Министерство общего и профессионального образования и науки Российской Федерации

# Липецкий Эколого-гуманитарный институт

# Кафедра: государственное и муниципальное управление

## Контрольная работа №1

«Целеполагание в системе управления организацией»

Выполнила: ст-ка гр. М-06

Подольянова Е.О. Проверил: проф. Московцев В.В.

Липецк 2007 г.

**Оглавление**

Введение

Оценка факторов внешней и внутренней среды

Анализ внешней и внутренней среды

Проблемный сценарий

Построение дерева целей организации

Дерево целей

Заключение

Библиографический список источников и литературы

### Введение

ООО «Вкус-ням» представляет собой предприятие по производству кондитерских изделий и их сбыта. Организация ООО «Вкус-ням» располагается по адресу: 11 микрорайон 34 Корпус Б. Территория, занимаемая ООО «Вкус-ням» составляет 1500 кв.м., на которой расположено административное здание, основной цех, холодильные установки, лаборатория, склад сырья и склад готовой продукции. Отгрузка производится автотранспортом. Численность персонала составляет 55 человек и аппарат управления- 5 человек, в которую входит:

Директор

**Начальник отдела обеспечения**

**Главный Бухгалтер**

**Мастер**

**Начальник экспертной лаборатории**

Данная структура может быть неудобна тем, что при недееспособности директора вся система окажется недееспособной.

Целью деятельности общества является производство высококачественного продукта, своевременный сбыт, продажа и получение высоких показателей прибыли, а так же контроль, управление, планирование организации труда.

### 

### Оценка факторов внешней среды

В качестве факторов внешней и внутренней среды были взяты:

* Скорость сбыта товара (А1)
* Конкуренция (А2)
* Партнеры (А3)
* Стихийные бедствия (А4)

Если Аi ~ Aj, то 1

Если Ai −< Aj, то 0,5

Если Ai>–Aj, то 1,5

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Значения | Aj | | | | Результаты | |
| Ai | A1 | A2 | A3 | A4 | ∑i | αi |
| A1 | 1 | 1,5 | 1,5 | 0,5 | 4,5 | 0,281 |
| A2 | 0,5 | 1 | 0,5 | 0,5 | 2,5 | 0,156 |
| A3 | 0,5 | 1,5 | 1 | 0,5 | 3,5 | 0,218 |
| A4 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1 | 5,5 | 0,343 |
| Итого: | | | | | 16 |  |

Таким образом, приоритетность рассматриваемых факторов будет выглядеть так:

A3 < A4; А2< A1

### 

### Анализ внешней и внутренней среды

SWOT-анализ

Сильные внутренние стороны:

* Квалифицированный персонал
* Маркетинговая политика основывается на прямых продажах
* Собственная производственная база
* Наличие подъездных железнодорожных путей

Слабые внутренние стороны:

* Слабый контроль над закупками
* Не высокая реклама фирмы и ее продукции
* 10% изношенного старого оборудования

Внешние возможности:

* Привлечение дополнительных клиентов с помощью товарного кредита.
* Создание дополнительного преимущества путем улучшения качества обслуживания клиента.
* Возможность быстрой адаптации к изменяющимся условиям

Внешние угрозы:

* Выход конкурентов на новые (для них) сегменты рынка.
* Искусственное притормаживание деятельности руководства
* Увеличение основными конкурентами ассортимента и объема складского запаса.

Матрица SWOT

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Возможности   * Привлечение дополнительных клиентов с помощью товарного кредита. * Создание дополнительного преимущества путем улучшения качества обслуживания клиента.   Возможность быстрой адаптации к изменяющимся условиям | Угрозы   * Выход конкурентов на новые (для них) сегменты рынка. * Искусственное притормаживание деятельности руководством   Увеличение основными конкурентами ассортимента и объема складского запаса. |
| Сильные стороны   * Квалифицированный персонал * Маркетинговая политика основывается на прямых продажах * Собственная производственная база | Возможность работы с товарными кредитами обеспечивается только наличием квалифицированного персонала; При увеличении квалификации персонала увеличивается качество обслуживания клиентов; Собственная база позволяет создать полные условия к подготовке сырья и производстве текстиля. | Квалифицированный персонал должен найти способы удержать имеющихся клиентов; Расширение ассортимента продукции, улучшение качества, не высокая себестоимость продукции приводит к искусственному удержанию клиента;  Наличие собственной базы, автоматизированные складские помещения, идеальные климатические условия. |
| Слабые стороны   * Слабый контроль над закупками * Не высокая реклама фирмы и ее продукции * 10% изношенного старого оборудования | Из-за слабого контроля не всегда возможно предоставление товарного кредита;  Из-за не высокой рекламы фирмы и ее продукции не возможно создание дополнительного преимущества путем улучшения качества обслуживания клиента; Из-за 10% изношенного старого оборудования, нет возможности быстро адаптироваться к изменяющимся условиям; | Необходимо повышать ассортимент и потребности рынка, что бы не потерять существующий объем и клиентов;  Необходимо постоянное рекламирование товаров;  Повышение квалификации персонала по обслуживанию станочного оборудования, внедрение компьютерных технологий; отчисление денежных средств в фонд предприятия. |

### 

### Проблемный сценарий

Один из наиболее выгодных способов привлечь клиентов, это выдача товарных кредитов. Чтобы иметь возможность выдавать товарные кредиты необходимо иметь квалифицированный персонал. Так как для того, что бы выдать товарный кредит необходимо определить, способна ли эта организация вернуть этот кредит.

Квалифицированный персонал также влияет на качество обслуживания клиентов, а также на способность быстро реагировать на изменчивую ситуацию на рынке металлопроката.

Так же немаловажную роль в качестве обслуживания клиентов играет собственная производственная база. Поскольку маркетинговая политика фирмы основывается на прямых продажах, на базе можно развернуть ряд дополнительных услуг для клиентов (повышение содержания какао-продукта, расфасовка, пакетирование и т.п.).

Второе удобство собственной производственной базы заключается в том, что на ней можно открыть дополнительное производство. На базе имеются железнодорожные пути и кран для погрузки/разгрузки вагонов, что позволяет снизить расходы на перевозки.

Для того, что бы удержать существующий объем продаж и постоянных клиентов необходимо постоянно контролировать количество ассортимента и оперативно отслеживать и реагировать на потребности рынка.

Сильная удаленность базы от основных транспортных развязок может снизить интерес у клиентов в покупке продукции. Для того, чтобы заинтересовать клиентов необходимо освоить на базе ряд дополнительных услуг, что позволит клиентам покупать высококачественный товар. В перспективе можно освоить собственное самостоятельное распределение по местам продаж.

### 

### Построение дерева целей организации

Штат сотрудников ООО «Вкус-ням» - 60 человека.

Структура управления – линейная

В аппарат управления входят:

* Директор – определяет политику фирмы и контролирует все процессы, происходящие на фирме.
* Начальник отдела обеспечения – следит за состоянием и обеспечением базы.
* Главный бухгалтер – учет расходов и доходов и финансовые операции
* Мастер – координирует выполнение рабочими производственного процесса.
* Начальник экспертной лаборатории – выполняет функции и обязанности по соблюдению качества продукции разработки нового ассортимента

Миссия организации: выход на межрегиональный уровень производства.

Дерево целей

25%

10%

15%

5%

27%

18%

1 С

0,4 К

0,6 К

1 С

0,6 К

0,4 К

0,5 С

0,5 С

0,1 С

0,9 С

0,5 Д

0,5 Д

Миссия:

Выход на межрегиональный уровень производства

Внутренние цели

Увеличение сферы влияния на рынке

Внешние цели

Выход на новые сегменты рынка

Экономические

Персонал

Увеличение объема продаж

Увеличение ассортимента

Освоение нового вида пр-ва.

Увеличение заработной платы

Повышение расходов на рекламу

Улучшение квалификации персонала

### 

### Заключение

ООО «Вкус-ням» является молодым, но перспективным предприятием.

Для того, что бы превзойти своих конкурентов, ей необходимо:

* Расширить свой ассортимент и складской запас.
* Организовать дополнительные услуги для клиентов на собственной производственной базе.
* Освоить дополнительный вид производства.
* Постоянно повышать квалификацию персонала.

Данное предприятие основной целью ставит не перепродажу готовых товаров, а производство из сырья продукции, тем самым обеспечивает стабильные рабочие места, высокую заработную плату и собственный рынок сбыта.

Ранжирование факторов внешней среды показало, что основным из них являются стихийные бедствия, так как если что-то произойдёт с фирмой, то остальные факторы будут уже не важны.

Согласно построенному дереву целей организации самой реальной и осуществимой целью в ближайшее время для неё является увеличение ассортимента.

Анализируя структуру системы управления необходимо отметить, что фирме следует усовершенствовать систему организации управления персоналом.

**Библиографический список источников и литературы**

* 1. Московцев В.В. Теория управления. Практическое пособие.- Липецк-2003г.
  2. Уколов В.Ф. Теория управления. М.-2004г. 576с.