

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное учреждение
высшего образования

**САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО (СГУ)**

Кафедра менеджмента и маркетинга

Аксенов Сергей Владимирович

**АВТОРЕФЕРАТ
выпускной квалификационной работы бакалавра**

**СОЦИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ
ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ ЗАО «БОНУМ»)**

студента 4 курса экономического факультета
направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»,
профиль «Менеджмент организации»

Зав. кафедрой менеджмента и маркетинга
к.э.н., доцент

_____ 

Л.И. Дорофеева

Научный руководитель
к.э.н., доцент

_____ 

Н.В. Кочерягина

Студент

_____ 

Аксенов С.В.

Саратов 2016

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Процессы глобализации, становления и развития постиндустриального общества, которые определяют сущность современного этапа в истории человеческой цивилизации, оказались существенно более сложными и противоречивыми, чем это предусматривали свое время философы и политологи, социологи и футурологи. Безусловно, положительные интеграционные тенденции в экономической, научно-технической и духовно-культурной сферах общественной жизни сопровождаются, к сожалению, целым рядом негативных явлений в социальной сфере.

В настоящее время становится очевидным, что эффективность организации напрямую зависит от отношения человека к работе и от тех условий труда, в которые он поставлен. Данные изменения определяют необходимость поиска новых систем мотивации сотрудников, а также решения задач их профессионального развития и социальной защищенности. Одним из наиболее новаторских подходов в менеджменте, учитывающих человеческий фактор, является модель социального управления организацией

Степень разработанности проблемы довольно велика, но есть основания полагать, что ее развитие будет продолжаться. Исследования в данной области проводили такие российские ученые как Бакирова Г.Х., Веснин В.Р., Егоров С.Н., Кибанов А.Я., Комаров Е.И., Войтенко А.И., Решетникова К.В., Федорова Н.В., Минченкова О.Ю., Егоршин А.П. Важен вклад в изучение данной проблемы и зарубежных специалистов, таких как Мескон М.Х., Оучи В., Дафт Р.Л. и другие.

Сегодня чрезвычайно актуальными являются взаимосвязанные проблемы выбора и применения адекватных требованиям времени методов и средств управления людьми и их совместной деятельностью, методов и технологий обучения, воспитания и личностного развития персонала.

Их важность и актуальность порождают необходимость философского анализа сущности самого феномена управления, факторов, обеспечивающих его эффективность, в частности культуры управления, средств и инструментария, с помощью которых достигается формирование этой культуры и ее успешного применения. Одним из таких средств, который к тому же выступает и одной из жизненных потребностей человека, вообще предпосылкой самого существования и развития общества, является развитая система социального управления на предприятии. Культура управления и его стиль могут формироваться только в условиях философского осмысления руководителем ее сущности, целей и характера делового общения с персоналом и взаимоотношений в коллективе вообще.

Актуальность исследования проблематики социального управления на предприятии связана, прежде всего, с формированием содержания социального управления как общественного феномена, поиска оптимальных моделей его генезиса. И в этом контексте особое значение приобретает сфера управления - сфера человеческой деятельности, которая возникла в результате разделения труда и с помощью которой человек воздействует на различные процессы (технологические, экономические, социальные) для достижения определенных целей. Управление как объективное явление многообразное и охватывает как неживую и живую природу, так и человеческое общество.

Целью данной работы является исследование особенностей социального управления и оценки эффективности организации на примере ЗАО «БОНУМ».

Объектом исследования является процесс и система социального управления и оценки эффективности организации, в том числе ЗАО «БОНУМ».

Предмет исследования составляют отношения социального управления и оценки эффективности организации, складывающиеся в процессе управления, в том числе в ЗАО «БОНУМ».

Для достижения цели исследования в выпускной квалификационной работе следует решить следующие задачи:

- дать понятие и сформулировать цели социального управления и его влияния на эффективность организации;
- раскрыть особенности основных функций, принципов и методов социального управления;
- рассмотреть современные технологии социального управления;
- дать общую характеристику деятельности ЗАО «БОНУМ»;
- провести анализ сложившихся функций, методов и технологий социального управления ЗАО «БОНУМ»;
- провести анализ влияния социального управления на эффективность ЗАО «БОНУМ»;
- разработать систему рейтинговой оценки личной эффективности работников ЗАО «БОНУМ»;
- разработать рекомендации по внедрению тренинга в целях повышения эффективности социального управления;
- рассчитать эффективность предложенных мероприятий.

Методологической основой исследования является общенаучный диалектический метод познания. В процессе исследования использовались также исторический, формально-логический, сравнительно-правовой, системный и другие методы научного познания.

Нормативно-правовую базу данной работы составляют: Конституция РФ 1993г., материалы Министерства финансов Российской Федерации, Федеральной налоговой службы, а также другие официальные и открытые доступу источники информации.

Выполненная работа состоит из введения, трех частей, каждая из которых разделена на параграфы, заключения и списка использованной литературы.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в том, что ее основные теоретические положения и выводы, а также практические рекомендации могут быть использованы в управлении организацией ЗАО «БОНУМ».

В первой главе рассматривается понятие социального управления и выявляется его влияния на эффективность организации; также раскрываются особенности основных функций, принципов, методов социального управления и рассматриваются современные технологии.

Во второй главе проведен анализ организации социального управления в сети аптек ЗАО «БОНУМ», изучена сложившаяся в организации система управления, проведен анализ внешней среды, выявлены основные конкуренты, дана оценка поставщикам и потребителям организации. Проводя исследование системы социального управления ЗАО «БОНУМ», сделан анализ функций, методов и технологий социального управления, применяемых в организации. Проведенное исследование позволило выявить сильные и слабые стороны в деятельности ЗАО «БОНУМ», сделать обоснованные выводы и предложить мероприятия по совершенствованию социального управления в организации.

В третьей главе разработан ряд практических мероприятий по внедрению системы рейтинговой оценки личной эффективности работников ЗАО «БОНУМ» и проведению тренингов в целях повышения эффективности социального управления. Работа имеет практическое значение, а ее результаты могут быть использованы в деятельности отечественных предприятий.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Управление рассматривается как функция различных систем, обеспечивающая сохранность базовой структуры, поддержание режима деятельности, реализацию программы, целей деятельности. Социальное управление в расширительном понимании - это управление общественными процессами в отличие от управления в биологических и технических системах. Социальное управление рассматривается в качестве сложного механизма регулирования взаимоотношений между классами, сословиями, социальными слоями и профессиональными группами, представителями разных народов. При более узком толковании социальное управление представляет собой управление процессами и явлениями социальной сферы общественной жизни, средство реализации социальной политики.

Основное направление деятельности ЗАО «БОНУМ» – розничная торговля лекарственными препаратами. Для осуществления своей деятельности фирма имеет сеть аптек, расположенных в городах Саратов и Энгельс. Общество имеет самостоятельный баланс, расчетный счет в банке, а также круглую печать, штампы и бланки со своим фирменным наименованием.

Перспективы развития ЗАО «БОНУМ» связаны с расширением аптечной сети, то есть количественным и, прежде всего, качественным ростом аптек.

На рентабельность аптечного учреждения напрямую влияют ассортимент медицинского товара, их правильная выкладка, доступная для клиентов информация, расчет на все категории людей – от пенсионеров до обеспеченных граждан и многие другие маркетинговые факторы.

Профессионализм сотрудников аптеки увеличивает товарооборот аптечной сети «БОНУМ» до 20%. Основная деятельность провизора-аналитика качественное проведение фармацевтического анализа: знания и умения в осуществлении методик анализа различных химических веществ, широкого диапазона концентраций этих веществ.

Постоянное развитие и увеличение количества лекарственных средств делает необходимым повышение квалификации провизора-аналитика, связанных с изучением и освоением навыков и методик фарм-анализа, которые в свою очередь тоже систематически совершенствуются одновременно с повышением требований к качеству лекарственных средств, количественному определению содержания в них активных веществ.

Существующая организационная структура на предприятии относится к линейному типу. Надо отметить, что в целом данная структура достаточно эффективна в связи с тем, что ЗАО «БОНУМ» относится к предприятиям малого бизнеса.

В данной организации весь административно-управленческий персонал имеет высшее фармацевтическое образование. Высокий уровень образования данной категории работников во многом определяет эффективное функционирование организации. Все фармацевты и 2 провизора имеют средне-специальное фармацевтическое образование.

К основным поставщикам организации ЗАО «БОНУМ» относят: ЗАО ЦВ «Протек» (Самара), ЗАО «Сиа Интернэшнл – Саратов» – государственное унитарное предприятие Саратовский Аптечный склад, ООО «Морон», ООО «Теко С» (Саратов), ООО «Биомед – Саратов».

Основными конкурентными преимуществами организации являются широта ассортимента, ценовые преимущества на определенные группы товаров, наличие производственного отдела, где изготавливаются лекарственные препараты, квалифицированный персонал, географическое место расположения.

Можно выделить следующие методы социального управления, применяемые в ЗАО «БОНУМ»:

- социальные и социально-психологические, применяемые с целью повышения социальной активности людей;
- экономические, обусловленные экономическими стимулами;

- организационно-административные, основанные на прямых директивных указаниях;

- самоуправление как разновидность саморегулирования социальной системы.

Для совершенствования социального управления в ЗАО «БОНУМ» можно рекомендовать предприятию внедрение рейтинговой системы оценки личной эффективности работника. Предлагаемая система оценки разработана для материальной мотивации персонала розничного бизнес-блока.

Рейтинговая система оценки личной эффективности позволит:

- улучшить качество работы сотрудников,
- обеспечить связь усилий сотрудников со стратегией компании,
- мотивировать сотрудников через ясность целей,
- обеспечить связь результатов деятельности с вознаграждением,
- оценить потенциал сотрудника и определить потребности в развитии.

Личная эффективность работника оценивается по четырем компетенциям, каждая из которых измеряется определенными признаками поведения: навыки активных продаж, стремление к развитию, ориентация на результат, ориентация на клиента.

Также эффективным будет в качестве мероприятия, подкрепляющего систему рейтинговой оценки и стабилизирующего ее процесс, проведение тренинга для сотрудников розничного бизнес-блока. Предлагается проведение двух важных тренингов: «Психология успешных продаж» и «Состояние психологического климата среди сотрудников».

Все предложенные мероприятия являются экономически обоснованными и целесообразными. Общая экономическая эффективность составляет 1,5.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Законодательные и нормативные материалы

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ
2. Федеральный закон Российской Федерации «О развитии малого и среднего предпринимательства в российской федерации» в редакции Федерального закона от 18.10.2007 N 230-ФЗ

Книги и учебные пособия

1. Бухалков, М.И. Управление персоналом: Учебник / М.И. Бухалков. - М.: ИНФРА-М, 2014. – 400 с.
2. Веснин, В. Р. Управление персоналом. Теория и практика: учебник /В.Р. Веснин. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2013. – 396 с.
3. Дафт Р.Л. Менеджмент: Пер. с англ. / Р.Л. Дафт. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2013. – 829 с.
4. Друкер П. Друкер на каждый день. 366 советов успешному менеджеру. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – С.245.
5. Кибанов, А.Я. Управление персоналом: Учебное пособие / А.Я. Кибанов, Г.П. Гагаринская, О.Ю. Калмыкова, Е.В. Мюллер. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 238 с.
6. Попова Л.В. Экономический анализ: Учебное пособие/Л.В.Попова, И.А.Маслова, Б.Г. Маслов.– М.: ДиС, 2013. – 336 с.
7. Спивак В. А. Управление персоналом : учебное пособие / В. А. Спивак. - М. : Эксмо, 2012. – 624 с.
8. Столяренко А.М. Психология менеджмента/ А.М. Столяренко, Н.Д. Амаглобели. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 455 с.
9. Хмель Ф. И. Основы менеджмента. Учебник / Ф. И. Хмель. - К.: Академвидав, 2013. - 608 с
- 10.Егоршин, А. П. Управление персоналом / А. П. Егоршин. - Н. Новгород: НИМБ, 2011. – 720 с.

Статьи из сериальных изданий

1. Балакирева С.М. Современная модель процесса управления кадрами среднего звена российской внешнеторговой организации // Российский внешнеэкономический вестник. - 2013. - №3. - С. 90
2. Вотякова И.В. Инновационное развитие кадрового потенциала организации в условиях реструктуризации // Экономика строительства. - 2013. - № 2 (8).
3. Лазарева Н.В., Фурсов В.А. Эволюция теоретических представлений управления как основы формирования теории управления персоналом // КАНТ, №1. (4) - Ставрополь: Ставролит, 2014.
4. Ярных, В. Оценка персонала: поиск эффективных решений / В. Ярных // Кадровая служба и управление персоналом предприятия. – 2013. - № 3. – С. 22-26.
5. Лесников, И. Н. Инвестиционная составляющая в системе сбалансированных показателей оценки персонала / Лесников И. Н. // Управление персоналом. – 2012. - № 4. – С. 58-68.
6. Савченко, А. Деловая оценка персонала торгово-сервисного центра / А. Савченко // Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2013. - №10. – С. 33-38.
7. Стоянов И. Деловая оценка - инструмент управления эффективностью работы персонала / И. Стоянов // Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2012. - №3. – С. 67-72.
8. Гаврилова, О. Г. Обзор систем, методов и методик оценки персонала / О. Гаврилова // Кадровая служба и управление персоналом предприятия. – 2012. - № 6. – С. 35-45.
9. Магура, М. И. Оценка работы персонала (практическое пособие для руководителей) / М. И. Магура // Управление персоналом. - 2011. - №12. – С. 16-29.

10. Лукьяненко, А. Б. Альтернативные методы оценки персонала / А. Б. Лукьяненко // Руководитель бюджетной организации. – 2013. - № 1. – С. 47-53.
11. Магура, М. И. Оценка работы персонала, подготовка и проведение аттестации / М. И. Магура, М. Б. Курбатова. - 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЗАО "Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2012. – 176 с.
12. Лукьяненко, А. Б. Аттестация как один из методов оценки персонала в организации / А. Б. Лукьяненко // Руководитель бюджетной организации. – 2013. - №1. – С. 43-50.
13. Реймаров, Г. А. Комплексная оценка персонала / Г. А. Реймаров // Управление персоналом. - 2011. - №7. – С. 21-28.
14. Савченко, А. Деловая оценка персонала торгово-сервисного центра / А. Савченко // Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2012. - № 10. – С. 64-73.

Электронные ресурсы удаленного доступа

1. Адаптация персонала в организации [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.grandars.ru/> Дата обращения 22.11.2015
2. Бизнес изнутри. Карьера. Офисная жизнь. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.rb.ru/> Дата обращения 22.11.2015
3. Бизнес образование: курсы повышения квалификации, семинары, тренинги, переподготовка, второе высшее, магистратура в России и за рубежом. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.edu.jobsmarket.ru/> Дата обращения 22.11.2015
4. Выписки из ЕГРЮЛ. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.k-agent.ru/> Дата обращения 22.11.2015
5. Выступление Президента РФ В.В. Путина на заседании Госсовета РФ, 07 апреля 2015г. // Официальный сайт Президента РФ. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/> Дата обращения 22.11.2015

6. Глобальная консалтинговая компания в области управления.. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.haygroup.com> / Дата обращения 22.11.2015
7. Обучение HR-специалистов по всем функциям управления персоналом. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.duyun.ru> / Дата обращения 22.11.2015
8. Тренинги для продавцов. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://vision-trainings.ru> / Дата обращения 22.11.2015
9. Федеральная служба госстатистики [Электронный ресурс]. — Режим доступа: www.gks.ru/ Дата обращения 22.11.2015