**Введение**

Практику проходила в магазине «Пятёрочка» города Арзамаса.

Срок прохождения практики с двенадцатого по двадцать пятое июля 2010г.

Цель ознакомительной практики – рассмотреть организационную структуру управления предприятием.

Перечень основных работ и заданий, выполняемых в процессе практики:

* + - * Узнать основные запросы покупателей
      * Изучить ассортимент товаров
      * Рассмотреть инновационную программу развития
      * Рассмотреть организационную структуру управления предприятием
      * Изучить работу менеджера торгового зала

**Основная часть**

**История создания компании**

Сеть магазинов «Пятерочка» была основана в 1999 году. К началу 2000 года компания насчитывала 17 магазинов с оборотом в 35 млн. долларов. Сегодня «Пятерочка» работает в 12 регионах России, в Казахстане и Украине (включая франчайзинговые магазины).

18 мая 2006 года была завершена сделка по слиянию двух ведущих российских торговых сетей - «Пятерочка» и «Перекресток». 3 ноября 2006 года Пятерочка Холдинг НВ переименована в ИКС 5 Ритейл Групп НВ.

Магазины «Пятерочка» работают в формате «мягкого дискаунтера». Средняя площадь магазина составляет 600 кв.м. Ассортимент - от 2000 до 5000 наименований товаров. Магазины работают ежедневно с 9 до 23 часов.

В Нижегородской области ИКС 5 Ритейл Групп представлен 19 магазинами «Пятерочка» и «Перекресток». Компания ориентирована на поддержку отечественного, в том числе, нижегородского производителя, активно участвует в социальной и общественной жизни региона, осуществляя на территории Нижегородской области ряд адресных благотворительных программ.

30 июня общее число магазинов сети («Пятерочка», «Перекресток» и «Карусель») составило 991. Выручка – ... Альфа-групп» – 48,6%, основатели сети «Пятерочка» – 21,2%, менеджмент – 6%, в свободном обращении – 24,2%

Большинство признанных профессионалов торгового бизнес - сообщества России с пристальным интересом наблюдают, анализируют и оценивают успехи роста сети "Пятерочка", достигнутые в 1999 - 2002 годах. Сегодня сеть насчитывает 75 магазинов в Санкт-Петербурге и 45 в Москве. К концу текущего года "Пятерочка" обслужит своего 150 миллионного клиента и доведет торговый оборот до 430 миллионов долларов. По данным Национальной Торговой Ассоциации это самый высокий показатель среди розничных сетей в России.

Высокую конкурентоспособность компании на розничном рынке страны, создание магазинов класса "экономичный" универсам в Нижнем Новгороде и Арзамасе, а также нацеленность компании на развитие партнерского бизнеса в ряде регионов страны многие профессионалы бизнеса объясняют различными условиями. Однако, основа лидерства и конкурентоспособности сети - это высокая эффективность бизнеса, обусловленная оптимально выбранной бизнес-моделью компании.

Во-первых, "Пятерочка" имеет:

· социально-ориентированную философию (миссию) своего бизнеса направленную на удовлетворение пяти основных запросов Покупателей:

· гарантированное качество товара,

· низкие цены,

· универсальный ассортимент товаров повседневного спроса, состоящий из наиболее покупаемых товарных позиций в каждом сегменте,

· высокое качество продаваемого товара и обслуживания,

· удобное местоположение и время работы магазинов;

Во - вторых, "Пятерочка", для достижения поставленной системы целей, главной из которых является - создание самой эффективной в России розничной сети универсамов экономичного класса, действующую под знаком обслуживания "Пятерочка", имеет:

· ярко выраженную общую мотивацию управляющих и специалистов всех уровней Компании на достижение поставленных целей; сложившуюся деловую культуры и деловой имидж по отношению к нашим Покупателям, деловым партнерам и конкурентам;

· инновационную программу развития своего бизнеса на основе использования современных технологий предпринимательства (отечественных, зарубежных), новых и перспективных инжиниринговых решений при создании и эксплуатации магазинов, транспортно-складских комплексов, центральных офисов сетей, обеспечивающих требуемый уровень качества товаров и обслуживания Покупателей;

· программу создания и продвижения на розничный рынок страны новых собственных Торговых марок;

· высококлассную систему менеджмента, позволяющую в сквозном цикле на основе поставленных целей и выбранных стратегий, осуществлять планирование, учет, контроль, анализ и принятие максимально эффективных и взвешенных оперативных решений;

- "Пятерочкой" была очень тщательно и вдумчиво отработана организационно-функциональная структура Компании, с учетом перспективы ее развития;

- был создан необходимый массив бизнес-процессов, разработанных на основе методологии IDEF0, согласно установленных для них критериев (скорость, качество, стоимость выполнения бизнес-процесса, риски потерь при отклонениях от заданного бизнес-процесса) и ограничениям, доступно описанным и оформленным, периодически подвергающимся аудиту с целью упрощения (совершенствования) со стороны владельцев, (разработчиков) бизнес-процессов;

- была установлена сквозная матричная взаимосвязь организационно-функциональной структуры Компании и бизнес-процессовой структуры Компании, согласно которой деятельность (выполнение работ) в Компании не двигаются вверх и вниз вдоль организационно - функциональной структуры, а текут сквозь нее в виде массива (набора) бизнес-процессов (рассматриваемых нами как потоки работ, движущихся от одного исполнителя к другому), и за качество выполнения которых, отвечают их владельцы, причем, на всех этапах выполнения бизнес-процесса владелец процесса "главнее" руководителей организационных подразделений Компании;

В-третьих, "Пятерочка" постоянно заботится о простоте, ясности, понятности, рациональности и функциональности всех элементов бизнеса от постановки целей и разработки бизнес-процессов до языка общения сотрудников (в рамках разработанного и принятого в Компании глоссария и словаря терминов примерно 800 слов).

Перечисленные выше три основных системно взаимосвязанных составляющих эффективности деятельности Компании позволяют характеризовать Компанию "Пятерочку" как современную динамично развивающуюся бизнес структуру, обладающую, безусловно, высокой конкурентоспособностью, закрепляющей за Компанией позиции признанного лидера в своем сегменте российского розничного сетевого рынка.

В процессе практики я рассмотрела работу менеджера торгового зала.

Я подготавливала и передавала заказ на подачу товаров с мест хранения, организовывала подачу товаров в торговый зал и руководство работой по выкладке товаров, вела учет остатков товаров в торговом зале и сообщала (заместителю директора) данные о товарах с критичным минимумом остатков, с критичным сроком годности, а также сведения о товарах повышенного, равномерного и пониженного спроса.

Осуществляла контроль над соблюдением персоналом торгового зала:

— надлежащего качества и культуры обслуживания покупателей при оказании услуг торговли;

— правил продажи товаров и санитарно-гигиенических требований;

— правил охраны труда и техники безопасности, противопожарной безопасности.

Организовывала обслуживание покупателей, совершающих крупные покупки, при

необходимости помогала покупателям в выборе товаров.

Осуществляла контроль над наличием ценников на товарах.

Все вышеперечисленные задачи я хорошо изучила, но есть перечень некоторых заданий, которые я не успела выполнить в период прохождения практики.

Это проверка качества и безопасности, поступающих в продажу товаров, сроков их годности, контроль над работниками торгового зала трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований санитарии и гигиены, составление отчетов о движении товаров и запрет на некачественные товары, товары с истекшими сроками годности, неисправные и имеющие дефекты товары.

В основном должностные обязанности менеджера торгового зала я изучила.

**Заключение**

В ходе прохождения учебно-ознакомительной практики я познакомилась с организационной структурой организации «Пятёрочка». Ознакомилась с тем, как организация функционирует на рынке, взаимодействует с поставщиками, потребителями, конкурентами. В целом в организации сложился благоприятный климат работы персонала, все работники работают как одна команда, за время прохождения практики не было замечено конфликтных ситуаций между работниками. Мною были приобретены практические навыки работы в коллективе организации.

«Пятерочка» — это магазины для экономных и расчетливых покупателей, которые контролируют свои расходы не в ущерб качеству и привычкам. Причем возраст, пол и социальный статус значения не имеют. Это принципиально новый тип магазинов — универсамы экономического класса. Клиенты магазина — люди, не бросающие деньги на ветер, а те которые приобретают нужный и качественный товар по низкой цене. «Пятерочка» — это магазины для умных.