Содержание

Введение……………………………………………….........………………..........2

Глава 1. Внутренняя среда организации...............................................................3

1.1 Миссия, цели и задачи………………………………….........……………….3

1.2 Основные функции управления…………………...........................................4

1.3 Структура организации………………………………………….........……....5

Глава 2. Планирование деятельности....................................................................6

2.1 Планирование в организации……………………...........................................6

2.2 Особенности организационной культуры в организации……………….....8

2.3 Методы управления организации………………..…….……….....................9

2.4 Контроль за персоналом………………………………………………...........9

Глава 3. Система руководства и лидерства…………………………….............12

Глава 4. Внешняя и внутренняя среда организации…………..........................14

Заключение………………………………………………………………….........15

Список используемой литературы…………………………….…......................16

Введение

Многие виды бизнеса возникли для обслуживания природной человеческой лености. Доставка пиццы по заказу – тот самый случай. Данная работа позволит нам глубже и подробнее ознакомиться с различными направлениями такой деятельности, как менеджмент, управление организацией;

Даст возможность применить теоретические концепции на практике;

Создаст предпосылки к выработке навыков построения собственной организации;

Позволит ознакомиться с эталонами создания организации и выработкой наиболее успешных, с точки зрения теории управления, моделей деятельности во всех сферах.

В целом работа направлена на закрепление изученного материала по предмету «Основы управления» и развитие и реализацию собственных творческих и аналитических способностей.

Глава 1. Внутренняя среда организации.

1.1 Миссия, цели и задачи

Составными элементами внутренней среды организации являются миссия, цели и задачи организации.

Основная общая цель предприятия - четко выраженная причина его существования - обозначается как его миссия.

Миссия организации – это констатация философии, предназначения, смысла существования организации. Миссия детализирует статус организации и обеспечивает направление и ориентиры для определения целей и стратегий на различных организационных уровнях.

Миссия нашей организации содержит следующее:

развитие организации в результате целенаправленной, грамотно построенной работы в сфере общественного питания;

создание хорошей репутации;

привлечение в организацию квалифицированных специалистов;

модернизация оборудования, внедрение высоких технологий ;

Цели вырабатываются для осуществления этой миссии. Общепроизводственные цели формулируются и устанавливаются на основе общей миссии организации и определенных ценностей и целей, на которые ориентируется высшее руководство. Чтобы внести истинный вклад в успех организации, цели должны обладать рядом характеристик: - конкретные и измеримые цели - ориентация целей во времени - достижимые цели.

Цель организации – это конкретное, конечное состояние или результат, которого стремится добиться организация.

Преимущественно главной целью нашей организации является получение прибыли. Помимо неё существуют следующие цели:

краткосрочные цели, например как заключить договор с поставщиками товаров; пролонгировать договор аренды здания; принять участие в соревнованиях для выявления лучшего; провести переквалификацию сотрудников.

долгосрочная цель – цель стабильного роста.

Три группы задач организации:

работа с людьми;

работа с предметами;

работа с информацией.

В такую задачу организации как работа с людьми включается:

создание в организации профсоюза, который представляет интересы работников;

заключение коллективного трудового договора;

обеспечение работников орудиями труда необходимые для надлежащего исполнения ими их трудовой функции;

стимулирование труда за счёт премий, бонусов, различного рода поощрений.

В работу с предметами организация включает:

создание помещений специально предназначенных для приготовления пиццы;

своевременный ремонт и замена эксплуатируемого оборудования;

В работу с информацией включает:

создание информационной службы, с целью быть в курсе изменения внешнего рынка;

пиар услуг компании;

сбор необходимой информации о конкурентах.

1.2 Основные функции управления

Функции управления – это относительно самостоятельные, специализированные и обособленные участки управленческой деятельности.

Основными функциями управления нашей организации являются:

Оказание гражданам услуг общественного питания.

Социальное развитие коллектива (проведение различных развлекательных вечеров, проведение спортивных мероприятий, проведение различных семинаров);

Повышение эффективности оказания услуг (темпы роста показателей производительности и качества оказываемых услуг);

Персонал и оплата его труда (индексация заработной платы персонала в зависимости от квалификации, система оплаты труда сотрудников);

Материальное стимулирование (финансовый план, социальные и налоговые вычеты.);

Капитальные вложения в расширение цехов в разных точках города, ремонт старых;

Контроль за деятельностью сотрудников в области доставки заказов.

1.3 Структура организации

Глава 2. Планирование деятельности

2.1 Планирование в организации

Так как наша пиццерия является полноправным субъектом рынка, то ей не избежать конкурентной борьбы и влияния быстро меняющейся ситуации. В таких условиях необходимо выбрать стратегию поведения, позволяющую адекватно и своевременно реагировать на изменения, происходящие в окружении нашей организации.

Для реализации поставленных (данных) задач нами применяются управление организацией, ориентированное, на запросы потребителей, опирающиеся на человеческий потенциал; управление, позволяющие изменить что-либо в организации в ответ на вызов со стороны окружения – стратегическое управление. Именно стратегическое управление позволит нашей школе выжить и достичь своих целей в долгосрочной перспективе.

Мы считаем, что не стоит при стратегическом управлении вырабатывать догматических процедур и алгоритмов действий в определённых ситуациях, так как стратегическое управление – это философия управления, основывающаяся на высоком профессионализме руководства, его интуиции и искусстве управлять.

Но всё же укажем здесь те моменты, принципы осуществления стратегического управления, а также логическая схема анализа проблем, которые использование в нашей организации при выборе стратегии.

Во-первых, для того, чтобы выжить и успешно существовать, организация должна уметь прогнозировать, какие у неё могут возникнуть трудности, а также, какие возможности могут открыться для неё в связи с изменениями во внешней среде. Помимо этого, необходимо быть в состоянии противостоять этим трудностям и должным образом использовать возможности. Выполнению указанных задач способствует выявление сильных и слабых сторон организации.

Для анализа внутренней и внешней среды нашей организации мы применяем метод SWOT, суть которого заключается в установлении связей между сильными и слабыми сторонами организации и между возможностями и угрозами внешней среды. Далее рассматриваются все возможные комбинации и выдаются те, которые должны быть учтены при разработке стратегии фирмы.

Таким образом, в настоящее мы определили и осуществляем действия в масштабе организации, которые обеспечат нам достижение желаемых целей в будущем.

Повышая вероятность выживаемости фирмы в конкретной борьбе мы сознательно несём определённые затраты на создание таких служб, как служба маркетинга, служба общественных отношений, сильная профсоюзная организация и юридический отдел.

Мы также стараемся не допустить ошибок в стратегическом управлении, так как понимаем их негативные последствия вплоть до краха организации.

Для реализации стратегического управления в нашей фирме создана как подсистема стратегического планирования (создающая гибкий, реагирующий на изменения во внутренней и внешней среде план), так и подсистема стратегической реализации выполнения плана, которая является важнейшей составляющей стратегического управления.

Также нами осуществляется контроль за выполнением стратегии и корректировка (если она необходима), причём как стратегии в целом, так и отдельных целей организации.

В целом выбранная нами стратегия представляет собой качественное пожелание будущего состояния организации в плане позиции, занимаемой на рынке и т.д.

2.2 Особенности организационной культуры организации

Организационная культура – это одно из наиболее важных предположений принимаемых членами организаций и получающих выражение заявляемых организаций ценностях, задающих людям ориентиры их поведений и действий.

Содержание организационной культуры

Существует много подходов к выделению различных атрибутов, характеризующих и идентифицирующих ту или иную культуру, как на макро, так и на микро уровне. Ф. Харрис и Р. Марон рассматривают конкретную организационную культуру на основе 10 характеристик:

Осознание себя и своего места в организации (ценится проявление через индивидуализм), через создание собственных методов приготовления, например, самореализация посредством руководства.

Коммуникационная система общения и язык общения, вежливое обращение с клиентами

Внешний вид одежды и представление себя на работе, атрибуты компании.

Осознание времени, отношение к нему и его использования. Пунктуальность и соблюдение временного распорядка регламентировано нормативными актами. За его соблюдение существует поощрение, санкции за нарушения.

Взаимоотношения между людьми. Отношения между людьми в соответствии с сознанием мудрости и интеллекта. Формализм в отношении: конфликты разрешаются через сотрудничество и компромисс.

Ценности. Существуют следующие ценности: Вера во что-то и отношение или расположение к чему-то. Существует такая вера в эффективное и начальное руководства директора фирмы; вера в успешность организации в целом, вере взаимопомощи со стороны работников.

2.3 Методы управления в организации

В качестве основного метода нашей пиццерии мы используем командно-административный метод. Это методы работы в хорошо слаженной команде,

К числу организационных методов относятся:

- организационное проектирование;

- регламентирование;

- нормирование.

При этом не указываются конкретные лица и конкретные даты их исполнения.

Организационные методы основаны на типовых ситуациях, а распорядительные относятся большой частью к конкретным ситуациям.

Социально-психологические методы

К ним относятся:

- моральное поощрение;

- премии.

2.4 Контроль за кадрами

Кадровый контроллинг и кадровое планирование.

Без контроля кадровое планирование не может быть успешным.

При этом контроль нельзя путать с надзором над людьми в организации. Этот контроль нельзя также рассматривать как выражение недоверия по отношению к сотрудникам. Контроль как функция руководства всегда направлен на конкретные задачи и является составной частью целенаправленного процесса принятия кадровых решений.

Первейшей задачей контроля показателей является фиксация результатов кадрового планирования. За сопоставлением запланированного и полученного результатов обычно следует анализ отклонений и разработка мероприятий по корректировке планов.

В соответствии с этой интерпретацией кадровый контроль является регулярной значительной фазой процесса принятия кадровых решений.

Наряду с задачей информационной поддержки кадрового планирования кадровый контроль в рамках общего организационного контроля направлен на оптимизацию использования персонала в организации. Контроль дает информацию для отчетности и позволяет документировать соблюдение трудовых и социально- правовых норм.

Необходимо дифференцировать различные аспекты контроля в кадровом деле. Контроль может касаться, с одной стороны, самих кадровых процессов, а с другой – их результатов. Здесь нужно принимать во внимание не только глобальный, выходящий за рамки отдельных функций процесс принятия кадровых решений, но и аналогичные процессы в пределах отдельных кадровых подсистем (функций), а также их результаты.

Расширение традиционного понимания кадрового контроля корректирующего типа порождает кадровый контроллинг. Функция контроллинга состоит, по существу, в координации целеполагания, планирования, контроля и информации. Координационная задача становится все более значимой, т.к. кадровая работа с ее функциями становится комплексной, а многогранные взаимозависимости целей и средств требуют более целенаправленного согласования.

Кадровый контроллинг уходит от предписательного характера традиционного контроля и сам активно участвует в кадровом планировании.

В качестве целей кадрового контроллинга рассматривают:

\* поддержку кадрового планирования;

\* обеспечение гарантии надежности и повышения качества информации о персонале;

\* обеспечение координации в рамках функциональных подсистем системы управления персоналом, а также по отношению к другим функциональным подсистемам организации (например, по отношению к управлению производством и т.п.);

\* повышение гибкости в управлении персоналом посредством своевременного выявления недостатков и рисков в кадровой работе и т.д.

К задачам кадрового контроллинга относят создание кадровой

информационной системы, а также анализ имеющейся информации с точки зрения ее значимости для каровой службы.

Задачи могут состоять, например, в проверке эффективности отдельных кадровых подсистем, причем особенно при контроле и анализе кадровых издержек.

Кроме того, кадровому контроллингу часто передается координационная функция как между различными кадровыми подсистемами, так и по согласованию их с другими подсистемами организации. На практике для наглядности кадрового контроллинга используются детализированные перечни задач.

Кадровое планирование реализуется посредством целого комплекса взаимосвязанных мероприятий, объединенных в оперативном плане работы с персоналом.

Глава 3. Система руководства и лидерства в организации

Проблемы лидерства является ключевыми для достижения эффективности в любой организации, не является исключением и пиццерия.

Понятие лидерства можно рассматривать с двух позиций: во-первых, это наличие определенных качеств, их совокупность. Характерных для тех, кто успешно оказывает влияние или воздействие на других; во-вторых, это процесс преимущественно несилового воздействия в направлении достижения группой или организацией своей цели.

Лидерства как тип отношений управления отличается от собственно руководства тем, что руководство - это социальный феномен, руководитель осуществляет регулирование отношений. В своей организации в качестве руководителя мы избрали человека, который отвечает и личностным характеристикам лидера.

Исходя из наличия такого ситуационного фактора, как высокая зрелость последователей – работников (они способны и желают делать то, что предлагает им лидер), в нашей организации избран делегирующий стиль руководства. В целом, директор нашей школы, как эффективный руководитель, понимает, что работники могут находиться на разных ступенях их «зрелости», повышения их сознательности, он переходит от указывающего стиля управления к делегирующему. При этом руководитель стремится к наибольшему совпадению зрелости о работе и психологической зрелости работников и стиля управления.

Также с целью повышения эффективности руководства нами используется модель лидерства Хауза и Митчелла «путь – цель».

Мы убеждены в том, что работники удовлетворены и производительны тогда, когда имеется жёсткая связь между их усилиями и результатом работы и вознаграждением. Директор нашей фирмы использует следующие стили поведения, в зависимости от характеристик работников:

- работники внутренне уверены, что полученное вознаграждение определялось их усилиями; это результат участвующего стиля управления;

- работники не стремятся участвовать в управлении, склонны к подчинению – применяется лидерство.

Помимо этого, реализуются также варианты поведения, как лидерство, ориентированное на достижение, то есть уделяется огромное внимание качеству во всем, имеется уверенность в возможностях и способностях подчиненных достичь высокого уровня выполнения работы.

Глава 4. Внешняя и внутренняя среды организации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Возможности внешней среды1.Увеличение финансового бюджета2.Увеличение количества потребителей | Угрозы внешней среды1.Снижение количества точек выполнения заказов2.Появление новых конкурентов, т.е. нових пиццерий. |
| Сильные стороны организации1.Узнаваемость фирмы2.Квалифицированный персонал | Узнаваемость позволит привлечь больше инвестиций | Узнаваемость позволит привлечь больше потребителей |
| Слабые стороны организации1.Снижение прибыли2.Неквалифицированный персонал | За счет финансирования улучшить качество услуг доставки и качества продукции | Избавиться от слабых сторон и попытаться предотвратить угрозы |

Заключение

В ходе управления работы мы применили знания, полученные нами на лекционных занятиях по предмету « Основы управления », а также теоретический материал, подчеркнутый нами из научных и учебных источников.

К работе подошли творчески; осветили основные этапы создания организации и способы эффективного управления ею.

Считаем, что достигли тех целей и задач, которые перед собой поставили, а именно:

Изучили научный материал по каждому направлению основ управления;

Избрали наиболее приемлемые концепции в соответствующих сферах применительно к конкретной организации;

Создали единую концептуальную форму создания определенной организации.

Список используемой литературы

1. Менеджмент: Учебник.- 3-е изд. – М.:Гардаки, 2002.

2. О. С.Виханский. “Стратегическое управление”, Издательство Московского Университета.

3. Менеджмент персонала: функции и методы, М: "МАИ", 1993.

4. Глухов В. В. Основы менеджмента. – С.-Петербург: “Спец. литература”, 1995.

5. Ладанов И. Д. Практический менеджмент. – М., 1995.

6. Шегда А. В. Основы менджмента 1998.

7. Наумов А.И., Виханский О.С. Менеджмент.М., 2003г.