Содержание

Введение

1. Общая характеристика предприятия

2. Организационная структура управления

3. Управление производством

4. Управление персоналом

5. Информационная система управления

6. Экономические службы и финансовое состояние предприятия

7. Управление маркетингом

8. Заключение

Список используемой литературы

Приложение 1. Схема 1. Линейно-функциональной организационной структуры управления в ООО "Партнёр Плюс"

Приложение 2. Таблица 1. Анализ ООО "Партнёр Плюс"

Приложение 3. Таблица 2. Цели и задачи ООО "Партнёр Плюс"

Введение

Повышение уровня конкурентоспособности организации, в том числе и в условиях кризиса в решающей степени определяется качеством имеющегося персонала: его квалификацией, потенциалом, степенью сплоченности, лояльностью к организации и мотивацией к высокопроизводительному труду. Разумеется, качества отдельных руководителей играют немаловажную роль для эффективной деятельности предприятия, однако его стабильность и степень «выживаемости» зависят, прежде всего, от качеств «среднего» персонала, которые в свою очередь, определяются существующей системой управления трудом.

В условиях рыночной экономики конкурентоспособность организации определяется тем, насколько мобильно она реагирует на любое изменение внешней по отношению к ней среды, насколько чутко улавливает изменения потребностей рынка, насколько она готова к постоянным изменениям.

В этих условиях требуется принципиально новый тип работника: высококвалифицированный, инициативный, склонный к инновациям, готовый самостоятельно принимать решения и нести за них ответственность, привязывающий свои личные цели к целям организации, в которой работает, ориентированный на долгосрочное сотрудничество.

Исходя из этого, основные цели, прохождения практики, это:

-закрепление полученных за время обучения в институте теоретических знаний, а также овладение практическими навыками работы;

-сбор, обобщение и анализ практических материалов по выполняемой теме дипломной работы.

На время прохождения практики, я должна была показать свои способности, а также стремление к получению навыков и специфических знаний и умение использовать их в повседневной работе фирмы.

 Специфические знания, которыми я должна обладать к концу своей практики на 100% являются следующими:

 -знания, необходимые для эффективного участия в информационно- документарном обеспечении фирмы и непосредственно руководителя (владение такими техническими средствами, как персональный компьютер, телефон, факс, ксерокс);

-знания, связанные с основными направлениями деятельности фирмы, ее внутренней структурой и внешними связями;

-знаниями правовых актов и приложений, регламентирующих работу фирмы и ее сотрудников;

-знания, требующиеся для коммуникативного обеспечения работы фирмы.

Во время прохождения практики я поняла, что специфика и сложность моей работы была связана с тем, что я всегда на виду, в центре общения с руководством, коллегами, клиентами. Я находилась в центре внутренних проблем фирмы и ее внешних контактов. Поэтому моя работа в ритмичном эффективном функционировании фирмы, в создании психологического климата в коллективе чрезвычайно важна и не заменима. Особенностью этой работы является постоянная нехватка времени, работа в условиях стресса. В этом случае выручает умение слушать, правильно понимать, запоминать задания, оценивать и принимать быстрые и верные решения.

В связи с тем, что тема моего диплома «Оценка деловых качеств персонала», наибольшее внимание мной уделялось теме «Управление персоналом». Организация, в которой я проходила практику – ООО "Партнёр Плюс" строительная фирма осуществляющая продажу и монтаж климатического оборудования (вентиляция и кондиционирование).

1. Общая характеристика предприятия

В первый день прохождения практики на предприятии ООО "Партнёр Плюс" проходило ознакомление с объектом и изучение выбранного направления деятельности. Исходя из этого можно представить следующие выводы.

Правовой статус предприятия – общество с ограниченной ответственностью. Общество имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные права, исполнять обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Общество вправе в установленном порядке открывать банковские счета на территории Российской Федерации и за ее пределами. Общество несет ответственность по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом. Общество имеет круглую печать, содержащую его полное фирменное наименование на русском языке и указание на место его нахождения. Общество вправе иметь штампы и бланки со своим фирменным наименованием, собственную эмблему, а также зарегистрированный в установленном порядке товарный знак и другие средства визуальной идентификации.

ООО "Партнёр Плюс" - одно из наиболее масштабных и динамично развивающихся образований отечественного климатического рынка. Сегодня ООО "Партнёр Плюс" оказывает весь комплекс профессиональных инжиниринговых услуг в области проектирования, комплектации, монтажа, пуско-наладочных работ, гарантийного и сервисного обслуживания систем кондиционирования, вентиляции, отопления, водоснабжения, канализации и водоподготовки.

Среди сотен климатических компаний, существующих на российском рынке, полный спектр услуг предлагают далеко немногие. Начав деятельность в 1996 году с розничной и мелкооптовой торговли климатической техникой, ООО "Партнёр Плюс" изначально формировал комплексный подход к различным сегментам климатического рынка, направленный на глубокое практическое освоение каждого из них как стратегически важного. В дальнейшем это позволило предоставить самым разным группам потребителей впечатляющий выбор конкурентоспособных предложений и высочайшее качество обслуживания.

Общество является юридическим лицом и действует на основании Устава и законодательства РФ. Во главе генеральный директор.

Расширяя сферу деятельности и географию присутствия, ООО "Партнёр Плюс" разрабатывает серьезные комплексные программы, создает партнерские союзы, формирует обширные информационные ресурсы, совершенствует бизнес-технологии и схемы работы со своими клиентами. В результате такого подхода ООО "Партнёр Плюс" на сегодняшний день является одним из крупнейших операторов дилерских продаж в России. В настоящее время дилерская сеть насчитывает порядка 3500 компаний.

Наряду с этим, ООО "Партнёр Плюс" обладает самой развитой специализированной сетью розничных продаж, действующей в Москве, Санкт-Петербурге, Астрахани, Волгограде, Омске, Тольятти, Ростове-на-Дону, Уфе, Саратове, Калуге, Барнауле, Тюмени, Новосибирске, Челябинске. Филиал присутствует и в Златоусте, и ведет свою деятельность с 2003 года, именно здесь я и проходила практику.

Надежность сотрудничества обусловлена стабильностью, безупречной репутацией и высококвалифицированным персоналом, осознающим свою профессиональную ответственность и роль в контексте общего развития компании. По количеству реализованных проектов, объемам продаж и диапазону коммерческих интересов ООО "Партнёр Плюс" занимает самые высокие позиции. Продолжая успешно реализовывать свой потенциал, он устойчиво растет - прежде всего, качественно. Именно высокое качество предложений, услуг и сервиса заложено в философии компании как основное правило поведения в бизнес-сообществе.

Миссия предприятия: «Мы стремимся к тому, чтобы каждый человек мог обставить свою квартиру, дом или офис удобным и практичным климатическим оборудованием, отвечающим всем законам эргономики и экологии». Из миссии следует цель – удовлетворение потребностей клиентов в надежных, качественных, долговечных алюминиевых конструкций.

Исходя из миссии вытекают цели предприятия:

-постоянно вести поиск новых видов производств (не в ущерб, а в дополнение к основной), обеспечивающих стабильность, надежность функционирования предприятия;

-с уважением относиться к деловым партнерам, активно работать с ними, расширять сферы деловых взаимоотношений;

-быть внимательным и чутким к запросам и нуждам персонала, способствовать повышению отдачи труда;

-всемерно содействовать формированию стабильной в экономическом и социальном плане, экологически безопасной внешней среды;

-формирование климата социальной ответственности предприятия перед обществом и людьми: интегрировать свои экономические интересы с интересами общества.

Ориентация на эти цели позволит ООО "Партнёр Плюс" осуществлять деловую стратегию по организованному развитию, освоению новых сегментов рынка, реализации разного рода нововведений.

Все виды выполняемых работ по проектированию, монтажу, эксплуатации и обслуживанию климатического оборудования бытового и промышленного назначения полностью лицензированы. Вся поставляемая техника имеет надлежащие сертификаты соответствия и адаптирована для любых климатических зон России.

2. Организационная структура управления

Структура устанавливает взаимоотношения уровней управления и функциональных подразделений, которые позволяют наиболее эффективно достигать целей организации.

Образование структуры – это следствие разделения труда между специалистами разных его видов. Так, труд разделен между технологами, механиками, экономистами и др. При производстве любого продукта работа разделяется на многочисленные малые операции, что тоже представляет собой конкретную специализацию труда.

На предприятии "Партнёр Плюс" присутствует линейно-функциональная организационная структура управления. Схематично она представлена в Приложении 1.

Суть функциональной организованной структуры управления состоит в том, что выполнение отдельных функций по конкретным вопросам возлагается на специалистов, т.е. каждый руководитель или исполнитель специализирован на выполнении отдельных видов деятельности.

В "Партнёр Плюс" Совет директоров, возглавляемый Генеральным директором занимается общим руководством организации, отвечает за технику безопасности и охрану труда, определяет направления развития предприятия.

К компетенции Генерального директора Общества относятся все вопросы руководства текущей деятельностью Общества за исключением вопросов, отнесенных к компетенции Совета директоров.

Генеральный директор Общества без доверенности действует от имени Общества, в том числе, с учетом ограничений, предусмотренных действующим законодательством, настоящим Уставом и решениями Совета директоров Общества.

Генеральный директор отвечает за работу с кадрами, маркетинговой деятельностью. Финансовый директор ведет бухгалтерию, отвечает за экономические вопросы организации.

Техническая служба следит за инновациями в сфере производства климатического оборудования, разрабатывает свои, совершенствует технику производства и др.

Ведущий специалист, техническая служба и финансовый директор строго отвечают по своим обязательствам, у них в подчинении находятся менеджер по работе с клиентами и менеджер по работе с корпоративными клиентами.

Структура системы управления ООО "Партнёр Плюс" - упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих их функционирование и развитие как единого целого. Структура системы управления является формой разделения и кооперации управленческой деятельности, в рамках которой происходит процесс управления, направленный на достижение поставленных целей организации.

Элементами структуры являются отдельные работники и службы аппарата управления; отношения между ними поддерживаются благодаря связям, которые носят линейный и функциональный характер.

Линейные связи отражают движение управленческих решений и информации между линейными руководителями, т.е. лицами, полностью отвечающими за деятельность организации или ее структурных подразделений.

Функциональные связи имеют место по линии движения информации и управленческих решений по тем или иным функциям управления.

Проектируемая организационная структура является линейно-функциональной. Основу линейно-функциональных структур составляет принцип построения и специализации управленческого процесса по функциональным подсистемам организации, по которым на каждом уровне управления формируются функциональные службы.

Структура в "Партнёр Плюс" имеет свои преимущества и недостатки.

Преимущества линейно-функциональной структуры управления:

1. наличие профессионалов в подготовке управленческих решений и их ответственность;

2. соблюдение принципа единоначалия.

Недостатком линейно-функциональных структур управления является увеличение времени движения информации, что влияет на скорость и своевременность принятия управленческих решений. Однако данный недостаток не является существенным для проектируемого предприятия, так как при небольших масштабах предприятия и малом числе уровней иерархии управления использование линейно-функциональной структуры не окажет заметного влияния на увеличение времени движения информации.

На основе вышеизложенного можно сделать вывод о том, что для исследуемого предприятия использование линейно-функциональной структуры управления является наиболее рациональным.

3. Управление производством

В ООО "Партнёр Плюс" любому заказу, независимо от его объема, уделяется повышенное внимание всех сотрудников фирмы. Каждый проект ведет персональный менеджер, который владеет всей информацией по заказам своих клиентов и уделяет им максимум своего времени. ООО "Партнёр Плюс" - одна из немногих фирм в городе, работающих без выходных и праздничных дней, в то время, когда удобно именно клиенту.

По ходу прохождения практики в ООО "Партнёр Плюс", можно сделать вывод, что организация представляет собой сложную организационно-производственную систему управления, предназначенную для решения проблем и осуществления операций. Лица, ответственные за принятие решений, - менеджеры и исполнители решений – специалисты-управленцы объединены между собой системами взаимодействия. Существуют два типа взаимосвязей: формальные, отражающие организационную структуру организации, и неформальные, возникающие на основе реализации интересов между отдельными менеджерами и специалистами.

Клиентам ООО "Партнёр Плюс" не приходится сомневаться в качестве продукции: все климатические конструкции проходят трехступенчатый контроль:

-входной контроль. Проверяется геометрические характеристики поступающего товара. Кроме того, работники обязательно контролируют наличие сертификатов на все комплектующие;

-оперативный контроль. Соответствуют ли конечные геометрические показатели тем, которые были заказаны и др.;

-приемо-сдаточный контроль. Проверяется плотность всех механических соединений. Тщательно осматривается каждый стык.

Технические службы "Партнёр Плюс" постоянно отслеживают новые разработки, стараются внедрять самые современные технологии проектирования, производства и монтажа, расширять ассортимент предлагаемой продукции.

В ООО "Партнёр Плюс" стратегическое планирование это одна из функций управления, которая представляет собой процесс выбора целей организации и путей их достижения. Стратегия представляет собой детальный всесторонний комплексный план. Данный план представляет собой стратегию лидерства по издержкам и стратегия диверсификации.

Объем реализации является важной предпосылкой к достижению низкой себестоимости. Путь к достижению лучших результатов подразумевает захват и удержание большой доли рынка. Вследствие этого, когда в борьбе участвует более одной фирмы, то конкуренция за обладание рынком может в значительной степени подорвать любое преимущество, основанное на низкой себестоимости, если цены снижаются фирмами, стремящимися к достижению определенных объемов реализации.

Низкая себестоимость может позволить ООО "Партнёр Плюс" проводить при необходимости ценовую конкуренцию. Она также может являться источником прибыли, которая может быть реинвестирована в производство для улучшения качества продукции, в то время как цена на эту продукцию будет соответствовать средней цене по отрасли. Таким образом, не низкая себестоимость сама по себе предоставляет конкурентные преимущества, а возможности этой низкой себестоимости улучшают конкурентоспособность.

Стратегия дифференциации означает не только то, что нужно чем-то отличаться от других. Ключом к успеху при проведении дифференциации должна являться уникальность, которая ценится покупателями. Если покупатели желают платить за эти уникальные особенности большую цену, то надбавка к цене приведет к большей прибыльности. Однако стратегии дифференциации, также присущ элемент риска.

4. Управление персоналом

Количество сотрудников в ООО "Партнёр Плюс" состоит из 50 человек. Несмотря на то, что все руководители организации выполняют управленческие действия, нельзя сказать, что все они занимаются одним и тем же видом трудовой деятельности. Уровни управления можно представить в виде пирамиды.

Высший уровень управления организаций представлен председателем (Генеральный директор) Совета Директоров. Эта группа управленческих работников обеспечивает интересы и потребности владельцев акций, вырабатывает политику организации и способствует ее практической реализации.

Руководители среднего уровня управления обеспечивают реализацию политики функционирования ООО "Партнёр Плюс", разработанной высшим руководством, и отвечают за доведение более детальных заданий до подразделений и отделов, а также за их выполнение. В ООО "Партнёр Плюс" это Ведущий специалист, Менеджеры по работе с клиентами и компаративными клиентами, Техническая служба.

Низший уровень управления представлен Заведующим производства, старшими бригад. Это руководителя, находящиеся непосредственно над рабочими и другими работниками.

Следует отметить, что на всех уровнях управления руководители выполняют не только чисто управленческие, но и исполнительские функции.

Управление персоналом начинается с выработки кадровой политики, учитывающей стратегические цели предприятия и условия формирования рынка труда. К числу этих условий относятся: Свободный выбор сферы приложения своих способностей (труд по найму, самостоятельный бизнес, учеба); конкуренция между работниками (за рабочие места с более высокой оплатой и лучшими условиями труда) и работодателями (за наиболее квалифицированных работников с наивысшей предельной производительностью); мобильность рабочей силы – профессиональная (определяется общим уровнем образования и подготовки) и территориальная (зависит от рынка жилья и ограничений в прописке); общий уровень занятости; уровень оплаты труда, учитывающий прожиточный минимум.

Современный инновационный характер производства, его наукоемкость, приоритетность вопросов качества продукции изменили требования к работнику, повысили значимость творческого отношения к труду и высокого профессионализма. Это привело к существенным изменениям в принципах и методах управления персоналом в ООО "Партнёр Плюс", которые оказались направлены, в первую очередь, на реализацию политики мотивации.

Главный стратегический курс на высокий уровень образования, квалификации и этики работников; предоставление широкому кругу работников условий для расширения знаний, непрерывного повышения профессионального мастерства; создание возможностей для самовыражения.

Руководители - специалисты по работе с персоналом решают такие задачи, как обучение работников способности к совместным действиям; придание их усилиям эффективности и результативности. На менеджеров возлагается ответственность за оценку работы сотрудников; определение необходимого вознаграждения за конечные результаты работы; организацию и контроль за деятельностью целевых групп и рабочих бригад; разрешение конфликтных ситуаций и выработка компромиссных решений и др.

На современном этапе важнейшими принципами руководства персоналом в ООО "Партнёр Плюс" считается возложение ответственности на каждого работника за его работу; осведомленность работника о том, кому именно он подчинен и от кого получает указания.

В последнее время претерпела также мотивация руководства персоналом: преобладающее значение приобрели социально-экономические и социально-психологические методы управления персоналом над административными; руководство теперь направлено на осуществление сотрудничества персонала и администрации для достижения намеченных целей; получил развитие принцип коллегиальности в управлении.

В этих условиях важной целью управления персоналом стало побуждение работников к развитию их способностей для более интенсивного и продуктивного труда. Руководитель ООО "Партнёр Плюс" не приказывает своим подчиненным, а направляет их усилия, помогает раскрытию их способностей, формирует вокруг себя группу единомышленников. На практике повышение эффективности руководства персоналом достигается за счет использования таких факторов, хорошая организация рабочих мест; рациональное планирование и использование производственных площадей; систематическая переподготовка и повышение квалификации работников; обеспечение стабильности занятости; разработка и реализация различных социально-экономических программ.

Планирование и контроль деловой карьеры в фирме заключаются в том, что с момента принятия работника в организацию и до предполагаемого увольнения с работы организуется планомерное горизонтальное и вертикальное продвижение работника по системе должностей или рабочих мест. Работник должен знать не только свои перспективы на краткосрочный и долгосрочный период, но и то, каких показателей он должен добиться, чтобы рассчитывать на продвижение по службе.

Организация работы по планированию и реализации карьеры работников в ООО "Партнёр Плюс" включает: ознакомление работников с имеющимися на предприятии возможностями продвижения в виде программ обучения и консультаций по индивидуальным планам повышения квалификации; регулярное информирование и консультирование по открывающимся в фирме возможностям обучения и вакантным местам; разработку программ поддержки и психологического консультирования, противодействующих кризисам карьеры; перемещение работников по трем направлениям: продвижение вверх по ступеням квалификационного или служебного роста горизонтальное перемещение (ротация), понижение.

Повышения квалификации менеджеров в климатическом бизнесе – одна из самых актуальных проблем отрасли вот уже несколько лет. Профессиональная подготовка менеджеров ведётся специалистами, много лет работающими в ведущих климатических фирмах.

Обучение менеджеров ведётся по нескольким направлениям. Во-первых, это знакомство с техникой и принципами её работы. Во-вторых, тренинги по технологиям продаж. Кроме того, программа обучения менеджеров включает в себя все обязательные дисциплины, от охраны труда до правил участия в тендерах. Каждая из предлагаемых групп курсов подготовки менеджеров специфична.

Кроме управленческого персонала на предприятии ведет свою деятельность техническая служба, бухгалтерия, команда менеджеров и рабочий персонал.

Стаж работы каждого сотрудника не менее 5 лет; каждые полгода на фирме проводится аттестация всего персонала.

Сегодня в ООО "Партнёр Плюс" вырабатывается новая управленческая философия: главные интересы предприятия, коллектива, – это ответственность перед различными социальными группами. Характерной чертой такой управленческой философии является рыночная ориентация предприятия, выстроенность в этом направлении всех звеньев управления: механизма действий на рынке, планировании и финансового контроля, внутрифирменной политики. Исходя из этого в ООО "Партнёр Плюс" планируется сформировать элементы реализации социально ответственного менеджмента.

5. Информационная система управления

ООО "Партнёр Плюс" ведет активную открытую политику в отношении распространения и обмена информацией, благодаря чему каждый партнер и клиент может рассчитывать на оперативный доступ к его инфо-ресурсам, их достоверность и объективность. Объем и качество собственного информационного пространства играют важную роль в развитии и поддержке новых направлений, а также обеспечивают значительную долю интереса к конкретным товарам и услугам.

Основной и наиболее полный информационный канал - интернет-ресурсы. Кроме основного портала - корпоративного сайта, создано более 10 специализированных климатических сайтов, что позволяет подробно и качественно информировать потребителей о преимуществах, особенностях и областях применения предлагаемых товаров.

Значимым инструментом обеспечения потребителей актуальной информацией является корпоративная газета ООО "Партнёр Плюс" — вестник компании, в котором регулярно публикуются новости и обзорные материалы о климатическом рынке, а также представляются технические новинки с детальным описанием их характеристик. К сожалению в филиал г.Златоуста она поступает только через Интернет и предстает в черно-белом свете.

Особое внимание уделяется вопросам непосредственного обмена опытом. На базе Учебного Центра в г.Челябинске регулярно проводятся тренинги и семинары, на которых специалисты компании, а также представители фирм-производителей знакомят партнеров со спецификой нового оборудования и условиями его эксплуатации, делятся наработками в области продвижения климатической техники.

Что касается планирования основ коммуникационных процессов ООО "Партнёр Плюс" можно отметить следующее. В коммуникационные процессы относятся общение, умение нравиться и убеждать. Любое общение, в том числе и деловое - это, прежде всего коммуникация, т. е. обмен информацией, значимой для участников общения.

Эффективная коммуникация - коммуникация, способствующая достижению целей участников общения. Она предполагает выяснение следующих вопросов: каковы средства коммуникации и как правильно ими пользоваться в процессе общения; как преодолеть коммуникативные барьеры непонимания и сделать коммуникацию успешной.

В ООО "Партнёр Плюс" одним из главных элементов является общение. Общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

По ходу практики, мной было выявлено, что общение в ООО "Партнёр Плюс" имеет три стороны проявления: коммуникативную, интерактивную и перцептивную. Коммуникативная сторона общения проявляется через действия личности, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие другими людьми. Интерактивная сторона общения представляет собой взаимодействие людей друг с другом в процессе межличностных отношений. Перцептивная сторона общения проявляется через восприятие и оценку людьми социальных объектов. Такими социальными объектами являются другие люди, сами общающиеся, группы, другие социальные общности.

Поскольку индивидуальное действие осуществляется в условиях прямых или косвенных отношений с другими людьми, оно включает коммуникативный аспект. Действия, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие другими людьми, иногда называют коммуникативными действиями. Различают процесс коммуникации и составляющие его акты. Основные функции коммуникационного процесса в ООО "Партнёр Плюс" состоят в достижении социальной общности при сохранении индивидуальности каждого ее элемента.

Если классифицировать управленческие коммуникации на предприятии, то следует различать: межуровневые коммуникации; коммуникации по восходящей, т.е. снизу «верх; коммуникации между различными подразделениями или отделами; коммуникации между руководителем и рабочей группой, а также неформальные коммуникации.

При обмене информацией отправитель и получатель проходят несколько взаимосвязанных этапов. Их задачей является составление сообщения, выбор и использование определенного канала для его передачи таким образом, чтобы его стороны поняли и разделили исходную идею.

Этапы, которые проходят отправитель и получатель, следующие: зарождение идеи; кодирование информации и выбор канала; передача информации; декодирование — перевод символов отправителя в мысли получателя.

На предприятии ООО "Партнёр Плюс"в коммуникациях могут возникать определенные преграды. Такими являются: искажение сообщений, информационные перегрузки, конфликты между различными подразделениями.

Так как есть в ООО "Партнёр Плюс" некоторые преграды в коммуникативном процессе, то существуют и пути их преодоления. Таких путей существует несколько (Генеральный директор, имеющий большой опыт работы, владеет своими собственными секретами преодоления преград): регулирование информационных потоков. Именно это направление вызвало необходимость создания на предприятии системы информационного менеджмента; управленческие действия. Они включают в себя планирование, организацию, мотивацию, реализацию и контроль; системы обратной связи.

По ходу практики необходимо было ознакомиться с документационным обеспечением деятельности предприятия. Основными документами, подтверждающими статус ООО "Партнёр Плюс" является следующие: Устав предприятия; Дополнения и изменения в Устав; Свидетельство о государственной регистрации; Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;

В случае совершения на предприятии несчастного случая – оформляется Акт о несчастном случае на производстве и проводится инструктаж по технике безопасности на рабочем месте пострадавшего. Соответствующая информация находит свое отражение в Журнале регистрации инструктажа на рабочем месте.

Сотрудники ООО "Партнёр Плюс"ознакомлены с инструкцией о мерах пожарной безопасности и Порядком действия при пожаре. Вся информация, которая связана с противопожарным инструктажем отражается в «Журнале учета противопожарного инструктажа на рабочем месте». В офисе его филиалах имеется огнетушитель, который функционирует согласно «Эксплуатационному паспорту на огнетушитель» и «Журналу технического обслуживания огнетушителей».

6. Экономические службы и финансовое состояние предприятия

По ходу практики мне удалось изучить документы, отражающие финансовую деятельность ООО "Партнёр Плюс". В результате анализа, совместно с бухгалтером организации, можно сделать следующие выводы по экономическому состоянию предприятия.

Характеризуя деловую активность предприятия за 2008 г., можно сказать, что показатели повышаются. При относительно невысоком темпе увеличения основного капитала, выручка от реализации повысилась почти в 2 раза.

Можно сделать вывод, что:

-во-первых, повышается экономический потенциал предприятия;

-во-вторых, по сравнению с темпами увеличения экономического потенциала, объем реализации повысился более высокими темпами, т.е., ресурсы предприятия используются эффективно;

-в-третьих, прибыль увеличилась гораздо боле высокими темпами, чем выручка от реализации, что свидетельствует, как правило, об относительном снижении издержек обращения.

Прибыль от реализации продукции увеличилась под влиянием следующих факторов: рост продажных цен, снижение себестоимости, изменение объема реализации, изменение структуры реализации.

Анализируя рентабельность деятельности ООО "Партнёр Плюс", можно сказать, что по всем рассмотренным показателям рентабельности наблюдалось увеличение.

Таким образом, в целом деятельность предприятия можно признать удовлетворительной. Необходимо в дальнейшем совершенствовать экономическую деятельность предприятия, чтобы в дальнейшем преумножать результаты.

На предприятии ООО "Партнер Плюс" при разработке ценовой политики можно выделить следующие цели ценообразования фирмы ООО "Партнёр Плюс": сохранение стабильного положения на рынке при умеренной рентабельности; ограничение потенциальной конкуренции; завоевание лидерства по показателям доли рынка; увеличение объема продаж; максимизация товарооборота.

Продукция фирм, занимающихся климатическим оборудованием, конкурирующих на рынке города Златоуста и Челябинской области не одинаковая как по цене, так и по качеству.

Самую высокотехнологическое, качественное и дорогое оборудование предлагает фирма «Кондиционеры».

Цена оборудования фирм ОАО «Меркан» и ПМО «Плата» достаточно высокая, но она несколько ниже. По качеству это оборудование способно конкурировать с западными фирмами.

Между фирмами существует неценовая конкуренция, так как каждая фирма предлагает продукцию, рассчитанную на определенный сегмент, т.е. на круг потребителей с определенным уровнем дохода.

ООО "Партнер Плюс" использует активную ценовую стратегию, т.е. не придерживается пассивному следованию за лидером в ценах, а разрабатывает свою стратегию, учитывая собственные интересы.

На разные модели товаров одного вида предприятие устанавливает цены, которые достаточно отделены друг от друга, чтобы потребители видели качественные различия между моделями, иначе они будут рассматривать нижнее значение цены как самую подходящую для себя цену, исходя из того что « между моделями нет различий».

В верхнем диапазоне цены больше дистанцианируются, так как потребительский спрос становится менее эластичным. При этом потребители получают ассортимент, из которого они могут выбирать; минимизируется путаница, можно делать сравнение в пределах желательного диапазона цен; существуют различия и альтернативы по качеству.

Для увеличения числа посещения магазина потребителями используется стратегия «ценового лидерства». Она заключается в том, что предприятие незначительно снижает цены на продукцию, которая пользуется наибольшим спросом. Это увеличивает число покупателей и повышает их интерес к товарам всей ассортиментной группы. Таким образом, предприятие разрабатывает систему цен, которая бы обеспечивала получение максимальной прибыли по всей номенклатуре.

В целом предприятие придерживается стратегии средних цен, поскольку нет возможностей для реализации стратегии высоких или низких цен. Значительное снижение цен на продукцию покупатели могут воспринять как свидетельство низкого качества и это приведет к дискредитации торговой марки. Стратегия высоких цен не возможна, так как наше предприятие занимает рыночную нишу, где покупатели весьма чувствительны к повышению цены. Предприятие потеряет значительную часть своих клиентов. Таким образом, стратегия средних цен в данный момент является вынужденной для предприятия.

Успешным для нашего предприятия является применение стратегии «цена с доставкой». То есть предприятие продает продукцию по цене, в которую включена стоимость доставки до покупателя. При этом предприятию нужно вести дополнительный учет затрат по транспортировке продукции, но данная стратегия достаточно удобна для покупателя.

Предприятие ООО "Партнер Плюс" реализует свою продукцию на территории города Златоуста и Челябинской области. Сбыт своей продукции предприятие осуществляет посредством торговых посредников – это специальные магазины, оборудованные выставочными стендами. Стенды представляют собой качественно оформленные площадки, где различное оборудование представлены в полном ассортименте. Со стороны руководства стендам уделяется большое внимание, так как они являются носителем торговой марки и лицом предприятия. Продукция на стендах постоянно обновляется, совершенствуется система показа и дизайна. Также предприятие осуществляет доставку со склада и монтаж продукции, включая послепродажное сервисное обслуживание покупателей. К товару прилагается специальная упаковка, защищающая его от повреждений при погрузке и транспортировке. Реализация продукции происходит через оформление индивидуальных заказов покупателями в офисе.

Сотрудники офиса оформляют заказы, договора с покупателями, одновременно собирают и систематизируют информацию и отслеживают ситуацию на рынке аналогичной продукции.

 Предприятие устанавливает гарантийный срок на свою продукцию.

Учитывая то, что люди больше посещают те магазины, которые удобно расположены и в которых сам процесс покупки доставляет удовольствие, наш магазин расположен в центре города. Первостепенное значение приобретает интенсивность транспортных потоков и движение пешеходов. В этой связи возникает необходимость наладить и вести учет движения общественного и личного транспорта и пешеходов, поскольку среди них могут оказаться наши потенциальные клиенты, если их внимание привлекут вывеска или выставленные на витрине товары, которые они смогут приобрести в нашем магазине.

7. Управление маркетингом

Строительное предприятие ООО "Партнёр Плюс" функционирует на рынке города Златоуста и Челябинской области уже достаточно продолжительное время. И занимает на данном рынке относительно высокую долю.

Ключевым фактором рекламного успеха является то, что ООО "Партнёр Плюс" предлагает на рынок по конкурентоспособным ценам продукцию, произведенную на уровне самых современных и передовых технологий, не уступающую, а порой и превосходящую своими потребительскими качествами и свойствами продукцию потенциальных конкурентов.

Для совершенствования управления рекламной деятельностью в ООО "Партнёр Плюс" можно предложить прямую почтовую рекламу: письма - предложения услуг ООО "Партнёр Плюс" к его потенциальным потребителям и поздравительные открытки в фирменных конвертах. Известно, что прямая почтовая рассылка рекламных сообщений обладает поистине уникальными достоинствами главная из которых - персональное, личностное обращение к человеку в сочетании с возможностью передавать сколь угодно большой объем рекламной информации.

Для увеличения объёма продаж, привлечения новых клиентов, расширения рынков сбыта и как следствие этого для получения прибыли делается основной упор на проведение рекламной кампании. От этого зависит успех продвижения товара. Реклама продукции осуществляется на основе анализа данных о качестве, ценах, свойствах товаров. В своей рекламной кампании ООО "Партнёр Плюс" опирается на более низкие цены и на известность. Рекламная компания должна проводиться под лозунгом “Наше климатическое оборудование – Ваше хорошее настроение, уют, комфорт и красота Вашего дома и офиса “.

Средства на продвижение продукции выделяются из прибыли предприятия. Расход на рекламу у ООО "Партнёр Плюс" составляет 7-10% от прибыли.

Объектом рекламы является продукция ООО "Партнёр Плюс" и послепродажное обслуживание (доставка за небольшую плату, установка, ремонт).

Средствами рекламной кампании являются:

1. Рекламные объявления в журналах и газетах ремонтно-строительного характера.
2. Реклама в еженедельниках и ежемесячниках («Центр плюс», «Строитель», «2\*2», – справочные издания каталогов ого типа). За рекламу в этих изданиях платит фирма, а распространяются они среди населения бесплатно.
3. Радиореклама (Русское радио)
4. Специализированные выставки.
5. Выпуск рекламных проспектов, визитных карточек и пакетов с логотипами (бесплатно предоставляются клиентам при покупке).
6. Рекламные щиты и стенды на улицах города.
7. Реклама в сети Интернет.
8. Использование практически всех работников ООО "Партнёр Плюс" для осуществления «персональных продаж» – когда работник сам привлекает покупателя – юридические и физические лица.

В рекламном объявлении указывается полное название предприятия, краткий перечень продукции, информация о ценах и координаты предприятия или его магазинов.

Ответственность за продвижение продукции и контроль за выполнением плана и эффективностью рекламной кампании возлагается на генерального директора.

Рекомендуемые маркетинговые решения можно свести к следующему.

В ближайшее время предприятие планирует выпуск новых перспективных видов продукции, удовлетворяющей потребителей, требования и запросы которых постоянно растут, в связи с ростом реальных доходов населения. Новые виды продукции будут разрабатываться в соответствии с требованиями стандартов по качеству и на основе учета мнения потребителей. Также планируется значительное увеличение числа магазинов, в которых будет реализовываться продукция ООО "Партнёр Плюс" и даже создание собственного автотранспортного предприятия для доставки оборудования в разные районы города и области.

Необходимо повышение действенности рекламы на телевидении, радио, в газетах и на общественном транспорте, более широкое использование рекламных щитов, проведение всевозможных презентаций и конкурсов.

Для снижения цен, повышения конкурентоспособности своей продукции ООО "Партнёр Плюс" необходимо снижать себестоимость продукции за счет снижения доли накладных расходов в себестоимости продукции и за счет работы по замене традиционных материалов на более дешевые современные синтетические и полимерные материалы .

Чтобы работники предприятия работали с большей отдачей, следует усовершенствовать систему оплаты труда и мотивации персонала, повысить удовлетворенность персонала.

Главной задачей нашего предприятия является еще большее укрепление своих позиций на старых рынках и выход на новые рынки, за пределы Челябинской области.

Заключение

Таким образом, пройдя практику в ООО "Партнёр Плюс"можно прийти к следующим выводам. ООО "Партнёр Плюс"предлагает проверенное временем, экологически чистое климатическое оборудование. Сегодня каждый пятый клиент обращается в фирму с новым заказом или рекомендует своим знакомым.

Основным рынком сбыта, помимо Златоуста, является и вся горнозаводская зона, включающая в себя такие города, как Миасс, Сатка, Куса и другие. Что касается дальнейшей стратегии развития ООО "Партнёр Плюс" ориентируется на стратегию лидерства по издержкам и диверсификацию продукции.

Для менеджера важным является умение правильно и своевременно принимать управленческие решения. Основой принятия качественных и эффективных управленческих решений является качественная информация.

Политикой фирмой регламентировано непрерывное повышение квалификации всех сотрудников и ее подтверждение, что исключает возможность выпуска на работу работника без требуемого уровня квалификации. Многоступенчатый контроль качества на всех этапах производства гарантирует отсутствие брака.

В ООО "Партнёр Плюс" присутствует линейно-функциональная организационная структура управления. Сущность ее заключается в том, что функциональное управление осуществляется некоторой совокупностью подразделений, специализированных на выполнении конкретных видов работ, необходимых для принятия рений в системе линейного управления.

Планирование позволяет поддерживать непрерывность и пропорциональность производства, способствует рациональному использованию материальных, трудовых и финансовых ресурсов.

Эффективная организация производственного процесса обеспечивает необходимое согласование всех элементов системы.

Использование различных форм стимулирования и мотивации труда позволит руководству фирмы сплотить коллектив, повысить профессиональную подготовку персонала и обеспечить хорошую возможность для стремительного развития фирмы. Оценка деятельности и управления персоналом в ООО "Партнёр Плюс" показала, что в настоящее время способы мотивации труда в фирме не дают положительного эффекта. Необходимо срочно изменить и внедрить новые способы мотивации.

Успех деятельности фирмы на данном этапе во многом зависит от правильной оценки состояния персонала и своевременных действий, направленных на усиление его сплоченности, увеличения профессионализма и патриотичности, на улучшение трудовой дисциплины, а также поощрение инициативы.

Контроль как составляющая комплекса менеджмента обеспечивает действенную оценку хода и результатов процесса производства, создает условия для осуществления менеджером необходимой корректировки деятельности предприятия.

Эффективное и устойчивое развитие торгового предприятия невозможно без выполнения комплекса мер по совершенствованию правовой среды, в которой они осуществляет свою финансово-хозяйственную деятельность. Проходя практику, я ознакомилась с основными документами, подтверждающими статус предприятия.

Список использованной литературы

1. Алексеев Н. Управление предприятием в кризисной ситуации // Проблемы теории и практики управления, 2007. - № 6.
2. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: 2-е изд.: Учебник. – М.: Гардарика, 2006.
3. Гержа Е.Н. Малые предприятия – вопросы становления и развития // Деньги и кредит. - 2002. - № 2. - С. 10.
4. Герчикова И. Н. Менеджмент: Учебник. – М.: Банки и биржи, 2005.
5. Грибов, В. Д. Экономика предприятия: Учеб. пособие для вузов: Практикум [Текст] / В. Д. Грибов, В. П. Грузинов.-3-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2003.
6. Грузинов В.П. Экономика предприятия и предпринимательства. –М.: СОФИТ, 2004.
7. Захарова Л. Стереотипы в принятии решений маркетинговой службы предприятия // Проблемы теории и практики управления. – 2002. - №2.
8. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М.: Экономика,
2008.

Инновационный менеджмент / Под ред. Л.Н. Оголевой. - М.: ИНФРА-М, 2003.

Кабушкин Н.В. Основы менеджмента. – М.: Норма-М, 2002.

1. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: учебник – Москва, Инфра-М, 2001.

Маркова В.Д., Кузнецова С.А. Стратегический менеджмент: Курс лекций. - М.: ИНФРА-М-Сибирское соглашение, 2006.

1. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: ИНФРА-М, 2006.
2. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. –М.: Дело, 2002.

Основы предпринимательской деятельности: Экономическая теория. Маркетинг. Финансовый менеджмент / Под ред. В.М. Власовой перер. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2001.

Переверзин М.П. Менеджмент: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2002.

1. Тренев, Н. Н. Предприятие и его структура. Диагностика. Управление оздоровления : Учеб. пособие [Текст] / Н. Н. Тренев. – М.: ПРИОР, 2002.
2. Уткин Э.А. Этика бизнеса: Учеб. для вузов. – М.: Зерцало, 2000.
3. Фатхутдинов Р.А. Разработка управленческого решения. М.: Интел-синтез, 2007.
4. Фомченкова, Л.В. Оценка конкурентного потенциала промышленного предприятия [Текст] / Л.В.Фомченкова //ЭКО. – 2005. - №10. – С. 179-186.

Приложение 1

Совет директоров

Генеральный директор

Финансовый директор

Ведущий специалист

Техническая

 служба

Бухгалтерия

Менеджер по работе с корпоративными клиентами

Менеджеры по работе с клиентами

Консультант

Работники по установке

Работники по

сборке

Схема 1. Линейно-функциональной организационной структуры управления в ООО "Партнёр Плюс"

Приложение 2

Таблица 1

Анализ ООО "Партнёр Плюс"

|  |  |
| --- | --- |
| Сила | Слабость |
| Широкая номенклатура продаваемой продукции;Хорошая репутация у основных потребителей;Оптимальное соотношение цены и качества;Современный дизайн, удовлетворяющий потребности потребителейСтабильность персоналаИспользование экологически чистого сырья;Налаженные связи с поставщиками сырья;Оборудование соответствует российским стандартам. | Большая доля накладных расходов в структуре себестоимости продукции, что снижает резерв поддержания конкурентных цен;Неприемлемые сроки вывода на рынок новых изделийНедостаток финансовых средств на:-Участие в выставках-дополнительную рекламу-обновление оборудования-издание каталога выпускаемой продукции |
| Возможности | Угроза |
| Открытие новых гостиниц и ресторанов, офисов поражает развитие спроса на климатическое оборудование;Развитие малого бизнеса повышает спрос на недорогое климатическое оборудование;Увеличение рождаемости повышает спрос;Увеличение количества учебных учреждений поражает спрос на климатическое оборудование. | Несовершенная система налогообложения;Усиление конкуренции со стороны западных компаний и отечественных фирм получивших солидные инвестиции;Уход с рынка некоторых поставщиков сырья;Повышение железнодорожных тарифов и тарифов на электроэнергию. |

Приложение 3

Таблица 2

Цели и задачи ООО "Партнёр Плюс"

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сфера деятельности | Постоянные ориентиры | Краткосрочные цели на 2010 г. |
| Маркетинг | Сохранение позиций на целевых рынках | Расширить число потребителей;Каждый год предлагать на рынок новый товар;Увеличить прибыль от продаж; Улучшить имидж компании на рынке;Повысить качество маркетинговой деятельности; |
| Финансы | Эффективное управление денежными и материальными ресурсами для получения прибыли | Увеличить рентабельность;Повысить платежеспособность и финансовую устойчивость;Обеспечить привлекательность для инвесторов; |
| Производство | Повышение текущей эффективности производства | Снизить издержки производства;Обеспечить рост объемов выпуска;Сократить сроки выполнения заказов;Повысить культуру производства; |
| Качество | Повышение конкурентоспособности продукции в сфере качества | Повысить удовлетворенность потребителей;Выстроить систему взаимоотношений с поставщиками основанную на статистическом контроле качества; |
| Персонал | Повышение эффективности работы сотрудников | Усовершенствовать основные кадровые процессы;Построить более эффективную структуру персонала;Повысить удовлетворенность персонала;Усовершенствовать систему оплаты труда и мотивации персонала; |
| Менеджмент | Повышение качества управления | Внедрить современные информационные технологии и тем самым повысить эффективность управления;Внедрить механизм стратегического управления |