая переписка Сторон утрачивает силу.

8.7. При изменении наименования Сторон, их юридического статуса и правоспособности, адресов и платежных реквизитов, а также при иных изменениях, способных повлиять на ход и результаты исполнения Договора, Сторона, у которой произошли указанные изменения, обязана незамедлительно письменно сообщить другой Стороне о произошедших изменениях. Экспедитор вправе уведомить Клиента о произошедших изменениях путем размещения соответствующей информации на Сайте.

#### РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

<b>Клиент:</b>	<b>Экспедитор:</b>
	<b>Общество с ограниченной ответственностью</b>
	<b>«Изи Уэй»</b>
Юридический адрес:	Юридический адрес: 109428, г. Москва,
Фактический адрес:	Первый
ИНН:	Вязовский проезд, д.4., стр.19
КПП:	Фактический адрес:
ОГРН:	_____
ОКПО:	ИНН: 7721817345 /КПП: 772101001
Наименование банка:	ОГРН: 5137746217220
р/с:	ОКПО: 26445923
к/с:	р/с 40702810100040360096
БИК	в Акционерный коммерческий банк
Электронная почта:	«РосЕвроБанк» (Акционерное общество) г. Москва к/с
Мобильный телефон для смс информирования:	30101810445250000836 в ГУ Банка России по
_____ / _____	Центральному федеральному округу
_____	БИК 044525836
М.П.	_____ /А.А. Оськин



ООО «ИЗИ УЭЙ»

109428, г. Москва  
1-й Вязовский пр., д. 4, стр. 19  
тел. +7 (495) 640-01-02  
www.easyway.ru

Р/сч: 40702810100040360096  
АКБ «РосЕвроБанк» (АО)  
к/сч: 30101810445250000836  
БИК: 044525836; ОКПО: 26445923  
ОГРН 5137746217220  
ИНН/КПП 7721817345/772101001

### ДОВЕРЕННОСТЬ № \_\_/ИУ-1

г. Москва

«\_\_» \_\_\_\_\_

201\_ г.

**Общество с ограниченной ответственностью «ИЗИ УЭЙ»** (далее - Компания) в лице Генерального директора **Оськина Алексея Алексеевича**, действующего на основании Устава, настоящей доверенностью уполномочивает

**ФИО** \_\_\_\_\_ паспорт \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_, код подразделения \_\_\_\_\_,

совершать от имени Компании следующие действия:

- получать товарно-материальные ценности в интересах Компании, на сумму не более \_\_\_\_\_ руб.
- подписывать Акты выполненных работ (оказанных услуг), товарные накладные, приходные ордера и другие документы, связанные с получением товарно-материальных ценностей в интересах Компании, на сумму не более \_\_\_\_\_ руб.
- подписывать документы, связанные с перемещением товарно-материальных ценностей, на сумму не более \_\_\_\_\_ руб.

**Настоящая Доверенность выдана сроком до \_\_ \_\_\_\_\_ 201\_ года включительно, без права передоверия.**

Подпись доверенного лица \_\_\_\_\_ удостоверяю.

**Генеральный директор \_\_\_\_\_ Оськин А.А.**

**М.П.**

ООО "ИЗИ УЭЙ"

г. Москва, 1-й Вязовский пр., д. 4, стр. 19, т.8(495) 640-01-02

Internet: www.easyway.ru e-mail: info@easyway.ru

Акт № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 201\_  
оказанных услуг (по факту выдачи груза)

Общество с ограниченной ответственностью ООО "ИЗИ УЭЙ" именуемое

"Экспедитор" с одной стороны, и \_\_\_\_\_

именуемое "Клиент", с другой стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Груз выдан своевременно, Клиент не имеет претензий к Экспедитору в отношении количества мест, веса, объема и сохранности полученного груза.

2. Клиенту были оказаны Экспедитором следующие услуги, связанные с перевозкой груза:

№ п/п	Индекс	Наименование услуги	Стоимость услуг, руб. (без НДС)	Размер НДС (18%), руб.	Стоимость услуг, руб. (с НДС)
1		Транспортно-экспедиционные услуги			
2		Упаковка			
<b>ИТОГО</b>					

3. Услуги, определенные Поручением экспедитору, оказаны Экспедитором Клиенту в полном объеме, качественно и в срок. Клиент претензий к Экспедитору по оказанным услугам не имеет.

4. Подписи.

Подписанием данного документа грузополучатель подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями договора публичной оферты, размещенном на сайте Экспедитора www.easyway.ru

Экспедитор

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(должность, подпись, ФИО, печать)

Клиент

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(должность, подпись, ФИО, печать)



109428, г. Москва, 1-й Вязовский проезд, дом № 4, строение 19

www.easyway.ru e-mail: info@easyway.ru

**Общество с ограниченной ответственностью "ИЗИ УЭЙ", ИНН 7721817345, КПП 772101001, 109428, г. Москва, 1-й Вязовский проезд, дом № 4, строение 19**

**Образец заполнения платежного поручения**

ИНН 7721817345	КПП 772101001	Сч. №	4070281010004 0360096
Получатель ООО "ИЗИ УЭЙ"			
Банк получателя АКБ "РОСЕВРОБАНК" (АО) Г. МОСКВА		Сч. №	3010181044525 0000836
		БИК	44525836
Назначение платежа: В т.ч. НДС (18%) .			

**ВНИМАНИЕ!** «Оплатой настоящего счета, Клиент (Плательщик) подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями Договора оферты, тарифами, списком грузов, подлежащих обязательной жесткой упаковке и иными условиями оказания услуг Экспедитором, размещенными на сайте Экспедитора [www.easyway.ru](http://www.easyway.ru) и акцептует вышеуказанный Договор».

**Счет на оплату № от \_\_\_\_\_ 201\_**

«Оплатой настоящего счета, Клиент (Плательщик) подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями Договора оферты, тарифами, списком грузов, подлежащих обязательной жесткой упаковке и иными условиями оказания услуг Экспедитором, размещенными на сайте Экспедитора [www.easyway.ru](http://www.easyway.ru) и акцептует вышеуказанный Договор».

№	Наименование услуг	Код поручения экспедитору	Единица измерения	Коли- - чест во	Сум ма	%НДС	НДС	Всего
1	Транспортно-экспедиционные услуги		усл.	1		18%		
<b>ИТО ГО:</b>								

Всего наименований 1, на сумму руб.

**Уполномоченное  
лицо**

\_\_\_\_\_  
Подпись, расшифровка подписи

**ПОРУЧЕНИЕ ЭКСПЕДИТОРУ № \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_  
201\_г.**

<b>Пункт отправления</b>										
<b>Грузоотправитель</b>										
Адрес пункта отправления										
Номер заказа										
Индекс груза										
Наименование, характеристики	Количество									
	мест									
	Вес брутто									
	кг									
	Объем									
	м									
	Стоимость									
	рубли									
	Сумма наложенного платежа									
	рубли									
	Грузополучатель									
	Контактное лицо Грузополучателя (телефон, e-mail)									
	Адрес пункта назначения									
	ПВЗ									
	время									
	Страхование									
	Погрузо-разгрузочные работы									
	Частичная выдача									



			Общая стоимость (руб):	Получено (руб):
Выдача в ПВЗ <input type="checkbox"/>	Курьерская доставка	Частичная выдача <input type="checkbox"/>	Полный отказ от груза <input type="checkbox"/>	
Причина отказа от груза:	Несоответствие груза заказу (пересорт)	Решение Грузополучателя <input type="checkbox"/>	Повреждение груза <input type="checkbox"/>	
<p>ООО «Изи Уэй», являясь Экспедитором, не несет ответственности за сохранность товаров, их количество, качество и несоответствие ассортимента внутри неповрежденной упаковки. В случае необходимости, по желанию Получателя для фиксации несоответствий по количеству, качеству, ассортименту и сохранности заказанных товаров, а также при частичной выдаче товаров в момент доставки в присутствии представителя Экспедитора Получателем составляется Акт вскрытия груза по форме, установленной Экспедитором.</p> <p>Получатель надлежащим образом осведомлен с тем, что в случае возникновения претензий по качеству заказанных товаров, а также уточнения возможности и порядка возврата, обмена товаров, необходимо обращаться в организацию дистанционной торговли, в которой был оформлен соответствующий заказ. Правоотношения получателей - физических лиц и организаций дистанционной торговли регулируются Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007г. №612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом». Правоотношения получателей - юридических лиц и организаций дистанционной торговли регулируются договорными отношениями».</p>				
Груз выдал:		Груз получил :		
_____ / _____ -		_____ / _____		

# Маршрутный лист

Параметры:      Дата начала: 20.12.2016  
                           Дата окончания:  
                           26.05.2017

Дата доставки							Кол-во полотен	Сумма поездк и
Время доставки								
Склад загрузки	Координат ыДоставки				Примечание	Пояснения по поездке	Монтаж	
	Контрагент	Адрес доставки	Контактное лицо и телефон	Напоминани е о звонке				
Документ								
20.12.2016								
10.00- 12.00								