**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ**

**ГОУ ВПО «УРАЛЬСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**имени первого президента России Б.Н.Ельцина»**

**Кафедра Социальной антропологии и психологии**

ОТЧЕТ

о прохождении управленческой практики

в ООО «Клуб Хиллз»

Студент гр. ГО – 46061

Ю.В. Полевая

Руководитель практики от предприятия

В.А. Кравченко главный инспектор отдела

подготовки и повышения квалификации

Руководители практики от университета

Обласова Л.З. к.ф.н., доцент

Екатеринбург, 2010

Содержание

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Миссия, ценности, стратегические цели ООО «Клуб Хиллз»………….. | 3 |
| 2. Основные направления деятельности ООО «Клуб Хиллз», организационная структура………………………………………………….. | 5 |
| 3. Анализ основных функций по управлению персоналом в ООО «Клуб Хиллз»…………………………………………………………………………. | 7 |
| 4. Организация документооборота в ООО «Клуб Хиллз»…………………. | 12 |
| 5. Преимущества и недостатки управления в ООО «Клуб Хиллз»……….. | 16 |
| 6. Рекомендации по совершенствованию и дальнейшему развитию в ООО «Клуб Хиллз»…………………………………………………………… | 17 |
| Приложения |  |

**1. Миссия, ценности, стратегические цели**

 **ООО «Клуб Хиллз»**

Общество с ограниченной ответственностью «Клуб Хиллз» является 1/6 частью огромной сети в сфере общественного питания и развлечений, владельцем которой является известный екатеринбургский бизнесмен Лоран Валерий Валерьянович. Развитие данной сети началось с открытия ресторана, после чего уже и последовали ночные клубы. ООО «Клуб Хиллз» был открыт 19 октября 2007 и в данное время является одним из самых дорогих клубов нашего города.

Стратегические цели компании:

* наиболее эффективная организация работы компании, поддержание высоких стандартов в обслуживании гостей;
* создание благоприятных условий для работы персонала;
* обеспечение высокой мотивации в работе ;
* поддержание дисциплины;

Основные принципы:

* политика равных возможностей дает сотрудникам одинаковые шансы в осуществлении профессионального и карьерного роста;
* соблюдение дисциплины персоналом помогает обеспечивать бесперебойное и качественное обслуживание гостей, что способствует укреплению репутации компании на рынке услуг общественного питания и развлечения;
* компания проводит целенаправленную политику стимулирования и мотивации труда, поощряя добросовестную работу премиями, и проводя специальные мотивационные программы. Все это увеличивает стремление сотрудников к профессиональному росту.

Миссия компании заключается в поддержании высоких показателей в сфере общественного питания и развлечений.

Миссия клуба подчеркивает его роль в обществе и определяет, что потребности гостей – основа деятельности данного предприятия.

Выполнение миссии достигается командой единомышленников, которую объединяет общая система ценностей – набор стандартов, критериев и норм, которые предъявляют каждому сотруднику. Необходимым условием принятия корпоративных ценностей является практическая вовлеченность всех сотрудников в деятельность компании.

Система ценностей сотрудников включает:

* Порядочность
* Стремление к совершенству
* Уважение к традициям
* Доверие и ответственность
* Профессионализм
* Инициативность и креативность
* Командность и результативность
* Открытость и доброжелательность
* Здоровый образ жизни (тело, дух и разум)

**2. Основные направления деятельности**

**ООО «Клуб Хиллз», организационная структура**

Общество с ограниченной ответственностью "Клуб Хиллз" основано 19 октября 2007 года. Клуб расположен по адресу: г.Екатеринбург, ул.Бажова 193, тел: 8 (343) 2221836; 89122221836. Юридический адрес: г.Екатеринбург, ул.Московская 209. Основателем является екатеринбургский бизнесмен ЛоранВ.В., во владении которого уже находится достаточное количество предприятий, а именно два ресторана, творческие мастерские, ночной клуб и гостиница. Данное предприятие было создано с целью получения прибыли путем предоставления услуг отдыха в сфере развлечений. Также оно относится к сфере общественного питания.

Генеральный директор

 Управляющий

Менеджеры

 Старшие официанты Бармены Старший кассир Шеф-повар Уборщики

 помещений

Официанты Кассиры Повара

Помощники официанта

В состав персонала ночного клуба входят:

1 генеральный директор

1 управляющий

2 менеджера

2 старших официанта

5 барменов

1 старший кассир

1 шеф-повар

6 уборщиков помещений

8 официантов

2 кассира

Число помощников официанта постоянно меняется (в зависимости от числа новых сотрудников)

3 повара

Основной спецификой труда заключается в том, что здесь важно уметь общаться с гостями и обладать высоким уровнем обслуживания. Именно поэтому все официанты и бармены перед тем как приступить к работе проходят специальное обучение и аттестацию.

Руководители осуществляют функции управления. Они обладают правом принятия решений, имеют в подчинении других работников. Руководителей компании условно можно разделить на две группы:

1. Генеральный директор и управляющий, которые отвечают за руководство компании в целом.
2. Ко второй относятся ст. официанты, ст.кассир и менеджеры, которые непосредственным образом влияют на характер прямых и обратных связей между всеми категориями сотрудников компании и в значительной степени определяет роли каждого из них.

Менеджеры в свою очередь делятся на две категории: по работе с гостями и по работе с персоналом. В то же время они в случае необходимости заменяют друг друга.

**3. Анализ основных функций по управлению**

 **персоналом в ООО «Клуб Хиллз»**

В данной компании все функции по управлению персоналом возлагаются на менеджеров по работе с персоналом. Трудовые отношения между работниками и работодателем регулируются Конституцией РФ, Трудовым кодексом РФ, федеральными законами о труде, законами о труде Свердловской области, подзаконными нормативными актами, а также локальными нормативными актами, трудовым договором.

Задачами менеджеровявляются:

* + комплектование клуба квалифицированными кадрами, прогнозирование текущей и перспективной потребности в персонале;
	+ обеспечение контроля за соблюдением норм трудового законодательства, иных нормативных правовых актов и документов клуба;
	+ организация кадрового делопроизводства;
	+ реализация принятых в клубе систем мотивации персонала;
	+ внедрение и поддержание комплексной системы оценки персонала и карьерного развития сотрудников;

*Организационно-кадровые функции:*

* реализация стратегии ночного клуба в области управления персоналом в части организационно-кадрового обеспечения деятельности;
* разработка методических материалов (проектов внутренних нормативных документов, рекомендаций) и распорядительных документов по вопросам организационно кадровой работы и контроль за обеспечением их выполнения;
* ведение статистического учета персонала предприятия, анализ движения, планирование работы с персоналом;
* оформление приема кандидатов на работу;
* ведение персонального учета сотрудников номенклатуры предприятия (оформление и ведение личных дел, трудовых книжек работников и т.д.);
* подготовка проектов приказов по личному составу, о премировании работников ночного клуба, установлении (изменении) должностных окладов, регистрация приказов, подготовка трудовых договоров и дополнительных соглашений к ним, оформление листков нетрудоспособности;
	+ - контроль за выполнением требований нормативных документов клуба по распределению обязанностей между управляющим и менеджерами;
* ведение учета всех видов отпусков, их оформление, подготовка сводного графика отпусков работников предприятия и контроль за его исполнением;
	+ - ведение электронной базы данных сотрудников ночного клуба;
* организация и учет практики студентов;
* оформление страховых свидетельств;
	+ - планирование и контроль исполнения сметы расходов;
* подготовка документов о текущем премировании работников клуба, а также о поощрении и применении дисциплинарных взысканий;
	+ - работа с обращениями сотрудников и клиентов;
		- подготовка предложений, организационно-кадровое обеспечение проведения корпоративных мероприятий;
		- сопровождение программы обязательного медицинского страхования работников;
		- архивирование документов кадрового делопроизводства;
* оформление служебных удостоверений работникам ночного клуба.

*Функции по подбору персонала:*

* профессиональный отбор кандидатов на работу в ночной клуб;
* ведение баз данных по профилю деятельности, совершенствование методов сбора и обработки информации о кандидатах на трудоустройство;
* консультирование сотрудников по вопросам, связанным с процедурой и инструментами подбора персонала;
* инициативный поиск, выявление кандидатов соответствующих предъявляемым требованиям с рынка труда;
* анализ и обработка резюме, анкет кандидатов на вакантные должности специалистов и руководителей;
* предварительная оценка кандидатов в процессе телефонных интервью на предмет их делового опыта, актуальности и готовности к рассмотрению на трудоустройство;
* проведение очных собеседований с кандидатами, оценка соответствия данных кандидата формальным требованиям в соответствии с заявками на подбор специалистов (перечень компетенций), контроль прохождения отбора;
* размещение в средствах массовой информации объявлений о подборе и потребностях в специалистах.

*Функции в области мотивации персонала и социальных программ*

* + реализация стратегии ночного клуба в области мотивации персонала;
	+ анализ эффективности применения действующих на предприятии форм и систем оплаты труда, материальной и моральной мотивации персонала, выработка предложений по внедрению прогрессивных форм оплаты и стимулирования труда;
	+ внедрение и администрирование системы описания, оценки и ранжирования должностей (распределения по разрядам в соответствии с системной оценкой);
	+ разработка положений о премировании сотрудников клуба применительно к конкретным условиям деятельности и контроль за правильностью их применения;
	+ разработка и поддержание в актуальном состоянии нормативных документов, регламентирующих вопросы мотивации персонала;
	+ подготовка и представление руководству информационно-аналитических материалов;
	+ участие в подготовке и исполнении управленческих решений руководства организации по вопросам, связанным с мотивацией персонала.

*Функции в области карьерного развития и оценки персонала:*

* + разработка, внедрение и администрирование системы управления деятельностью сотрудников, способствующей повышению производительности труда, достижению целей и задач клуба;
	+ разработка, внедрение и методологическое сопровождение оценки по компетенциям при отборе, перемещении и продвижении на вышестоящие должности;
	+ разработка, внедрение и методологическое сопровождение системы карьерного развития массовых категорий работников («карьерные лестницы») в целях повышения эффективности процесса внутреннего подбора;
	+ разработка, внедрение и методологическое сопровождение системы оценки, отбора и развития высокопотенциальных сотрудников;
	+ участие в формировании потребностей в обучении для разных категорий работников на основе анализа проведенной оценки компетенций;
	+ участие в подготовке и исполнении управленческих решений руководства организации по вопросам, связанным с карьерным развитием и оценкой персонала.

*Функции в области обучения и развития персонала:*

* + реализация стратегии ночного клуба в области управления персоналом в части обучения и развития персонала;
	+ составление расписания обучающих мероприятий;
	+ подготовка раздаточных вспомогательных материалов и материалов для ориентации новых работников в компании;
	+ организация и проведение тренингов;
	+ отбор, обучение, развитие и оценка тренеров, организация и мониторинг их работы, в том числе контроль качества и количества тренингов;
	+ организация тестирования знаний, навыков и компетенций персонала ночного клуба;
	+ организация обмена опытом в области обучения и развития;

**4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА**

**В ООО «Клуб Хиллз»**

Документооборот — это движение документов в организа­ции с момента их получения или создания до завершения исполне­ния или отправки.

В организации существует устав, штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции.

Устав оформлен на стандартных листах бумаги и включает в себя следующие реквизиты: наименование организации; наименование вида документа; дату (датой устава является дата его утверждения; отметка о регистрации устава; место издания (город); текст; подписи учредителей или лиц, занимающих выборные должности.

Организация работы предприятия, взаимные обязанности работников администрации, предоставление отпусков, командирование сотрудников, внутри объектный режим и другие вопросы отражаются в правилах внутреннего трудового распорядка**.** Правила составляются на общем бланке организации специалистом кадровой службы, согласовываются путем обсуждения на собрании трудового коллектива, визируются генеральным директором.

В организации для каждого сотрудника имеется должностная инструкция, которая выдается перед тем, как он приступает к выполнению своих должностных обязанностей, для ознакомления с такими пунктами как, обязанности, ответственность, в конце, работник ставит подпись.

Для обеспечения правильного формирования и учета дел предприятия составляется номенклатура дел.

Номенклатура - это систематизированный перечень заголовков дел с указанием сроков хранения, оформленный в установленном порядке. В номенклатуру дел включаются все документы, образующиеся в деятельности предприятия, кроме технической документации и печатных изданий.

Номенклатура дел разрабатывается специалистом, ответственным за организацию работы с документами.

Номенклатура дел составляется по установленной форме. По окончании календарного года в номенклатуре дел составляется итоговая запись о количестве заведенных дел относительно постоянного и временного сроков хранения.

При формировании документов в дела используются следующие признаки заведения дел:

- по номинальному признаку;

- по предметно-вопросному признаку;

- по корреспондентскому признаку и т.д.

Основанием для группировки документов по номинальному признаку служит название их разновидности (приказы, протоколы, акты и т.д.).

При формировании документов в дела по предметно-вопросному признаку за основу берут их содержание.

Для группировки переписки используется корреспондентский признак. При этом в заголовке дел указывается корреспондент, с которым ведется переписка и раскрывается содержание вопроса.

Группировка документов за какой-либо определенный период осуществляется по хронологическому признаку (например, "Квартальные отчеты об основной деятельности и квартальных вложениях").

Планово-отчетные документы группируются в дела по номинальному, авторскому, предметно-вопросному и хронологическому признакам.

Дела формируются в соответствии с номенклатурой дел предприятия. В дело должны помещаться документы, которые своей содержательный частью соответствуют заголовку дела.

При формировании дел необходимо учитывать следующие требования:

* документы постоянного и временного сроков хранения необходимо группировать в дела раздельно;
* подлинники отделять от копий;
* годовые планы и отчеты - от квартальных и месячных;
* утвержденные документы - от их проектов;
* включать в дело по одному экземпляру каждого документа.

Каждый документ, помещен в дело, оформлен в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативных актов.

В дело группируются документы одного календарного года, кроме переходящих дел, не закрывающихся по окончании календарного года.

Приложения к документам, независимо от даты их утверждения или составления присоединены к документам, к которым они относятся.

Документы, помещенные в дело имеют подписи, дату, индекс, копии - заверительную подпись, отметку "В дело".

Документы в деле располагаются в определенном порядке: сначала помещают основной документ и относящиеся к нему приложения, а затем в хронологическом порядке идут документы, возникающие по мере решения вопроса.

Организация документооборота - это правила, в соответствии с которыми должно происходить движение документов.

Документооборот является важным звеном в организации делопроизводства ООО «Клуб Хиллз» так как оно определяет не только инстанции движения документов, но и скорость движения документов. В делопроизводстве документооборот рассматривается как информационное обеспечение деятельности аппарата управления, его документирования, хранения и использования ранее созданных документов.

Основными правилами организации документооборота в ООО «Клуб Хиллз»:

- оперативное прохождение документа, с наименьшими затратами времени;

- максимальное сокращение инстанций прохождения документа (каждое перемещение документа должно быть оправданным, необходимо исключить или ограничить возвратные перемещения документов);

- порядок прохождения и процесс обработки основных видов документов должны быть единообразными.

Документооборот предприятия можно разделить на следующие этапы:

* Регистрация и учет поступающих в организацию документов
* Подготовка и регистрация отправляемых документов
* Прохождение внутренних документов
* Учет объема документооборота
* Контроль исполнения документов.

Договоры могут поступать в ООО «Клуб Хиллз как с сопроводительными письмами (в виде приложений к ним), так и без сопроводительных писем, (например, от работников Общества и/или контрагентов).

Работник управления документооборота вносит информацию о полученном договоре в журнал учета договоров с физическими/юридическими лицами или в журнал регистрации актов с физическими/юридическими лицами (в зависимости от вида документа), а также в базу данных

Традиционно при регистрации каждому документу присваивается регистрационный номер. В бумажных системах регистрации сотрудник, регистрирующий документы, при регистрации смотрит на регистрационный номер последнего документа и присваивает поступившему документу следующий порядковый номер, который вносится в карточку документа и проставляется от руки или нумератором на поступившем документе.

**5. Преимущества и недостатки управления**

**ООО «Клуб Хиллз»**

В ООО «Клуб Хиллз» следующие преимущества и недостатки.

Преимущества:

* Весь персонал проходит подготовку;
* Существует система обучения, работники проходят аттестацию раз в пол года;
* Менеджер по персоналу выполняет все возложенные на него полномочия.

Недостатки:

* Слишком много функций возложено на менеджера по персоналу, это видно из структуры предприятия;
* Не разработанная до конца миссия предприятия
* Не разграничены полномочия на специалистов отдела кадров в сфере делопроизводства, что увеличивает потери в рабочем времени.
* Высокая текучесть кадров;
* Отсутствие анализа текучести кадров;

**6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ И**

**ДАЛЬНЕЙШЕМУ РАЗВИТИЮ ООО «Клуб Хиллз»**

В процессе прохождения практики сложилось очень хорошее впечатление о работе отдела кадров и всей организации в целом. Работа с персоналом осуществляется на высоком профессиональном уровне. Служба управления персоналом ООО «Клуб Хиллз» осуществляет следующие функции:

* Прием, увольнение, перемещение работников, подбор и расстановка кадров.
* Организация подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала.
* Выявление перспективных работников для включения в список резерва руководящих работников, планирование продвижения по службе.
* Организация работы по документационному обеспечению кадровой деятельности предприятия.
* Обработка оперативной и стратегической кадровой информации.
* Оформление и хранение личных дел сотрудников, персональных данных работников.
* Изучение социальных потребностей сотрудников, разработка социальной программы, решение социальных вопросов (разработка структуры заработной платы и льгот в целях привлечения, найма и сохранения работников).
* Профориентация и адаптация сотрудников на новом рабочем месте (введение нанятых работников в организацию и ее подразделения, развитие у работников понимания того, что ожидает от них организация и какой труд в ней заслуживает позитивной оценки).
* Обучение (разработка программ для обучения трудовым навыкам, необходимым для улучшения эффективного выполнения работ).
* Оценка трудовой деятельности (разработка методик оценки трудовой деятельности и доведение их до работников).
* Повышение, понижение, перевод, увольнение (разработка методов перемещения работников на должности с большей или меньшей ответственностью, развитие профессионального опыта путем перемещения работников на другие должности или участки работы, а также процедур прекращения договора найма).
* Подготовка руководящих кадров, управление продвижением по службе (разработка программ, направленных на развитие способностей и повышение эффективности труда руководящих работников).

В организации качественно выполняются все выше перечисленные функции.

В целом можно сказать, что в организации ведется чёткий порядок ведения документов, но следует разграничивать обязанности каждого специалиста по ведению документации. Необходимо руководителю разрабатывать текущие планы руководства и управления, где необходимо отражать текущие и длительные мероприятия развития организации: совершенствование стиля и методов работы, анализ собственных ошибок, организация труда коллектива.

Так же необходимо скоординировать организацию обучения сотрудников. Возможно проведение тренингов для сотрудников по вопросам взаимодействия с клиентами, по улучшению техники продаж.