

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

Кафедра менеджмента и маркетинга

**«Менеджер в системе управления организацией»
(на примере ООО «Да-Винчи»)»**

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 571 группы

направления 38.03.02 «Менеджмент»

Экономического факультета

Парамоновой Святославы Вячеславовны

Научный руководитель
руководитель направления внутреннего
контроля департамента внутреннего
и внешнего контроля ООО
«Много мебели», к.э.н., доцент

А.Ю. Дорофеев

подпись, дата

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

Л.И. Дорофеева

подпись, дата

Саратов
2020

ВВЕДЕНИЕ. Актуальность темы. В связи с последними, достаточно серьезными изменениями в политической и экономической сфере нашей страны, произошло появление новых профессий, такие как: менеджер, брокер, страховщик, дилер, маркетолог. Современный менеджмент дал успешное развитие во всех областях, что позволило усовершенствовать систему управленческой деятельности.

Для того, чтобы предпринимателю добиться успеха в условиях рыночной экономики, ему нужно четко и эффективно планировать свою деятельность, постоянно собирать и аккумулировать информацию как о состоянии целевых рынков, положении на них конкурентов, так и о собственных перспективах и возможностях. В этом ему помогут навыки менеджера или сотрудники в роли менеджера. Современные экономические условия в России все большее влияние оказывают на отношения между производителем и потребителем, и все большее значение приобретает сфера услуг. Некоторые направления сферы сервиса оказывают особое влияние на культурные, деловые, экономические аспекты общественного развития. Это значит, что система управленческого труда требует систематизированной эволюции и новых вариантов управленческих решений. Для этого, третья глава выпускной квалификационной работы посвящена разбору проблем управленческого труда и совершенствованию роли менеджера в сфере услуг. А именно, разработку плана по использованию информационных технологий в системе менеджмента организации. Эволюция управленческого труда не стоит на месте, и каждая организация должна внедрять новые технологии своевременно, для того чтобы оставаться конкурентоспособным предприятием.

Разработанность проблемы в литературе по основам менеджмента и инновационному менеджменту в работах Адизеса И.К., Алексеева А. А., Антонец В. А., Астаховой Н. И., Короткова, Э.М., Минцберга Г., Удалова Ф.Е., Алёхиной О.Ф., Тебекина А. В. заключается в том, что ранее в менеджменте

не было изучено внедрение специалиста менеджера в бьюти-индустрию. В работе впервые представлен план по развитию управленческого персонала салона красоты, что является новизной исследования.

Цель работы исследовать место и роль менеджера в организации на примере ООО «Да-Винчи».

В соответствии с поставленной целью было определено решение следующих задач:

- дать понятие менеджера в организации, раскрыть его функции и роли;
- сформулировать необходимые навыки и качества современного менеджера;
- определить особенности и механизм оценки управленческого труда;
- дать общую характеристику ООО «Да-Винчи»;
- определить особенности управленческой деятельности менеджера, раскрыть его функции в ООО «Да-Винчи»;
- сформулировать эффективность труда менеджера в ООО «Да-Винчи»;
- рассмотреть повышение уровня профессионализма менеджеров в ООО «Да-Винчи»;
- разработать улучшение технологии принятия и реализации управленческих решений;
- определить социально-экономическую эффективность предложенных мероприятий.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. В главе 1 «Теоретические основы исследования места и роли менеджера в организации» автором раскрывается понятие, функция и роль менеджера в организации.

Менеджер — это наемный работник, занятый профессиональной организаторской деятельностью в органах управления. Основная задача — это увеличение эффективности и прибыльности управляемого объекта. Менеджер должен уметь руководить, контролировать, поощрять, вдохновлять, облегчая работу в организации и мотивируя работников компании. Для того чтобы

деятельность, проводимая менеджером, была эффективной, менеджер должен обладать такими навыками, как навыки решения творческих задач, навыки общения и ведения переговоров, умение управлять конфликтами. Особенность управленческого труда заключается в том, что менеджер имеет специфичность в оценке персонала. Поэтому так важно создавать благоприятную рабочую среду, в которых каждый управленец был заинтересован в оценке результатов своего труда. Подобная необходимость определена тем, что результаты оценки управленческого труда, с одной стороны, позволяют определить направление дальнейшего развития субъекта оценки и, с другой стороны, повысить эффективность деятельности организации, которая зависит от эффективности труда управленческого персонала.

В главе 2 «Анализ места и роли менеджера в ООО «Да-Винчи» автор дает общую характеристику салону красоты ООО «Да-Винчи» и анализирует работу менеджера в организации. Салон красоты ООО «Да-Винчи» (далее – «Да-Винчи») был основан в 2019 году в лице директора Демьяненко Е.С. Деятельность салона ориентирована на жителей города Саратова и Энгельса. Основной контингент – клиенты со средним достатком, вместимость до 8 человек. В день персонал может обслуживать около 30 клиентов. Средний чек на посетителя 2500 рублей, цены на услуги от 300 до 15000 рублей. Помимо услуг можно приобрести профессиональный уход, различные косметические средства на любой выбор клиента.

Директор салона красоты «Да-Винчи» целенаправленно проводит мероприятия, по повышению удовлетворенности персонала работой, используя разнообразные методы мотивации работников труда - материальное стимулирование, обеспечение социальными благами, поощрения за успехи и достижения. Также Демьяненко Е.С. уделяет внимание повышению трудовой активности работников салона красоты, для удаления малоэффективных мастеров, чтобы имидж ее бизнеса был в топе области среди салонов красоты.

Для ее бизнеса недопустимо работать с непрофессионалами своего дела. Что касается обучения персонала, директор отправляет свой персонал на различные тренинги, повышение квалификации в другие города. Салон красоты «Да-Винчи» является положительным предприятием, который имеет хорошее будущее в своем развитии исходя из анализа работы. Так как организация новая, существенной проблемой является невозможность оценить результаты деятельности ООО «Да-Винчи», а также наличие слабой структуры персонала при большой рабочей загруженности.

Менеджер является организатором всей работы внутри салона красоты. Основная его задача заключается в доброжелательном приеме гостей, причем, организовать это все нужно так, чтобы гости чувствовали себя комфортно, не нуждаясь ни в чем. Утром, приходя на работу, он должен проверить техническое состояние торговых помещений: зала, вестибюля, туалетной комнаты, обращая внимание на качество проведенной уборки, на наличие и исправность мебели, оборудования, освещения и т.д. Тут же он принимает необходимые меры по устранению недостатков или неисправностей. После осмотра всех помещений администратор знакомится с записями, предварительно принятыми заказами на услуги, делает соответствующий анализ и отдает распоряжения каждому из сотрудников. Менеджер составляет графики выхода персонала на работу, ведет учет рабочего времени сотрудников, обеспечивает своевременную и правильную подготовку зала к открытию салона, необходимое наличие прейскуранта. В течение целого дня он должен держать в памяти много важной информации, а в первую очередь число свободных мест. Менеджер также принимает участие в работе по оценке качества труда, ведет журнал учета.

Основная задача менеджера салона красоты «Да-Винчи» на данном этапе – это маркетинг. Сейчас практически каждый человек «живет» в интернете, и ежедневно просматривает социальные сети. Привлечь поток

новых клиентов можно, используя комплексное продвижение, что в дальнейшем гарантирует увеличение прибыли и развитие салона красоты.

В главе 3 «Направления совершенствования управленческого труда в ООО «Да-Винчи» автор обосновывает направления совершенствования управленческого труда и оценивает салон красоты по системе КРІ.

Менеджер салона красоты «Да-Винчи» является доверенным лицом Демьяненко Е.С., а значит представляет ее интересы, взаимодействующие с сотрудниками и посетителями. Эта должность считается руководящей, поскольку должностная инструкция менеджера салона красоты предполагает, что данный специалист планирует, организует, ведет учет, контролирует рабочее время и координирует деятельность всех сотрудников.

Успех салона красоты можно оценить по системе КРІ, который является удобным и справедливым механизмом оплаты труда. При использовании данной системы, будут принесены следующие результаты:

- продвижение новых услуг;
- повышение уровня сервиса;
- привлечение «комплексных клиентов»;
- рост уровня продаж косметических средств;
- появление свободных финансовых средств на развитие;
- снижение расходов;
- повышение прибыли.

Результативность данных показателей также будет влиять на оплату труда всех сотрудников. Чтобы избежать негативных реакций на систему КРІ, важно каждому сотруднику объяснить систему показателей и из чего они состоят. КРІ-матрица позволяет на основании всех показателей получить единый результат, который в конечном итоге скажется на зарплате сотрудника. Благодаря тому, что каждый показатель КРІ салона красоты имеет фактическое и плановое значение, а также вес, можно будет измерить всю деятельность работника.

Менеджер салона красоты работает с показателями KPI, которые состоят из следующих его основных должностных функций:

- выполнение плана по прибыли по количеству пришедших клиентов;
- профессиональные консультации клиентов (входящие и исходящие звонки);
- выполнение поручений директора;
- администрирование работы персонала.

Если небрежно относиться к внедрению KPI, то этот процесс может быть рискованным и напряженным. Можно сделать вывод, что в условиях работы салона красоты легче всего работать с KPI системой в электронном формате. Так легче фиксировать работу персонала и отслеживать их эффективность.

Применение системы KPI будет полезно для салона красоты, так как хорошо отразится на работе персонала путем:

- повышения заработной платы;
- понимания распределения должностных обязанностей;
- менеджеру легко будет повысить продажи услуг;
- для сотрудников появится мотивация труда.

Таким образом, можно сделать вывод, что для салона красоты «Да-Винчи», с точки зрения социально-экономической эффективности выгодно внедрить электронную систему KPI, что облегчит работу менеджеру-администратору.

Ведь эффективное управление персоналом является одним из ключевых факторов успешного развития предприятия. Сотрудники, их знания, навыки и опыт зачастую являются главными ресурсами компании. В салоне красоты «Да-Винчи» необходимо создать условия для выявления и поощрения наиболее эффективных сотрудников, обеспечения их профессионального развития и карьерного роста. Для оценки персонала существует большое количество методик. Наиболее распространенным и действенным

инструментом для вовлечения сотрудников в реализацию стратегии компании является оценка персонала по ключевым показателям деятельности (КРІ).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Выпускная квалификационная работа представляет собой описание работы менеджера в системе управления на примере ООО «Да-Винчи». В ней содержится:

- теоретические основы, место и роли менеджера в организации;
- описание деятельности ООО «Да-Винчи»;
- организационная структура, функции и задачи;
- приведены примеры направлений совершенствования труда менеджера в салоне красоты посредством внедрения информационных технологий.

Директором салона красоты ООО «Да-Винчи» в настоящий момент ведется работа по автоматизации учетной и управленческой деятельности предприятия, в этом ему помогает менеджер-администратор.

Опираясь на теорию менеджмента, с помощью рассмотрения функций и ролей менеджера в организации, была составлена модель менеджера. Благодаря полученной модели были проведены собеседования с соискателями, после чего был найден подходящий на эту должность сотрудник.

Так как менеджер салона красоты является организатором всей работы внутри салона, были отмечены следующие качества, которыми должен быть наделён менеджер:

- целеустремленность. Салон красоты является новым на рынке города Саратова, а это значит, что чтобы сохранить свою рентабельность, салон должен активно быть лучшим среди конкурентов. Для этого и нужен лидер в составе управления салоном, который четко понимает поставленные задачи и стремится к их выполнению;
- стрессоустойчивость. Работа с людьми является одной из самых напряженных, поэтому менеджер обязательно должен быть стресс устойчивым;

- организованность. Она заключается в умении жить и работать по системе. Менеджер должен знать, на что расходуется бюджет его рабочего и вне рабочего времени. Для этого необходимо уметь применять методы учета и контроля использования времени.;

- желание брать ответственность на себя. Директору салона нужен в первую очередь ответственный помощник, который сможет принимать решения самостоятельно;

- способность неформально влиять на подчиненных сотрудников. В менеджере должна быть развита креативность.

Таким образом, менеджер-администратор салона красоты «Да-Винчи» осуществляет следующие функции:

- организационную;
- управленческую;
- консультативную;
- проектно-плановую;
- экономическую.

Сфера услуг – очень специфична, ведь саму услугу нельзя пощупать, складировать, объективно измерить стандарты, а также гарантировать постоянство качества. Здесь на помощь руководителю приходит такой параметр, как КРІ. Для перспективы развития бизнеса эта система очень удобна для назначения плана, по которому будет рассчитываться заработная плата сотрудников.

Применяя систему КРІ салон красоты «Да-Винчи» сможет получить:

- четкую систему ориентиров;
- структурирование неопределенности;
- организованность и ответственность персонала;
- оплату за личную бизнес-эффективность;
- развитие организации за счет внутренних ресурсов.

Менеджер салона красоты работает с показателями КРІ, которые состоят из следующих его основных должностных функций:

- выполнение плана по прибыли по количеству пришедших клиентов;
- профессиональные консультации клиентов (входящие и исходящие звонки);
- выполнение поручений директора;
- администрирование работы персонала.

Контроль над задачами сотрудников и поручениями можно реализовать в едином информационном пространстве, четко определив критерии и сроки их исполнения.