

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра менеджмента в образовании

**Совершенствование системы управления организацией
(на примере ООО «Фараон»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса, 421 группы

направления 38.03.02 «Менеджмент»

Института дополнительного профессионального образования

Макеевой Екатерины Евгеньевны

Научный руководитель:

профессор кафедры менеджмента

в образовании ИДПО СГУ, д.экон.н.,

профессор _____ «__» _____ 2019 г. /О.А. Мызрова/

Зав.кафедрой:

д-р соц.н., доцент _____ «__» _____ 20__ г. /Н.В. Медведева/

Саратов 2019

Введение. В настоящее время наблюдается снижение значимости жёсткой иерархической системы управления и переход к рыночным взаимоотношениям. Современные условия деятельности коммерческих организаций требуют создания эффективной системы управления предприятием. Возникает необходимость в формировании и разработке новых подходов, стратегии и тактики эффективной работы и использования производственного потенциала, а также обеспечения конкурентоспособности и стабильного положения на отраслевом рынке.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы заключается в том, что одним из главных факторов успеха современных предприятий является их управленческая деятельность, которая подвержена постоянному развитию и совершенствованию, вследствие чего увеличивается объём реализуемых товаров и услуг, усложняется процесс и технология хозяйственных связей, повышается роль потребителя в формировании технико-экономических и иных параметров реализуемой продукции и услуги. Поэтому анализ системы управления организацией, а также ее производственной и финансовой деятельности очень актуален в настоящее время.

Предмет исследования - система управления организацией.

Объектом исследования является ООО «Фараон».

Цель выпускной квалификационной работы - совершенствование системы управления ООО «Фараон».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить понятие системы управления, ее виды и методы;
- определить современные подходы и направления совершенствования системы управления;
- проанализировать хозяйственно-экономическую деятельность конкретного предприятия;
- оценить существующую систему управления и выявить преимущества или недостатки в процессе деятельности организации;

- разработать мероприятия по совершенствованию системы управления предприятием;
- рассчитать экономический эффект от реализации предложенных мероприятий.

В процессе выполнения исследования использованы методы системного и ситуационного анализа, экономико-статистические методы, расчет специальных коэффициентов, графические построения и др.

Вопросы управления деятельностью организацией нашли отражения в трудах Лисецкого Ю.И., Исаевой О.М., Ширяева В.И., Абрамовой В.В. и других.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения и списка использованных источников и литературы.

Во введении отражены актуальность, цель и задачи работы, а также определены объект и предмет исследования.

Первая глава раскрывает теоретическую сущность понятия системы управления, определяет ее основные методы и направления совершенствования.

Вторая глава является практической: проанализирована деятельность предприятия, изучена существующая система управления.

В третьей главе предложены мероприятия, направленные на совершенствование системы управления, а также рассчитан экономический эффект от их внедрения.

В заключении указаны основные выводы по итогу написания выпускной квалификационной работы.

Список использованных источников и литературы содержит учебные материалы, научные статьи и интернет-ресурсы, на основе которых выполнялась работа.

Основное содержание работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников.

В введении обоснована актуальность выбранной темы, предмет, объект, цель и задачи. Согласно поставленным задачам в основной части работы последовательно раскрываются теоретические подходы к методам управления организацией, рассматриваются направления по его совершенствованию.

В первой главе «Теоретические основы управления организацией» представлен теоретический материал по теме исследования, подробно раскрывается сущность управления персоналом организации в современных условиях.

Изучение и обобщение учебной и научной литературы по теме работы позволили установить, что, управление организацией представляет собой интегрированный процесс планирования, организации, координации, мотивации и контроля, необходимый для достижения целей организации.

Содержание управления проявляется через его функции: целеполагание, анализ, прогнозирование, планирование, организация, координация, мотивация, обучение, учет и контроль, коммуникация, принятие решений.

Методы управления организацией представляют собой способы осуществления управляющего воздействия и реализации целей управления. По характеру действия различают следующие методы управления: экономические; организационно-административные; социально-психологические; количественные.

В современном мире существует несколько основных путей совершенствования системы управления организацией: технократический, рыночный и стратегический. Технократический путь ориентирован на создание «идеальной» модели механизма управления путем поступательных последовательных малозаметных изменений, позволяющих снизить сопротивление усилиям реформаторов. Рыночный путь ориентирован на стихийное приспособление механизмов управления к изменяющимся условиям экономических отношений. Стратегический, путь ориентирован на учет реальных условий функционирования предприятия на основе выявления и развития позитивных

демократических форм управления, на учет слабых сторон бюрократических структур, ослабление влияния бюрократических структур.

Во второй главе «Анализ и оценка управления организацией ООО «Фараон» решаются аналитические задачи, представлена общая характеристика объекта, анализ управления на предприятии, внешней и внутренней среды, а также производственной-финансовой сферы объекта исследования.

Группа компаний «ФАРАОН» осуществляет продажу, обслуживание кассового и торгового оборудования, в состав организации входит весовая мастерская, которая производит ремонт и поверку весового оборудования. Компания является официальным сервис партнёром крупнейших производителей торгового оборудования.

Основной вид деятельности группы компаний - продажа, обслуживание и ремонт контрольно-кассовых машин, фискальных регистраторов, весоизмерительной техники, счетчиков и детекторов банкнот и другого оборудования, используемого в сфере торговли и предоставлению услуг населению. Компания ООО «Фараон» производит комплексную автоматизацию торговых процессов с использованием программных продуктов ведущих Российских.

На основе проведенного анализа можно сделать вывод о финансовом состоянии предприятия ООО «Фараон». Организация имеет относительно стабильное финансовое состояние. ООО «Фараон» стоит уделить внимание некоторым важным аспектам финансовой деятельности и состояния предприятия, например, платежеспособность или рентабельность предприятия.

Для более успешного развития предприятия управленческому отделу следует разработать комплекс мер по улучшению финансового состояния предприятия.

Проведенные PEST и SWOT-анализы позволили выявить, что на ООО «Фараон» наибольшее воздействие среди внешних факторов оказывают политические, технологические и экономические факторы.

Товарная политика ООО «Фараон» – это конкретные действия, направленные на создание определенного вида продукции.

Основными направлениями товарной политики ООО «Фараон» являются следующие элементы:

- удовлетворение потребностей потенциальных покупателей;
- расширение и привлечение новой базы клиентов;
- создание конкурентоспособной продукции;
- получение максимальной прибыли;
- позиционирование товара на конкретном рынке.

Основными конкурентами компании ООО «Фараон» на территории Саратовской области являются такие торговые организации как, ООО «Авангард», Технос-96, Океан-52, Эвотор и другие.

Преимуществом ООО «Фараон» среди компаний-конкурентов, осуществляющих свою деятельность в других регионах Российской Федерации, является гибкая ценовая и сбытовая политика.

Ценовая политика предприятия «Фараон» – это правила и ограничения, связанные с разработкой целей, которые достигнет предприятие при реализации товаров, работ, услуг, с помощью установления на свою продукцию альтернативных вариантов цен.

К факторам внутренней среды, которые влияют на ценообразование ООО «Фараон» являются стратегия предприятия, маркетинговые цели, издержки производства и обращения товара.

В торговле ООО «Фараон» цена имеет важное значение, т.к. является связующим и согласующим звеном между производителем и потребителями.

Основными рынками сбыта ООО «Фараон» являются юридические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность на территории Саратовской области.

Стимулирование сбыта в ООО «Фараон» осуществляется по двум направлениям – стимулирование потребителей и стимулирование работников.

В качестве основных способ коммуникационной политики «Фараон» использует рекламу, PR и средства стимулирования сбыта реализуемых продукции и услуг.

Основные цели рекламной деятельности ООО «Фараон» предполагают:

- представление товара на рынке сбыта, высветив те его характеристики, которые наиболее привлекательны для потребителя;
- выход на новые рынки сбыта;
- активизация спроса на товар и услуги;
- информирование об изменениях условий, предоставляющих интерес для потребителей;
- создание благоприятных представлений о фирме, ее достижениях, клиентуре;
- поддержание интереса потребителей к фирме или товару.

Предприятие осуществляет рекламу своей деятельности в печатных носителях информации, также использует для рекламы своей марки городские рекламные щиты. Реклама ООО «Фараон» подготавливает рынок потребителей к восприятию и приему нового товара, поддерживает уровень постоянного спроса, также расширяет сбытовую политику.

На предприятии ООО «Фараон» господствует бюрократическая организационная структура. Данная структура характеризуется высокой степенью разделения труда, развитой иерархией управления, цепью команд, наличием многочисленных правил и норм поведения персонала, и подбором кадров по их деловым и профессиональным качествам. Такую структуру называют «рациональной», поскольку предполагается, что решения, принятые бюрократией, имеют объективный характер. На ООО «Фараон» действует линейно-функциональная структура управления.

ООО «Фараон» руководствуется в своей деятельности правилами, стандартами и другими нормами, установленными государственными органами власти и самим Обществом, образующими нормативную базу Общества.

Нормативная база системы управления Общества включает:

1. Устав ООО «Фараон»;
2. Нормативные документы о системе управления Общества;
3. Регламент делегирования полномочий Генерального директора должностным лицам;
4. Нормативные документы, регламентирующие реализацию выбранной деятельности (положения, порядки, методики, инструкции);
5. Положения о структурных подразделениях;
6. Должностные инструкции.

Система управления организации состоит из взаимосвязанных элементов, которую необходимо рассматривать во взаимосвязи с использованием трудовых ресурсов и оплатой труда. Проведенный анализ соотношения труда и заработной платы ООО «Фараон» позволил установить, что в 2016 году общая сумма фонда оплаты труда увеличилась и составила 1430 тыс. руб. В 2017 году она составила 1272 тыс. руб., что указывает на ее уменьшение вследствие сокращения штата и ликвидации некоторых должностей. В 2017 году общий фонд оплаты труда составил 1272 тыс.руб. Среднемесячная зарплата в течении последних трех лет оставалась неизменной для руководителей 20000 рублей, для специалистов – 14000 рублей.

Среднегодовая выработка на одного работающего в 2015 году составила 193 тыс. рублей на человека, в 2016 году она возросла до 167 тыс. рублей на человека, в 2017 году она возросла достаточно серьезно и составила 218 тыс. рублей на человека.

В третьей главе «Мероприятия по совершенствованию управления ООО «Фараон» на основе анализа и оценки действующей системы управления ООО «Фараон» были выявлены недостатки, часть из которых предлагается устранить путем внедрения разработанных мероприятий. Первое мероприятие направлено на повышение уровня квалификации персонала ООО «Фараон».

Предлагается организовать многоуровневую переподготовку и обучение персонала по следующим вопросам:

- управления качества на базе международных стандартов ИСО серии 9000, ИСО/ТУ 16949;
- управление охраной труда на базе СТБ 18001 и другим;
- обучение, участие в семинарах и курсах представителей сторонних организаций.

Обучение и участие в тренингах, а также курсах сторонних организаций представляет собой:

- ген.директор, зам.ген.директора – прохождение курса переподготовки и повышения квалификации по специальности «Менеджер по управлению персоналом предприятия», Трайтек стоимость обучения 16200 рублей;
- менеджеры отдела продаж и закупок – участие в тренинге «Инновационные технологии ведения переговоров и продаж», Региональный Центр Инновационного Развития Бизнеса (РЦИРБ), стоимость – 4200 рублей.

Общие расходы на обучение персонала составят 49200рублей.

Проведенные расчеты показали, что экономический эффект от предложенного мероприятия составит 3 612 500 рублей, что позволит сократить убытки предприятия.

Второе мероприятие направлено на внедрение системы качества, которое позволит увеличить объемы продаж на 1%. Это обусловлено, в основном, тем, что отсутствие контроля над работой персонала привело к потере клиентов по реализации продукции и услуг. Экономический эффект от предложенного мероприятия составит 692 080 рублей, что позволит сократить убытки предприятия.

Таким образом, экономический эффект при выполнении предложенных мероприятий в совокупности составит 4 304 580 рублей, что позволит уменьшить сумму убытков предприятия на эту величину.

Заключение. В ходе написания выпускной квалификационной работы мы выявила, что деятельность коммерческого предприятия представляет со-

бой обширную сферу оперативно-организационной деятельности, направленной на удовлетворение спроса населения и получения прибыли. Любая деятельность находится под управлением и регулированием человека.

Также определили, что управление - это система воздействий людей на объекты и процессы для создания коммерческой направленности и получения выгоды.

Анализ финансово-хозяйственной деятельности ООО «Фараон» позволил выявить недостатки и нестабильное положение организации, ее слабые и сильные стороны.

Основным видом деятельности ООО «Фараон» является продажа и обслуживание контрольно-кассовых машин. Основной целью данной организации является получение прибыли. Из приведенных расчетов финансовых показателей прослеживается положительная динамика роста выручки, себестоимости и чистой прибыли. Что говорит о развитии предприятия, увеличении объема продаж, ускорении оборачиваемости готовой продукции, однако следует отметить, что предприятие всё также находится в критическом финансовом состоянии. При детальном рассмотрении системы управления персоналом особое опасение вызывает качество управленческого персонала, организация системы стимулирования (материального и нематериального), что может негативно отразиться на эффективном функционировании рассматриваемой организации.

В целях совершенствования существующей системы управления ООО «Фараон» требуется уделить внимание квалификации персонала и качеству работ. В результате внедрения этих мероприятий экономический эффект составил 4 304 580 рублей.

Таким образом, организация управления ООО «Фараон» является целенаправленной деятельностью руководящего состава организации, включает разработку концепции и стратегии кадровой политики, принципов и методов управления персоналом.