

www.gobigeurope.com

ВНЕДРЕНИЕ ПРОЦЕССА СТРАТЕГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

в компании Aretta Санкт-Петербург

Справка о компании

Компания "**Европейская химчистка Apetta**" основана в 1997г.

География присутствия

в г. Санкт-Петербург- 25 филиалов:

в г. Москва и Моск. Область – 4 филиала

в г. Ростов-на-Дону - 4 филиала

На данный момент прачечная химчистка Apetta является лидирующей компанией на рынке услуг химчистки и стирки Санкт-Петербурга (По данным Ассоциации Предприятий химической стирки и прачечных).

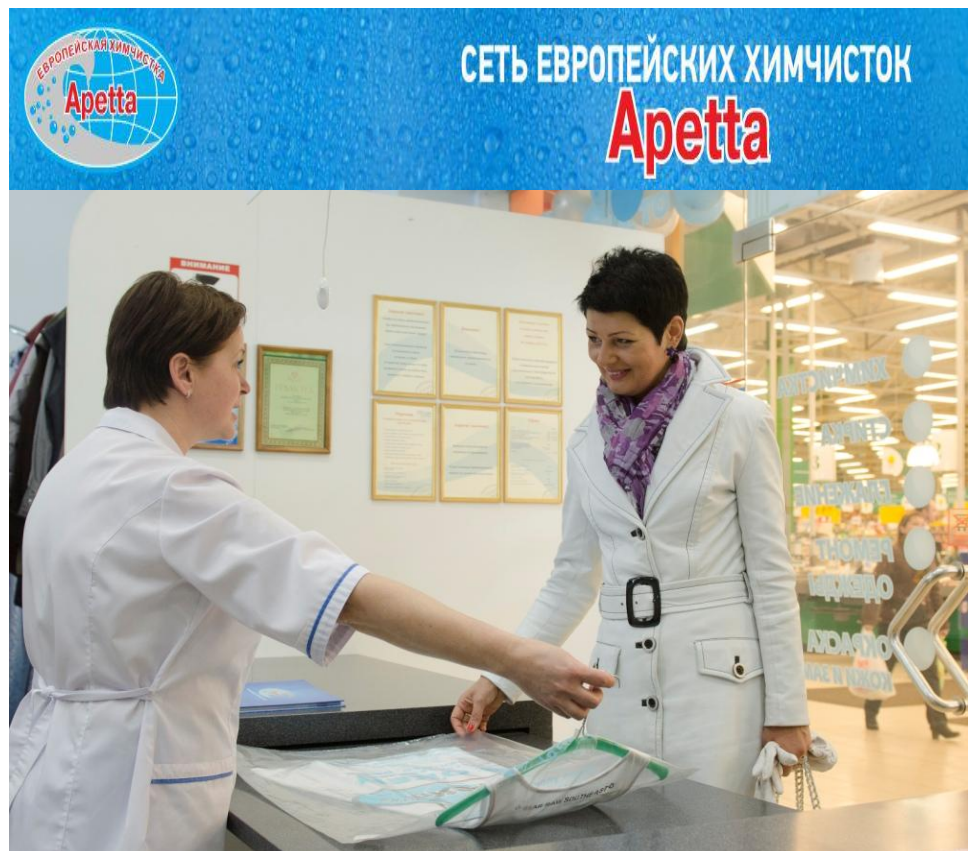
В компании также функционируют:

- современная **фабрика-прачечная**
- экипажи выездной услуги

Производственные мощности: все цеха химчистки и фабрика-прачечная оснащены современным немецким оборудованием.

Компания уже более 10 лет продолжает удерживать лидирующие позиции на рынке Санкт-Петербурга.

На сегодняшний день компания продолжает активно развиваться на рынке бытовых услуг в г.Санкт-Петербурге, а также на всей территории РФ.



Принятие решения!

В конце 2012 года собственники компании приняли принципиальное решение – внедрить систему стратегического управления компанией.

В качестве сторонних экспертов были приглашены специалисты компании Go Big и Института менеджмента, инноваций и бизнес-анализа, г. Санкт-Петербург.

Совместными усилиями были сформированы требования к будущей системе.

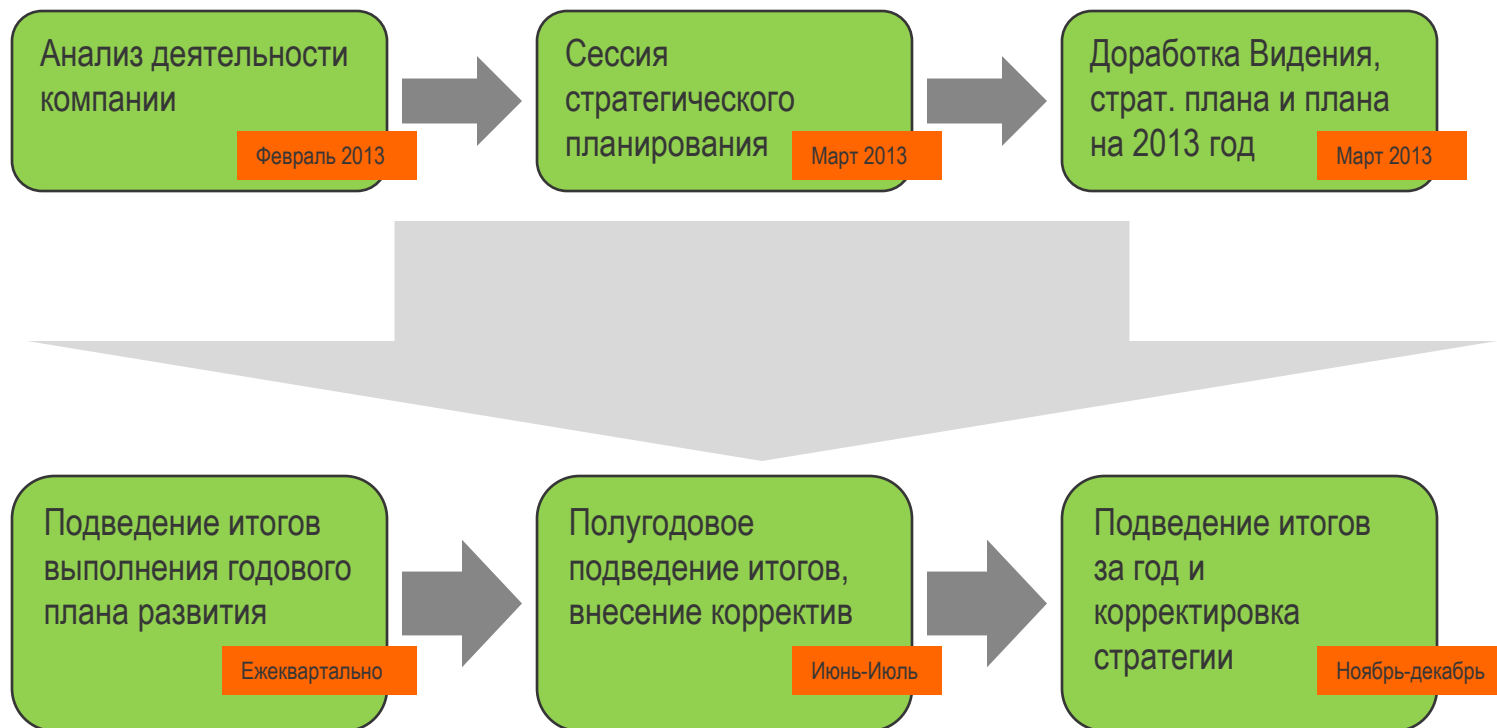
Под **системой** понималось следующее:

1. Отработать процесс разработки стратегического плана развития компании на 3 года.
2. Отработать практику разработки годового плана развития предприятия на основе выработанной стратегии.
3. Ввести процедуру ежеквартального и полугодового подведения итогов реализации планов развития.

Необходимыми **условиями внедрения** системы стратегического управления компанией явились:

- Включение в разработку стратегии широкого круга специалистов и руководителей.
- Применение технологии «Стратегическая сессия»

Система стратегического управления компании Apetta



Февраль 2013 года: Подготовка к первой стратегической сессии

Первым шагом в подготовке стратегической сессии стала разработка вопросников по различным направлениям деятельности компании. Данную работу проводили консультанты совместно с руководством компании.

ПРИКАЗ №...

С целью совершенствования деятельности предприятия, приказываю: Провести сессию стратегического планирования 21-23 марта 2013 года.

Цели сессии стратегического планирования:

Обсуждение текущего состояния дел на предприятии.
Разработка Видения компании на ближайшие три года.
Обсуждение предложений по совершенствованию (улучшению) деятельности.
Разработка плана развития предприятия на 2013 год.

Список участников сессии:

Генеральный директор, Технический директор, Главный бухгалтер, Руководитель отдела персонала
Руководитель отдела маркетинга, Руководитель учебного центра, Главный механик, Технолог (всего около 30 человек).

.....

Для того чтобы стратегическая сессия прошла организовано и продуктивно

участникам сессии необходимо подготовиться к участию, а именно подготовить доклады.

.....

Требования к докладам:

Доклад должен быть подготовлен к 13.03.2013 года (желательно в PowerPoint, при невозможности Word) и передан в электронном виде на адрес: _____
Подготовиться к выступлению с тем, чтобы доклад занимал 10- 15 минут.

Содержание докладов:

.....

Докладчик: Технолог

- 1.Главный результат (достижение службы за 2012 год)
- 2.Уровень рациональности используемых технологий.
- 3.Уровень обеспечения необходимой нормативной технической и технологической документацией?
- 4.Уровень регламентирован и исполнения процесса контроля технологического процесса?
- 5.Статистика случаев нарушения технологии? Причины возникновения?
- 6.Оценка квалификации производственного персонала в области понимания нормативной и технологической документации, уровень владения технологическими операциями?
- 7.Эффективность системы контроля качества оказываемых услуг?
- 8.Статистика по всем случаям оказания несоответствующей услуги или иных дефектов на всех стадиях производства? О чем свидетельствует данная статистика?
- 9.....

Февраль 2013 года: Подготовка к первой стратегической сессии

Второй шаг включил в себя подготовку докладов участниками сессии, согласование и с руководством и с консультантами.

Европейская химчистка Apetta



Отчет по работе за
I полугодие 2012 г.
Москва и Московская
область

Поведение основных конкурентов в 2012 г



Наименование компании	Развитие в 2012
Apetta	1 цех
Пингвин	3 цех + 5пп
Остров чистоты	1 цех +1 пп
Немецкая марка	1 цех
Чистякоф	1 цех
Лотос	2 пп

Самое активное развитие зафиксировано у компании «Пингвин»:
3 цеха (ТК "Балкания NOVA", ТРК "Международный",
Континент «Бухарестская») и 5 п/пунктов

Сессия стратегического планирования

В марте 2013 года в соответствии с установленными сроками прошла двухдневная сессия стратегического планирования с участием собственников, руководителей и ведущих специалистов. Всего более 30-ти человек.



Цели сессии стратегического планирования

Цели стратегической сессии

Основные:



Сформировать общее видение развития компании, разделяемое всеми членами команды

Обозначить конкретные цели на ближайшие 3-5 лет



Разработать стратегию и план действий на год

Сопутствующие:

Повышение мотивации менеджеров на достижение поставленных целей



Повышение лояльности к компании

Рост управленческих компетенций



Сессия стратегического планирования

После выступлений докладчиков. Участники приступили к работе на Видением компании «Как есть» и Видением компании «Как должно быть»



ВИДЕНИЕ БУДУЩЕГО КОМПАНИИ «АРЕТТА»

ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ И РЫНКИ

Позиционирование компании: высококачественные услуги для среднего класса.

Под качеством понимается: оперативность – чистые вещи день в день.

Безупречное качество – профессиональный уровень персонала, профессиональное оборудование, профессиональные чистящие средства.

Высокий уровень сервиса клиента.....

Рынки (география и клиенты).

Доля предприятия на рынке Санкт-Петербурга увеличилась до 45%.

Укреплено присутствие в других регионах: Урал и Центральной ФО.

Основным рынком остается рынок розничных клиентов (B2C).

Компания занимает значительную долю рынка чистки ковров и клининговых услуг (для рынков B2C и B2B)

Развитие сети

Достигнуто развитие количества услуг внутри сети (новые, например, интернет-заказ, выездная услуга и т.д.).

Увеличена сеть приемных пунктов.

Получили развитие новые регионы.....

Оказание услуг.

Существуют и соблюдаются единые стандарты выполнения работ (оказания услуг) для каждой должности и каждого этапа (для каждого этапа / производственной операции). Данные стандарты поддерживаются сотрудниками на уровне единого понимания того, в чем конечная цель всего процесса производства.

.....В случае необходимости данные регламенты прошли экспертизу и утверждение в соответствующих инстанциях.

Их применение (и соблюдение) осуществляется в каждом цехе одинаково.

.....

Управление качеством

Распространяется на все этапы производственного процесса.

Ведется выявление дефекта, его анализ и исправление в ходе оказания услуги.

Установлена индивидуальная ответственность по результатам анализа. Внедрены инструменты FMEA-анализа и 8 D. Введен электронный документооборот.

Большинство операций по обработке вещей производится автоматизировано.....

Сессия стратегического планирования

После согласования проекта Видения «Как должно быть» участники приступили в к разработке целей и плана на 2013 год.



Приоритеты компании

- 1 Максимизация прибыли**
Внедрение норм расхода химии и системы контроля расхода;
Четкий контроль затрат;
Запуск только прибыльных проектов;
- 2 Повышение качества обслуживания**
Внедрение стандартов обслуживания;
Внедрение мотивации по качеству обслуживания;
Внедрение системы контроля качества обслуживания.
- 3 Повышение качества производства работ**
внедрение стандартов работы на каждой производственной позиции;
проведение необходимого обучения;
аттестация производственного персонала;
внедрение различных производственных нормативов;
внедрение систем мотивации по качеству производства работ.
- 4 Дополнительный ассортимент**
- 5 Маркетинговая поддержка**
- 6 Развитие корпоративной культуры**
- 7 Взаимодействие между подразделениями**
- 8 Упорядочение документооборота, учета и отчетности**

Результаты сессии стратегического планирования



Разработка и утверждение плана развития компании на 2013 год

По окончании сессии рабочая группа в течение двух недель доработала, согласовала и вынесла на утверждение генеральному директору и собственникам план развития компании на 2013 год.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ ПЛАН РАБОТЫ КОМПАНИИ																													
Направления деятельности и мероприятия	Работы	ответственный	апрель			май			июнь			июль			август			сентябрь			октябрь			ноябрь			декабрь		
			1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Основная деятельность																													
Закупки: Обеспечение производства. Внутренняя логистика.																													
Сокращение сроков обслуживания, за счет оптимизации логистики	Собрать предложения по оптимизации логистики у начальников цехов	Зав складом																											
	Подготовка обоснований схем маршрутов для оптимизации логистики	Зав складом																											
	Согласование этих схем с начальниками цехов	Зав складом																											
	Утверждение схем логистики у ГД	Зав складом																											
	Доведение схем логистики до начальников цехов	Зав складом																											
	Организация логистики по новым схемам	Зав складом																											
	Анализ эффективности новых схем логистики и	Зав складом																											
Улучшение процесса обеспечения цехов и вывоза шлама	Подготовка обоснования по привлечению наемной машины для развозки химии, пленки, аксессуаров, вывоза шлама	Зав складом																											
	Обсуждение вопроса о о привлечении наемной машины для развозки химии, пленки, аксессуаров, вывоза шлама	Зав складом																											
	Поиск наемного транспорта для развозки химии, пленки, аксессуаров, вывоза шлама	Зав складом																											
	Организация работы наемного транспорта	Зав складом																											
	Анализ результатов привлечения наемного транспорта	Зав складом																											
Оптимизация хранения документации на складе	Сортировка первичной и вторичной документации для уменьшения объёмов складирования.	Юрист, экономист, начальник склада, рук. Отд. По работе с																											

Система стратегического управления компанией Apetta сегодня



Компетенции компании Go Big в области стратегического управления

Стратегическое управление

Специалисты компании Go Big имеют богатый опыт проектирования процессов стратегического планирования и управления, разработки, подготовки и модерирования стратегических сессий и сессий годового планирования. Неоднократно они участвовали в проектах внедрения процессов управления стратегией, и вы ступали в качестве экспертов разрабатываемых стратегий.

В результате компании - клиенты:

- Определяли ключевые направления развития;
- Грамотно распределяли ресурсы для развития;
- Выходили на новые рынки сбыта и расширяли свой бизнес;
- Вовлекали в процесс развития коллектив сотрудников.

Сеть европейских химчисток Apetta, ГК Гефест, компания ТРИО, А-Диск, Волчихинский пивзавод, Красноярский электромеханический завод, ЗАО СЭМ, ГК Ассорти, ГАЗ-Сервис и другие компании воспользовались нашим содействием в управлении своим стратегическим развитием.

Услуги компании Go Big в области стратегического управления:

- Организация, подготовка и проведение стратегических сессий;
- Внедрение системы стратегического развития компании;
- Регламентация процессов стратегического планирования и управления;
- Экспертиза разрабатываемых стратегий;
- Повышение квалификации и проведение тренингов в области стратегического планирования и менеджмента.

Контакты:

(812)944-17-20

gobigcompany@gmail.com