ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

НОУ СИБИРСКИЙ ИНСТИТУТ ПРАВА, ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

### ОТЧЁТ

по преддипломной практике

ИП Кузнецова Е. С.

Выполнил:

студент факультета «Менеджмент»

специальность «Менеджмент организации»

6 курса, заочной формы обучения

Ерофеева Е. А.

Руководитель практики от института:

Кашпурова Н.П.

Руководитель практики от организации:

Кузнецова Е.С.

Улан-Удэ

2007

Содержание.

Введение

1. Характеристика предприятия
2. Сфера деятельности предприятия
3. Организационная структура управления предприятия
4. Система оплаты труда
5. Кадровая политика предприятия

Заключение

Список используемой литературы

Введение.

Решение кадровых вопросов в условиях рыночных отношений и рынка рабочей силы приобретает особо важное значение, так как меняется общественный статус работника, характер его отношений к труду и условиям продажи рабочей силы. В этих условиях руководитель предприятия (работодатель) должен в своих решениях исходить из того, что человеческий потенциал проявляется при благоприятных условиях для работника, а его способности в выполнении работ, решении задач, в том числе проблемных, зависят от многих качественных показателей, характеризующих его как личность и специалиста. Система управления персоналом должна носить комплексный характер и строиться на концепции, согласно которой рабочая сила рассматривается как не возобновляемый ресурс или человеческий капитал. Одним из важных видов деятельности менеджеров при управлении человеческими ресурсами является приём на работу. Задачей привлечения персонала является обеспечение покрытия чистой потребности в персонале в качественном и количественном отношении с учётом места и времени, а также эффективное соединение характера решаемых предприятием задач с человеческой природой работников, выполняющих эту задачу . Хотя многие менеджеры при приёме на работу ориентируются, прежде всего, на то, где раньше работал человек, получая эту информацию зачастую из личной беседы или трудовой книжки, существуют определённые технологии подбора персонала, которые с успехом используются в мировой практике. Они включают два различных вида деятельности : набор и отбор персонала . Прежде чем организация предложит кому-либо работу, она должна найти тех людей . которые хотели бы её получить . В этом и заключается набор - создать необходимый резерв кандидатов на все должности, из которых затем будут отобраны наиболее подходящие работники . То есть отсюда главная задача отбора персонала - выбор наиболее подходящих кандидатов из резерва, созданного в ходе набора. При этом используются многочисленные формы и методы отбора с помощью которых фирмы и организации отбирают наиболее подходящих им людей . Отбор персонала имеет важное значение при управлении человеческими ресурсами, так как от него во многом зависит дальнейшая деятельность организаций, ибо только при наличии квалифицированного персонала они смогут добиться наилучших результатов и поставленных задач .

Целью моей производственной практики было всестороннее ознакомление с финансово-хозяйственной деятельностью предприятия, расширение и углубление теоретических знаний, а также приобретение навыков роли менеджера в хозяйственной деятельности предприятия.

В данной работе дается определение кадровой политики, рассматриваются ее типы, а также затрагиваются такие важные моменты кадровой работы как планирование и набор персонала, система оплаты труда.

1. Характеристика предприятия.

В период с 06 ноября по 28 декабря я проходила практику в Бюро добрых услуг «Мери Поппинс», с организационно-правовой формой – Индивидуальный Предприниматель Кузнецова Е.С., находящееся по адресу город Улан-Удэ, ул. Приречная 28.

Данное Бюро было основано 27 марта 2007 года и действует на основании Свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя.

Индивидуальный предприниматель - организационно-правовая форма, предусмотренная законодательством Российской Федерации для ведения коммерческой (предпринимательской) деятельности гражданами, зарегистрированными в установленном порядке.

Данная форма предпринимательства в условиях действующей системы российского законодательства во многих аспектах является наиболее эффективной формой ведения малого бизнеса, позволяющая уяснить основы предпринимательства в целом.

Бюро занимается предоставлением услуг по ведению домашнего хозяйства.

Бюро было создано с целью удовлетворения общественных потребностей в услугах и на основе полученной прибыли от реализации удовлетворения материальных, социальных и экономических интересов организации и её работников.

2. Сфера деятельности предприятия.

## Сфера деятельности организации заключается в предоставлении услуг населению по ведению домашнего хозяйства.

Современный рынок услуг характеризуется не только тенденцией его роста более высокими темпами по сравнению с товарами, но и нарастающей тенденцией диверсификации услуг. Многообразие услуг которые способны обеспечивать индивидуальные и коллективные потребности участников гражданского оборота, не вызывает сомнений. И каждая из них имеет свои особенности.

Понятия «услуга»: это есть отношение общественного труда в форме его нетоварного обмена и в качестве непосредственно полезного процесса трудовой деятельности физического или юридического лица. Опираясь на такое определение, выделим следующие основные черты содержания понятия «услуга»:

* продажа услуг между их производителями и потребителями осуществляется как прямой обмен между ними на основе спроса и предложения;
* носителем отношений общественного труда в таких случаях выступает полезная деятельность, то есть труд как непосредственно полезный, целесообразный процесс, вызванный производственной необходимостью и потребностью;
* форма общественного труда и его эффективность определяются в основном не стоимостью, а качеством выполняемых работ по оказанию различных видов услуг;
* непосредственный объект отношений общественного труда есть особая полезная деятельность, а не обособившийся от него и вступающий в рыночный обмен материально-вещественный продукт, то есть товар.

В отдельных случаях услугой может являться не только операция, но и деятельность. Подобная характеристика присуща долговременным и однообразным по содержанию услугам. Однако, по общему правилу, они выступают в имущественном обороте в качестве обособленных во временном отношении операций. Услуга характеризуется также рядом других свойств. Она, будучи объектом гражданских прав, гражданско-правовых сделок, должна отвечать требованиям фактической и юридической осуществимости.

По общему правилу услуга не имеет вещественного результата, как операция обладает свойством неосязаемости и этим кардинально отличается от наиболее распространенных объектов гражданских прав – вещей. Услуга проявляется в ее эффекте, который воспринимается зачастую на уровне чувств. Тут же проявляется другое ее свойство – трудность обособления и неотделимость от источника. Товар же, вещь может существовать отдельно от своего источника, т.е. производителя.

Любая услуга оказывается человеком. Раз услуга всегда выступает в «привязке» к конкретному человеку, а совершенно похожих людей не бывает, то свойство неотделимости порождает специфическую черту услуг – их эксклюзивность. Услуга, оказываемая конкретным человеком или организацией, индивидуализируется, становится в известной мере уникальной, эксклюзивной, хотя и продолжает относиться к конкретному виду деятельности.

Еще одно свойство услуги – синхронность оказания и получения. Получение (принятие) ее заказчиком и процесс оказания услуги исполнителем идут одновременно. При этом только эффект услуги может сохраняться какое-то, возможно непродолжительное, время. Трудно представить ситуацию, при которой услуга будет оказываться в одно время, а приниматься – в другое. Принять услугу до того момента, пока не начат процесс ее оказания, невозможно. Принять услугу после того, как она оказана, также не представляется возможным. Допустимо получение в отдельных случаях эффекта от услуги по истечении некоторого периода времени с момента завершения процесса ее оказания. Из указанного вытекает свойство несохраняемости услуг.

Виды услуг, которые Бюро предоставляет для детей, молодёжи и взрослых, больных и пожилых, для всей семьи:

* Няни грудничкам и дошкольникам.
* Няни по вызову, также в ночное время и праздничные дни.
* Гувернантки с музыкальным, художественным или лингвистическим образованием.
* Репетиторы по всем школьным предметам.
* Клоуны, тамада и организаторы домашних праздников для детей и взрослых.
* Помощницы по дому, домработницы, повара, садовники, персонал для загородных домов, также для работы в зимний период.
* Помощь в приготовлении праздничного стола.
* Генеральная уборка, мытьё окон, уборка после ремонта.
* Патронажные сёстры для ухода за больными и пожилыми людьми на дому.
* Услуги логопеда, психолога.
* Услуги переводчиков устных и письменных.
* Массаж на дому.
* Подгонка по фигуре готовой одежды.
* «Муж на час» (мелкий ремонт в доме – столярка, электрика, сантехника).
* Помощь студентам.
* Доставка цветов, подарков.
* Ветеринарная помощь на дому.

Работа Бюро с клиентом начинается с заполнения «Анкеты-заявки» (приложение 1). В ней они излагают все требования и пожелания, как к работнику, так и к режиму работы, указывают дату собеседования с кандидатами, выбирают систему оплаты в соответствии с прайс-листом (приложение 2, 3).

Подбор домашнего персонала Бюро проводит по требованиям заказчика на конкурсной основе, в результате собеседования заказчика с соискателями на заявленную вакансию.

Сотрудники прекрасно знают свой предмет, имеют специальное образование и в большинстве своём – опыт работы в семьях.

Гувернантки, няни, репетиторы, как правило, имеют университетское и педагогическое образование, большую любовь к детям, опыт работы с малышами, дошколятами и школьниками.

Медицинские услуги оказывает персонал с высшим и средним медицинским образованием.

Организаторы торжеств и клоуны – дипломированные специалисты высокой квалификации, участники и лауреаты различных конкурсов.

Все работники проходят медицинский осмотр и имеют рекомендации.

Весь персонал для дома имеет резюме, которые заложены в электронную базу данных. Весь персонал проходит медицинское освидетельствование на отсутствие вирусов ВИЧ и половых инфекций, туберкулёза и болезней кожи.

После того как заполнена Анкета – заявка, если клиенту требуется человек на постоянную работу, между руководителем и клиентом заключается «Договор о сотрудничестве и организации привлечения к работе» (приложение 4), или заключается «Сервисный договор о бесплатной замене сотрудника» (приложение 5), где клиент может подстраховаться, на случай если работник будет недобросовестно относиться к своей работе. На основании этих договоров Бюро в указанные Заказчиком сроки обязуется подобрать работников, согласно критериям, указанным в Анкете – заявке. Заказчик обязуется обеспечить работников работой указанной в Анкете – заявке и заключить с ними трудовое соглашение на период выполнения работ.

Если же клиенту требуется человек на выполнение разовой работы, то между клиентом и Бюро заключаются «Договор об оказании различных услуг» (приложение 6) или «Договор о сотрудничестве и организации ремонтных работ» (приложение 7).

После того как организация найдёт сотрудника, сотрудник заполняет «Анкету» (приложение 8) в которой указываются все его данные, и заключается «Договор об оказании посреднических услуг» (приложение 9), в котором организация обязуется в установленные сроки найти ему работу, а сотрудник выплатить вознаграждение в размере 400 рублей.

Ещё существует договорённость между «Центром занятости населения города Улан-Удэ» и Бюро, где «Центр занятости» отправляет граждан нуждающихся в работе в Бюро и между работником и организацией заключается «Трудовой договор с безработными гражданами, испытывающими трудности в поиске работы» (приложение 10). Этот договор является срочным, то есть на период выполнения определённой обусловленной работы. В нём указываются данные о работодателе, работнике, обязанности сторон, в чём заключается выполнение работы, сроки и реквизиты сторон.

Основным документом, регулирующим взаимоотношения между сторонами, являются настоящие договора. Во всём остальном, что не урегулировано в настоящих договорах, будут применяться нормы согласно действующего законодательства Российской Федерации.

Большим спросом пользуются услуги няни, репетитора, генеральная уборка, «муж на час», доставка цветов, глажка белья. Также за время моей практики были заказаны услуги переводчика.

3. Организационная структура управления предприятия.

Штатная численность Бюро невелика и представляет собой следующую систему взаимосвязанных элементов.

руководитель

водитель

менеджер

Численность внештатных сотрудников составляет 180 человек.

Руководитель Бюро осуществляет центральное руководство, заботится о выполнении плана реализации своих услуг, своевременном финансировании и выплатах, подготовке кадров и повышения их квалификации, а также неукоснительном выполнении планов, поставленных им перед подчинёнными.

В штате имеется один менеджер, который выполняет функции руководителя в случае его отсутствия, а также осуществляет непосредственное выполнение основных задач стоящих перед руководством:

1. Придаёт усилиям сотрудников эффективность и сглаживает присущие им слабости;
2. Сплачивает сотрудников вокруг общей цели (стратегии предприятия);
3. Создаёт атмосферу самоудовлетворения от своей деятельности, а также значимость своего участия в достижении общих целей;
4. Улучшает профессиональную подготовку сотрудников.

Менеджер организует работу предприятия, руководит деятельностью его сотрудников, обеспечивает высокую эффективность реализации услуг на основе оптимального использования всех ресурсов предприятия, прежде всего – человеческих за счёт применения современных принципов, форм, приёмов и средств науки управления.

Руководитель, принимая решения, включается в творческий процесс, в этом случае важно все ли формы власти использует руководитель, и делает ли он акцент на какую либо из них, кроме того, взаимодействие руководителя с персоналом определяет его стиль руководства: автократичный или демократичный.

Менеджер подчиняется непосредственно руководителю Бюро.

На должность менеджера назначается лицо, имеющее высшее или средне специальное образование.

Менеджер должен обладать знаниями:

* Технологии организации предоставления услуг;
* Основ управления персоналом;
* Форм и методов профессионального обучения;
* Организационной структуры компании, профиля специализации и перспектив её развития, кадровой политики и стратегии предприятия.

Менеджер должен обладать навыками:

* Профессионального составления индивидуальных операционных планов и отчётной документации;
* Организации и проведение различных форм обучения;
* Управление работниками и развитие в сфере услуг;
* Осуществление контроля.

В своей деятельности менеджер руководствуется нормативными и законодательными актами Российской Федерации.

Основными задачами деятельности менеджера по работе с персоналом являются:

* Увеличение предоставления услуг населению;
* Организация эффективности этих услуг.

Следующим и замыкающим уровнем, является внештатный персонал, который непосредственно выполняет все планы, поставленные организацией, и может меняться в зависимости от объёмов предоставления услуг (заключения договоров) в сторону уменьшения или увеличения соответственно.

Их функция заключается в выполнении работы порученной работодателем.

Сотрудники данного подразделения дают основной результат деятельности всего предприятия. Задача руководителя и менеджера заключается в том, чтобы организовать и уметь управлять имеющимся контингентом персонала и добиваться поставленных целей.

4.Система оплаты труда.

При обращении человека в Бюро с просьбой о предоставлении работы, он оплачивает посреднические услуги в размере 400 рублей.

После того как Бюро найдёт подходящего заказчика на постоянную работу, услуги Бюро на этом заканчиваются. Дальше уже сам заказчик и работник договариваются о системе оплаты.

Если же человеку нужна разовая работа, то оплата труда происходит так: после того как работник выполнит возложенную на него работу, клиент оплачивает услугу и уже от этой суммы исчисляется 35 % Бюро, а 65 % работнику.

5.Кадровая политика предприятия.

Реализация целей и задач управления персоналом осуществляется через кадровую политику. Кадровая политика – главное направление в работе с кадрами, набор основополагающих принципов. В этом отношении кадровая политика представляет собой стратегическую линию поведения в работе с персоналом. Кадровая политика – это целенаправленная деятельность по созданию трудового коллектива, который наилучшим образом способствовал бы совмещению целей и приоритетов предприятия и его работников.

Главным объектом кадровой политики является – персонал. Персоналом предприятия называется основной состав его работников. От квалификации работников, их профессиональной подготовки, деловых качеств в значительной мере зависит эффективность производства.

Кадровая политика организации это генеральная линия и принципиальные установки в работе с персоналом, которая отражает все виды кадровой деятельности (задачи во имя выполнения целей) и требования к персоналу.

Кадровая политика имеет свои цели (учение возможностей каждого человека), имеет задачи (обеспечение качественного и количественного состава персонала), свою стратегию (создание профессионального и должностного продвижения каждого работника).

Существуют следующие типы кадровой политики:

1. активная кадровая политика;
2. пассивная кадровая политика;
3. открытая кадровая политика;
4. закрытая кадровая политика.

В данном случае в Бюро присутствует: активная кадровая политика, которая характеризуется наличием прогноза развития ситуаций и руководство владеет средствами воздействия на ситуацию, и кадровая служба в состоянии разработать антикризисные программы; и открытая кадровая политика, которая предполагает, что руководство готово принять любого специалиста и поставить на любую должность.

В системе работы с персоналом важную роль отводят трудовым ресурсам, так как за счёт них идёт пополнение персонала в организации.

Трудовые ресурсы это часть населения, которая обладает физическим развитием, умственными способностями, знаниями и навыками необходимыми для полезной работы.

Возрастной ценз в Бюро варьируется в пределах от 21 до 53 лет.

Для анализа эффективности использования персонала необходимо рассматривать его количественные и качественные характеристики. Для этой цели используют следующие категории численности: общая численность, списочная численность, среднесписочная численность, явочная численность.

Анализ качественного состава персонала необходим для определения потребности в рабочей силе и для разработки программы подготовки и повышения квалификации персонала.

Руководством принимается решение об источниках потенциального набора, устанавливается и поддерживается контакт для обеспечения того, чтобы потребности организации и потенциальное вознаграждение за труд, денежное или моральное были известны будущему составу служащих. Так как предприятие берёт на работу людей самого разного профессионального уровня, сеть набора служащих достаточно широка и разнообразна

Для осуществления набора персонала в Бюро используют следующие методы:

* публикация объявлений в различных печатных изданиях, с помощью местного телевидения, радио.
* по рекомендациям;
* по личному знакомству.

Собеседование:

В Бюро «Мери Поппинс» собеседование является важным элементом в процессе отбора персонала. Первичное собеседование проводит менеджер. Неотъемлемой частью собеседования является анкетирование (приложение 10).

Собеседование является средством коммуникации, так как даёт возможность с первых минут общения, а также по анкетным данным определить потенциал претендента.

При положительном отзыве от менеджера, руководитель сам беседует с претендентом и в ходе беседы объясняет права и обязанности, система оплаты и др.

Отбор кадров.

После собеседования происходит отбор кадров, где руководство использует интервью – беседу, которая направлена на сбор информации об опыте и уровне знаний, интересах и характере. Тщательно изучают рекомендации по поводу деятельности кандидата, послужной список и медицинскую карту.

По итогам процедуры отбора кандидатов принимают решение о приёме на работу в Бюро.

При приёме на работу кандидат обязан предъявить следующие документы:

* трудовую книжку;
* паспорт в соответствии с законодательством о паспортах;
* диплом или иной документ (аттестат, сертификат, удостоверение) о получении образования или профессиональной подготовке;
* фотографию размером 4х6 см.

Заключение.

Мною была пройдена практика в организации, работающей в сфере предоставления услуг населению, в качестве менеджера. В пределах моих возможностей была изучена эта организация.

Цель производственной практики заключается в закреплении теоретических основ управления организацией в практических условиях деятельности и подготовка материала для выполнения заданных работ.

Хотя Бюро «Мери Поппинс» было создано совсем недавно, оно пользуется большим спросом у населения. Например, раньше людям приходилось самим искать сиделку, нянечку, либо кого-нибудь другого, а с помощью Бюро можно в очень короткие сроки подобрать подходящий персонал, который бы соответствовал всем критериям клиента. В наш век люди очень занятые, много работают, и не всегда находится время, чтобы сделать ремонт, ухаживать за престарелыми и больными родственниками и так далее. Вот и Бюро приходит всем на помощь.

Изменения, которые я бы предложила в этой фирме, касаются скидок, бонусов для клиентов которые обращаются повторно.

Список используемой литературы.

1. Турчинов А.И. Управление персоналом. М., 2003.
2. Макарова И.К. Управление персоналом. М., 2004.
3. Мильнер Б.З. Теория организации. М., 2005.
4. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Перевод с английского - М.: Дело, 2004.
5. Менеджмент: 100 экзаменационных ответов / Под редакцией А.С. Пелиха.М., 2003.
6. Татарников Е.А. Управление персоналом: Учебное пособие. – М., 2005.