ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

САМАРСКИЙ ФИЛИАЛ

ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ГОРОДА МОСКВЫ

‘‘МОСКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ

УНИВЕРСИТЕТ’’

Факультет менеджмента

Кафедра менеджмента

ОТЧЕТ

о прохождении преддипломной практики

##

##  Студента 6 курса М-6-Ш группы

 заочной формы обучения

 специальности «Менеджмент организации»

Шпаковой Натальи Сергеевны

 (ФИО)

Руководитель практики от организации:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность)

 \_\_\_\_Михляев Артем Константинович

 (ФИО)

1. **Общая характеристика организации**

Полное фирменное наименование Общества: Общество с ограниченной ответственностью «Старт+».

Сокращенное фирменное наименование : ООО «Старт+».

Адрес места нахождения Общества: 443030, Самарская область, Железнодорожный район, г. Самара, ул. Спортивная д. 13.

Директор Общество с ограниченной ответственностью «Старт+» - Михляев Артём Константинович.

Общество создано как самостоятельный хозяйственный субъект для производства продукции, выполнения работ и оказания услуг в целях удовлетворения общественных потребностей и получения прибыли.

Предприятие создано для достижения следующих целей:

-Максимального удовлетворения потребности населения города;

-Максимального удовлетворения клиента;

-Получение прибыли от деятельности;

-Раскрутка предприятия.

Масштаб деятельности организации: организация ООО «Старт+» работает на территории г.Самара и Самарской области.

Миссия организации: предоставить клиенту возможность выбора наиболее качественных, доступных, отвечающих индивидуальным требованиям бытовых услуг

В организации ООО «Старт+» при принятии решений в сфере управления персоналом учтены как экономические аспекты, так и потребности и интересы работников (достойная оплата труда, удовлетворительные условия труда, возможности развития и реализации способностей работников и др.);

Администрация данной организации считает своих работников трудолюбивыми и заслуживающими доверия. Работники стараются решать возникшие проблемы самостоятельно и консультируются с начальниками только по необходимости.

Индивидуальные особенности сотрудников и различия между отделами внутри организации считаются в порядке вещей. Продвижение и другие методы вознаграждения применяются к тем сотрудникам, которые внесли существенный вклад в развитие и процветание организации, даже если им присущ нестандартный образ мышления, а также не совсем приемлемые для организации поведение и привычки.

**2.Организационная структура управления**

Оперативное управление всеми процессами предприятия берёт на себя директор и в его отсутствие заместитель директора. Ему подчинены все структурные подразделения, занятые в управлении производством: Отдел маркетинга; отдел кадров; отдел по работе с клиентами; отдел обслуживания;

Схема управления организацией представлена на рисунке 1.

Рисунок 1. Схема управления организацией

# Характеристика отделов:

Функции отдела маркетинга:

1. Анализ и прогнозирование основных конъюктурообразующих факторов потенциальных рынков сбыта выпускаемой продукции; коммерческо-экономических, включая экономическую ситуацию и финансовое состояние потенциальных покупателей, реальный платежеспособный спрос на выпускаемою продукцию и соотношение спроса и предложения на конкретные виды продукции; объемов поставки, технического уровня и качества конкурирующей продукции, ее преимуществ и недостатков по сравнению с продукцией данного предприятия; наличие новых рынков сбыта и новых потребителей выпускаемой продукции предприятием.

2. Исследование потребительских свойств, производимой продукции и сбор информации об удовлетворенности ими покупателей.

3. Выявление передовых тенденций в мировом производстве по профилю предприятия.

4. Выявление системы взаимосвязей между различными факторами, влияющими на состояние рынка и объем продаж.

5. Анализ конкурентоспособности продукции предприятия, сопоставление ее потребительских свойств, цены, издержек производства с аналогичными показателями конкурирующей продукции, выпускаемой другими предприятиями.

6. Выявление системы взаимосвязей между различными факторами, влияющими на состояние рынка и объем продаж.

7. Расчет емкости рынка для продукции предприятия.

8. Координация и согласование действий всех функциональных отделов в выработке единой коммерческой политики.

9. Сбор, систематизация и анализ всей коммерческо-экономической информации по конъюктуре потенциальных рынков сбыта продукции предприятия; создание информационно-статистического банка данных по маркетингу, включая данные по заявке на поставку продукции, ее производству наличию запасов, использование этих данных для ускорения сбыта продукции.

10. Определение географического размещения потенциальных потребителей.

11. Определение удельного веса продукции основных конкурентов в общем объеме сбыта на данном рынке.

12. Анализ сильных и слабых сторон конкурирующей продукции.

13. Разработка стратегии рекламы по каждому изделию и плана проведения рекламных мероприятий.

14. Организация рекламы при помощи средств массовой информации; организация и подготовка статей для журналов, газет, телевидения.

15. Осуществление прямой рекламы : плановых и разовых рассылок писем, посылок с информационными материалами.

16. Анализ действенности рекламы, ее влияния на сбыт продукции, информированности потребителей о продукции предприятия; разработка предложений по совершенствованию рекламы.

Функции отдела кадров:

1. Подбор, расстановка и воспитание кадров.

2. Разработка кадровой политики и стратегии предприятия.

3. Разработка прогнозов, определение текущей потребности в кадрах и источников ее удовлетворения на основе изучения рынка труда.

4. Формирование и ведение банка данных о количественном и качественном составе кадров. Подбор и отбор работников совместно с руководителями заинтересованных подразделений и внесение соответствующих предложений об их назначении на указанные должности, оформление приказов о приеме на работу и другой необходимой для этого документации.

5. Подготовка материалов для представления персонала к поощрениям. Подготовка материалов по привлечению работников к материальной и дисциплинарной ответственности.

6. Информирование работников внутри предприятия об имеющихся вакансиях, использование средств массовой информации для помещения объявлений о найме работников.

7. Оформление приема, перевода и увольнения работников в соответствии с трудовым законодательством, положениями, инструкциями и приказами руководителя предприятия.

8. Выдача справок о работе на предприятии, занимаемой должности и размере заработной платы. Выдача справок о настоящей и прошлой трудовой деятельности работников.

9. Контроль за состоянием трудовой дисциплины в подразделениях предприятия и соблюдением работниками правил внутреннего распорядка.

10. Анализ текучести кадров.

11. Организация и проведение всех видов подготовки и повышения квалификации кадров. Организация проведения аттестации работников предприятия, ее методическое и информационное обеспечение, участие в анализе результатов аттестации, осуществление постоянного контроля за ходом выполнения решений аттестационной комиссии.

12. Учет кадров.

13. Прием, заполнение, хранение и выдача трудовых книжек.

14. Ведение установленной документации по кадрам.

15. Оформление и учет командировок. Составление графиков отпусков, учет использования работниками отпусков, оформление очередных отпусков в соответствии с утвержденными графиками и дополнительных отпусков.

16. Рассмотрение жалоб и заявлений работников по вопросам приема, перемещения и увольнения, нарушения трудового законодательства.

Функции отдела по работе с клиентами:

1. Прием заявок от населения.

2. Консультирование по любым вопросам, связанным с деятельностью организации в рамках компетенции.

3. Оформление заявок на установку.

4. Оформление кредитов. Заполнение договоров на кредит. Связь с кредитующим банком.

5. Оповещение клиентов о приходе нужной им продукции.

 Функции отдела обслуживания:

1. Прием заявок от отдела по работе с клиентами.

2. Оперативное планирование и диспетчирование.

3. Регулярный оперативный контроль за ходом процесса основной деятельности предприятия.

4. Принятие мер по предупреждению и устранению нарушений хода процесса обслуживания населения.

5. Участие в разработке и реализации мероприятий по совершенствованию процесса планирования, диспетчирования и оперативного учета и контроля за ходом обслуживания населения.

6. Изучение передового отечественного и зарубежного опыта в области оперативного управления производством.

7. Планирование заявок на установку кондиционеров и спутникового телевидения.

8. Непосредственные выезды к клиенту, зарисовка схемы установки, монтаж.

9. Отслеживание постоянного пополнения склада, необходимым оборудованием.

**3. Управление процессами в организации**

Всеми процессами управления занимается непосредственно директор фирмы и его заместитель. Каждый день в организации происходит планирование заявок на установки, на последующие 3 дня.

ООО «Старт+» занимается следующими видами деятельности:

1) услуги населению по продаже и установке кондиционеров;

2) услуги предприятиям по продажам и монтажу Сплит систем;

3) услуги по продаже и монтажу любого спутникового телевидения;

4) услуги по подключению Интернета и кабельного телевидения;

В ООО «Старт+» обеспечением и планированием на предприятии занимается заместитель директора, контролем – директор.

Оперативное планирование занимает центральное место среди всех функций управления производством, так как призвано строго регламентировать поведение объекта в процессе реализации поставленных перед ним целей.

В ООО «Старт+» осуществляется оперативное планирование предоставления услуг. Разрабатываемые в зависимости от поставщиков продукции, от поступления заявок и личных предпочтений клиента.

Функции диспетчерского аппарата выполняет диспетчер, который отслеживает все заявки, время выполнения и решает непредвиденные ситуации по переносам установок.

**4. Управление персоналом**

В состав компании ООО «Старт+» входят квалифицированные сотрудники (менеджеры, инженеры, монтажные бригады), имеющие  большой опыт работы в данной сфере. Квалификация сотрудников постоянно повышается на всевозможных курсах. Более 80% сотрудников имеют высшее образование. Осуществляется полный цикл работ от технического предложения до монтажа «под ключ». Работы ведутся силами профессиональных монтажных бригад, которые укомплектованы всем необходимым оборудованием и являются штатными, что гарантирует ответственный подход, высокое качество монтажа и надёжность.
Монтаж кондиционеров производится в кратчайшие сроки и в удобное для клиента время (включая выходные и праздники).

# Человек - главная производительная сила. Только при наличии опытных кадров рабочих и специалистов можно добиться высоких экономических показателей.

Весь аппарат управления в фирме с высшим образованием.

# Трудовые коллективы формируются путем вовлечения в деятельность части населения, обладающей необходимым физическим развитием, знаниями и навыками для работы в данной фирме. Основным источником трудовых ресурсов для ООО «Старт+» является население, проживающее г.Самара и Самарской области. Состав трудовых ресурсов ООО представлен постоянными, временными, наемными работниками.

# Изменение и обновление состава работников происходит непрерывно.

 Фирма постоянно увеличивает объемы предоставляемых услуг, по этой причине идет постоянный набор монтажных бригад, их обучение и повышение квалификации.

Стимулирование в ООО «Старт+» проводится путем премирования работников. Система оплаты труда в организации различная для каждого отдела. Так у отдела по работе с клиентами повременно-премиальная, а у монтажных бригад сдельная. Суть повременно-премиальной заключается в том, что работникам начисляется основной заработок по окладу, а за выполнение работ при хорошем качестве и в установленный срок выдается премия по итогам квартала, в размере 30% от суммы заработка за квартал. А суть сдельной заключается в том, что работник получает зарплату за конкретную выполненную работу.

Что касается морального стимулирования в ООО «Старт+», то применяется такое стимулирование как вынесение благодарности работнику, помещение фотографии на стенде отличившегося работника.

Требования, предъявляемые работникам аппарата управления ООО «Старт+», подробно представлены в должностных инструкциях, которые предоставляются каждому работнику. В должностной инструкции подробно представлены должностные обязанности работника, ответственность, та информация, которую должен знать работник.

На предприятии проводится работа с кадрами. Это повышение квалификации, переподготовка кадров. Фирма проводит обучение за свой счет, после чего молодые специалисты должны отработать на предприятии 2 - 3 года. На повышение квалификации отправляются самые усердные и трудолюбивые работники.

К методам повышения эффективности управленческого труда можно отнести вознаграждение за достигнутые результаты. Вознаграждение может выплачиваться за увеличение объемов продаж, рост производительности труда, экономию различных видов ресурсов. Вознаграждение стимулирует групповые интересы, поощряет коллективизм в достижении конечных результатов, и чаще всего, распределяется коэффициенту трудового участия или вклада. И вознаграждение прямо зависит от перевыполнения плана.

**5. Информационная система управления**

В организации различают три основных потока документации:

-документы, поступающие из других организаций (входящие);

-документы, отправляемые в другие организации (исходящие);

-документы, создаваемые в организации и используемые работниками организации в управленческом процессе (внутренние).

Документы, поступающие в организацию, проходят:

1. первичную обработку;

2. предварительное рассмотрение;

3. регистрацию;

4. рассмотрение руководством;

5. передачу на исполнение.

Служба документационного обеспечения управления представлена на предприятии самостоятельным структурным подразделением - отделом кадров. Отдел кадров принимает к обработке только правильно оформленные документы, имеющие юридическую силу и присланные в полном комплекте. В противном случае присланные документы возвращаются автору с соответствующим сопроводительным письмом, где указываются причины возврата.

Предварительное рассмотрение документов проводится секретарем с целью распределения поступивших документов на:

 - направляемые на рассмотрение руководителю организации;

 - направляемые непосредственно в структурные подразделения или конкретным исполнителям.

Работа с исходящими документами начинается с подготовки ответственным исполнителем проекта текста документа, который затем согласовывается с заинтересованными должностными лицами и дорабатывается по их замечаниям. Окончательный вариант документа подписывается руководителем, регистрируется и отправляется адресату. Заверенная копия исходящего документа подшивается в дело.

Внутренние документы фирмы создаются по той же схеме, что и исходящие: составляется проект текста документа, проводится его согласование с заинтересованными должностными лицами и доработка по замечаниям; распечатывается окончательный вариант документа и подписывается руководителем. После регистрации документ размножается в нужном количестве экземпляров (по числу исполнителей). Копии документа заверяются и передаются на исполнение в структурные подразделения. Оригинал документа подшивается в дело.

К коммуникациям внутри организации относятся межуровневые коммуникации (перемещение информации в рамках вертикальных коммуникаций), а также по нисходящей (сообщение подчиненным уровням о принятом управленческом решении), по восходящей (отчеты, предложения, объяснительные записки). В ООО «Старт+» вся информация, необходимая работникам, доводится до их сведения при помощи общих собраний.

ООО «Старт+» пользуется разнообразными средствами для коммуникаций, для своего внешнего окружения. С имеющимися и потенциальными потребителями фирма общается с помощью рекламы, sms-оповещений и других программ продвижения товара на рынок.

На предприятии используются такие программы как Microsoft Word, Microsoft Access, Microsoft Excel. Средствами связи с внешней средой являются Internet, факсимильная связь, телефонная линия.

**6. Экономические службы и финансовый менеджмент**

В ООО «Старт+» всю бухгалтерию ведет один бухгалтер.

В настоящее время организация представляет в обязательном порядке промежуточную и годовую бухгалтерскую отчетность.

Промежуточная отчетность включает в себя:

- «Бухгалтерский баланс»;

- «Отчет о прибылях и убытках».

Годовая отчетность состоит из:

- бухгалтерский баланс;

- отчет о прибылях и убытках;

- отчет об изменениях капитала;

- отчет о движении денежных средств;

- приложение к бухгалтерскому балансу;

- пояснительная записка.

Бухгалтерская отчетность направляется в следующие органы государственного управления:

- в налоговые органы по месту регистрации юридического лица;

- в органы государственной статистики;

- во внебюджетные фонды;

- в другие адреса, предусмотренные действующим законодательством.

Наибольший интерес для характеристики финансово-экономического положения фирмы представляет «Отчет о прибылях и убытках», т.к. в нем представляются данные о доходах, расходах, уплаченных налогах и финансовых результатах в сумме нарастающим итогом с начала года до отчетной даты.

**7. Управление маркетингом**

Служба маркетинга на предприятии занимается изучением рынка, разработкой, распределением и продвижением товаров, с помощью которого наилучшим способом достигаются цели предприятия и удовлетворяются потребности потребителей.

Задачами службы маркетинга являются:

1) комплексное изучение рынка;

2) выявление потенциального спроса и неудовлетворенных потребностей;

3) планирование товарного ассортимента и цен;

4) разработка мер для наиболее полного удовлетворения существующего спроса;

5) планирование и осуществление сбыта;

6) разработка мер по совершенствованию управления и организации производства.

В ООО «Старт+» службой маркетинга управляет непосредственно директор.

В организации директором проводятся маркетинговые исследования, такие как исследование рынка, исследование потребителей, исследование конкурентов, исследование товаров, исследование цен, исследование товародвижения и продаж, исследование системы стимулирования и сбыта и рекламы, исследование внутренней среды предприятия.

С помощью рекламных агентств директор занимается разработкой и созданием рекламных объявлений. Реклама распространяется в газетах г.Самары, таких как «ВаБанк», «Презент», «ТV Press Неделя» и т.д. Так же у фирмы есть свой сайт, через который клиент может удаленно выбрать для себя наиболее приемлемый вариант услуги. Рекламные агентства занимаются проведением акций в торговых центрах города Самары, там же находятся информационные стенды ООО «Старт+». Идет реклама по телевидению. И еще один очень распространенный способ рекламы – расклейка объявлений по городу.

Директора ведет систематическое наблюдение за деятельностью конкурентов. Товарная и ценовая политика, политика продвижения, проводимые конкурентами ООО «Старт+» принимаются во внимание при планировании маркетинговых действий.

ООО «Старт+» имеет широкий ассортимент продукции. Цены на продукцию устанавливает директор и заместитель директора. Хотя организация определяет условные цены согласно своей ценовой политике, ему приходится регулировать цены в зависимости от потребления и конкуренции и одновременно поддерживать условные цены. Указанное осуществляется с помощью:

- Скидки, зависящей от количества покупаемой продукции.

- Скидки на стимулирование сбыта.

- Сезонных скидок.

Таким образом, стимулирование сбыта, и ценообразование являются одним из наиболее существенных элементов маркетингового комплекса.

Через цены реализуются конечные коммерческие цели, определяется конкурентоспособность и эффективность деятельности структуры предприятия, при этом, стимулирование сбыта обеспечивает эффективную реализацию товаров, а следовательно и получение запланированной прибыли.

Основными каналами реализации товара являются:

- свободная реализация (работникам предприятия, местному населению, организациям и частным лицам);

- бартерные сделки с другими организациями;

Компания ООО «Старт+» старается не обращаться к фирмам-посредникам и заказывает продукцию у официальных дилеров, напрямую из Москвы.

**8.Стратегическое планирование в организации**

Успехи организации на рынке предоставления услуг населению Самары велики по сравнению с другими организациями, так как у фирмы хороший имидж и каналы сбыта, что позволяет ей окупать стоимость продукции и получать прибыль.

Основные направления деловой активности ООО «Старт+» определяют цели. Они ориентированы на рост объемов продаж, на увеличение доли на рынке, на достижение абсолютных и относительных показателей по прибыли, на темпы роста по финансовым показателям. Стратегия развития предприятия направлена на наиболее эффективное использование конкурентных преимуществ предприятия и заключается в более полном удовлетворении потребностей Самары и Самарского региона по покупкам и установкам спутникового телевидения и кондиционеров.

Актуальной проблемой, требующей быстрого решения для организации, стало отсутствие квалифицированных инженеров и монтеров в городе Самара. В связи с этим организация, своими силами, отправляет на обучение новых кадров. Также фирма использует стратегию концентрированного роста - проникновение на новый рынок и укрепление своих позиций на старом. В целях обеспечения стратегии концентрированного роста менеджменту организации нужно постоянно искать способы улучшения предоставления услуг на рынке и модификации маркетинга.

Модификация комплекса маркетинга. Организация стремиться стимулировать сбыт с помощью модификации одного или нескольких элементов комплекса маркетинга. Для привлечения новых клиентов и переманивания клиентуры конкурентов ООО «Старт+» разрабатывает более действенную рекламную кампанию, для стимулирования сбыта практикует следующие мероприятия: скидка на приобретенное количество товара и форма оплаты; продажа товара в кредит; персональные скидки - предоставляются для специальных покупателей, в которых заинтересована фирма, бартерные сделки, участие в различных выставках и семинарах.

В условиях рыночной экономики руководителю недостаточно иметь хороший продукт, он должен внимательно следить за появлением новых технологий и планировать их внедрение в своей фирме, чтобы не отстать от конкурентов.

**9.Инновационная деятельность в организации**

Организация в условиях жесткой конкуренции на рынке за потребителя должна одновременно работать над услугами уже существующими и перспективными.
Инновационный процесс распространяется на весь бизнес, на все его функции и виды деятельности, включая и сам маркетинг. Чтобы определить инновационные цели, во-первых, необходимо прогнозировать потребности рынка, во-вторых, учитывать обстоятельства, возникающие или могущие возникнуть в связи с технологическим прогрессом во всех сферах бизнеса.

Инновационными целями компании являются: новые продукты и услуги; усовершенствование производственного процесса; усовершенствование качества услуг; внедрение новшеств во всех видах организационной и управленческой деятельности.

Инновации, внедряемые в компании, можно классифицировать как организационные, предполагающие развитие компании; технические, вызванные внедрением передовых технологий; продуктовые, связанные с ассортиментом и качеством продукта; управленческие, требующие совершенствования методов управления компанией; маркетинговые; социальные, связанные с полезностью для потребителя и сотрудников компании; экономические и финансовые, направленные на улучшение устойчивости компании.

Одно из преимуществ компаний ООО «Старт+» - сравнительная простота планирования инноваций. Небольшая компания достаточно близка к рынку и поэтому быстрее узнает, какие новые продукты необходимы. Сотрудники внимательно следят за любыми усовершенствованиями, которые можно эффективно использовать.

В фирме каждый из сотрудников может внести свои новаторские предложения, по усовершенствованию тех или иных процессов, напрямую директору. После рассмотрения предложения, и возможной доработки предложения, его могут внедрить в организации, а работник, внесший предложение, будет поощрен, преимущественно материально.

**10.Индивидуальное задание**

В данном отчете отражены результаты прохождения практики. Практика начиналась со сбора и анализа всех необходимых материалов о деятельности коммерческой организации ООО «Старт+». В материалах отражены: общая деятельность организации, место и роль в структуре региона, основная цель деятельности, основные проблемы, негативные показатели деятельности. Особое внимание было уделено изучению и анализу существующей системе руководства.

 В период прохождения практики изучена организация и методы по технике безопасности и охране труда сотрудников, причины травматизма, изучены разрешения пожарного надзора и электрических сетей