

## **Отчет по учебно-ознакомительной практике**

### **Содержание:**

1. Введение
2. Краткая характеристика организации
  - 2.1 Наименование и месторасположение организации
  - 2.2 Организационная правовая форма
  - 2.3 Историческая справка о создании и развитии
  - 2.4 Направление деятельности
3. Внутренняя среда организации
  - 3.1 Формулировка и обоснование миссии
  - 3.2 Система целей организации
  - 3.3 Организационная структура управления
  - 3.4 Организационная культура организации
4. Внешняя среда организации
  - 4.1 Организация работы с поставщиками
  - 4.2 Организация работы с конкурентами
5. Система работы с персоналом
  - 5.1 Принципы управления, применяемые руководством
  - 5.2 Применяемые методы управления персоналом
  - 5.3 Применяемый руководством стиль управления
6. Функции управления, реализуемые в организации
  - 6.1 Характеристика основных функций (планирование, организация, мотивация, контроль)
  - 6.2 Характеристика специальных функций
7. Заключение
8. Список литературы

### **ВВЕДЕНИЕ**

Учебная практика является важнейшей частью учебного процесса. Основной целью учебно-ознакомительной практики является сбор и

аналитическая обработка материала, систематизация и закрепление знаний полученных в период обучения, а так же сбор данных необходимых для написания курсовой работы.

Задачами учебной практики являются:

- сбор данных о создании и развитии данной фирмы;
- выявление основных видов деятельности предприятия;
- ознакомление с организационной структурой и функциями управления на уровне предприятия;
- анализ фактических материалов, характеризующих производственную, финансовую, маркетинговую деятельность управления предприятием;
- изучение стиля руководства организацией;
- рассмотреть перспективы дальнейшего развития предприятия;
- подбор необходимых материалов для написания отчета о прохождении практики.

### **Краткая характеристика предприятия**

В период с 14 по 26 марта я проходила учебно-ознакомительную практику в кафе «Харчевня «3 Пескаря». Предприятие располагается по адресу: город Нижний Новгород, улица Героя Попова, дом 39/1. Место ее расположения рядом с географическим центром города (Ленинский район), в спальном районе, но в 10 минутах ходьбы от проезжей части. Здесь проживает население разных возрастов, жители имеют средний достаток. Рядом располагаются различные предприятия: АЗС, детский сад, автомойка, административное здание. Сотрудники предприятий посещают кафе во время обеда. Из плюсов можно выделить то, что сюда можно добраться практически из любой точки города, но подъезды к нему не удобны, что можно отнести к минусам месторасположения. Также к минусам можно отнести то, что немногие люди знают о существовании кафе, в этом районе маленькая проходимость людей, что немаловажно для этого предприятия, и в основном его посещают постоянные клиенты, живущие по соседству.

Это коммерческое предприятие с организационно правовой формой ООО (общество с ограниченной ответственностью), и его основная цель – это получение прибыли, что отмечено в уставе кафе.

Данное кафе было основано Карамышкиной Т.Н в 2004 году. Предприятие находится на стадии конца роста и начала зрелости. Когда фирма уже перестает

заполнять выбранный ею сегмент рынка и пытается сохранить имеющуюся долю рынка под своим контролем.

Сфера деятельности предприятия – предоставление услуг общественного питания. Кафе было создано с целью удовлетворения общественных потребностей людей в услугах питания и получения из этого максимальной прибыли. Основная кухня – русская, европейская.

### **Внутренняя среда организации**

Миссия организации является важнейшей составляющей стратегического плана развития любой компании. Она определяет основную цель фирмы. Миссия — смысл существования компании с позиции удовлетворения потребностей клиентов, реализации конкурентных преимуществ, мотивации сотрудников фирмы. Миссия кафе «Харчевня «3 Пескаря» в общем смысле — это предложить посетителям качественные блюда по сверх приемлемым ценам.

Наряду с миссией организации необходимо рассмотреть ее систему целей, которая представлена в таблице.

Таблица 1 – Система целей организации

Цели	Характеристика целей	Проявление в деятельности организации
экономические	рост прибыльности	
маркетинговые цели	привлечение новых клиентов	
административные цель	достижение высокой управляемости организацией, надежного взаимодействия между сотрудниками, слаженности в работе, дисциплины	
социальные цели	создание благоприятных условий труда, жизни и отдыха работников	

Цели в данной таблице представлены, начиная от самой приоритетной до самой малозначимой. Следовательно, главной целью данной организации является рост прибыльности, привлечение клиентов, а условию труда сотрудников уделяют самое наименьшее внимание.

Важным вопросом во внутренней среде организации является организационная структура управления. Организационная структура управления — совокупность специализированных функциональных подразделений,

взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений.

Далее, в целях изучения организации, я хочу рассмотреть организационную культуру организации. Организационная (корпоративная) культура – это набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий. Эти ценностные ориентации передаются членам организации через символические средства духовного и материального окружения организации. Из элементов организационной культуры рассматриваемого мной предприятия я могу выделить эмблемы организации, униформу, лозунг предприятия. На предприятии существуют укоренившиеся ценности и нормы: несколько дней в неделю проводить планерку, поздравлять своих сотрудников с днём рождения или другим значимым событием, проводить день борьбы с возражениями. Организационную культуру данного предприятия я бы охарактеризовала как слабую, так она практически не содержит общих ценностей и норм, они легко поддаются внутреннему и внешнему влиянию. Такая культура разъединяет участников организации, затрудняет процесс управления.

### **Внешняя среда организации**

Возможности организации для осуществления намеченных планов, как известно, определяются состоянием ее внешней и внутренней среды. Изучив внутреннюю среду, я хочу проанализировать внешнюю среду данного предприятия. Внешняя среда характеризуется отношениями с поставщиками, заказчиками и конкурентами, т. е. в конечном итоге возможностями и угрозами.

В данном предприятии, как и в любом другом, многое зависит от поставщиков продукции. Кафе пользуется услугами поставщиков продуктов питания, алкогольной продукции, а также поставщиков оборудования (холодильники, плиты, посуда). За всю свою деятельность кафе сменило несколько фирм, отвечающих за поставку продукции. Поиск поставщика подразделяется на несколько этапов: поиск потенциальных поставщиков, объявление конкурса, изучение рекламных материалов, посещение выставок, переписка, налаживание личных связей с потенциальными поставщиками. Затем определяется список возможных поставщиков. Руководство остановилось на наиболее подходящем и надежном варианте.

Внешняя среда предприятия также зависит от влияния на нее конкурентов. Конкурентами кафе «Харчевня «3 Пескаря» являются закусочные, кафе-бары,

столовые со сходным уровнем цен и располагающиеся непосредственно вблизи организации. Конкуренцию по близости с предприятием я насчитала немного, но у них были определенные преимущества, они располагались около проезжей части, их было легко обнаружить. Но кафе «Харчевня «3 Пескаря» обладало явными плюсами: приемлемые цены, спокойная обстановка, оригинальный дизайн «под старину», домашняя кухня, быстрое обслуживание. Все эти факторы обеспечили высокую конкурентоспособность предприятия.

В этой главе мы изучили факторы, влияющие на внешнюю среду предприятия и можно сделать вывод, что организация сотрудничает только с проверенными поставщиками и обладает достаточной конкурентоспособностью среди кафе того же уровня.

### Система работы с персоналом

Чтобы разобраться в этой теме, надо первым делом рассмотреть принципы управления персоналом.

Таблица 2 – Принципы управления

Принципы	Характеристика принципов	Проявление в деятельности руководства
Дисциплина	Дисциплина предполагает послушание и уважение к достигнутым соглашениям между фирмой и её работниками. Дисциплина также предполагает справедливо применяемые санкции	Четкое и ясное понимание между сотрудниками, базирующееся на уважении к правилам и договоренностям, существующим в организации
Принцип единоначалия в управлении и коллегиальности в выработке решений	Любое принимаемое решение должно разрабатываться коллегиально (или коллективно)	Для каждого должностного лица в данной организации руководитель устанавливает точную ответственность за выполнение определенных и точно очерченных работ

Продолжение таблицы 1

Принципы	Характеристика принципов	Проявление в деятельности руководства
Принцип	Соотношение прав и	Существует определенная

демократического централизма	ответственности между руководителем и коллективом	степень самостоятельности и ответственности каждого должностного лица перед руководителем
Принцип вознаграждения персонала	Оплата должна отражать состояние организации и стимулировать людей на работу с отдачей.	Проведение мотивационных предприятий, ежемесячные премии и поощрения, организуемые руководством предприятия
Справедливость	Это сочетание доброты и правосудия	Руководство подходит к рабочим справедливо и по-доброму

По моему мнению, руководство организации придерживается административной школы в управлении.

Далее рассмотрим основные методы управления персоналом, применяемые руководством данного предприятия. Методы управления — это способы осуществления управленческих воздействий на персонал для достижения целей управления организацией.

Таблица 3 – Методы управления персоналом

Методы	Характеристика метода	Чем определяется в данной организации
Экономические методы	Способы воздействия на персонал на основе использования экономических законов	Материальное стимулирование, стимулирующие выплаты
Административно-правовые методы	способы воздействий на персонал, основанные на властных отношениях, дисциплине и системе административно-правовых взысканий	материальная ответственность, предупреждения, дисквалификация
Социально-психологические методы	Способы на персонал, основанные на использовании закономерностей социологии и психологии. Методы направлены как на группу сотрудников, так и на отдельные личности.	Акцент на личностные качества сотрудника, партнерство. Такие методы как внушение, убеждение, принуждение, похвала, просьба.

Изучив методы управления персоналом в пределах данного предприятия я пришла к выводу, что больше всех используются социально-психологические методы, что не очень хорошо отражается на организации персонала.

Следующее, на что я хочу обратить своё внимание, это стиль управления руководителя. Стиль управления — типичная манера и способ поведения руководства. Изучив некоторые факторы, я пришла к выводу, что руководитель, скорее всего, использует демократический стиль в управлении, так как решение принимается коллегиально, когда руководитель советуется с подчиненными, совместно приходят к единому мнению, функции контроля распределяются совместно.

### **Функции управления, реализуемые в организации**

И в завершении я хотела бы рассмотреть 4 основные функции управления относительно данной организации:

1) Планирование включает в себя установку целей и задач, разработку стратегий, а так же определение необходимых ресурсов. Планирование в организации, на мой взгляд, развито слабо, цели и миссия существуют, но не прописаны пути их достижения и главные задачи указаны абстрактно.

2) Задачей функции организации является формирование структуры организации, а также обеспечение всем необходимым для ее нормальной работы — персоналом, материалами, денежными средствами. Функцией организации на предприятии занимаются менеджер по персоналу (обеспечение персоналом), менеджер по закупкам (обеспечение материалами). Предприятие довольно небольшое по своей структуре, следовательно, организация осуществляется лучше.

3) Функция мотивации включает деятельность, имеющую цель активизировать людей и побудить их эффективно трудиться. Эту функцию осуществляет администратор. На предприятии разработано множество мотивационных программ для персонала, которыми заинтересовываются абсолютно все работники.

4) Задачей функции контроля является количественная и качественная оценка и учет результатов работы организации. Контроль выступает как элемент обратной связи. Главный контроль в организации осуществляет директор и администратор, для этого несколько раз в неделю проводятся планерки и собрания, изучаются соответствующие документы. В кафе небольшая численность персонала, так что тут приветствуется и самоконтроль.

Кроме того, выделяют еще и специальные функции, которые обусловлены миссией организации. Здесь можно выделить коммерческую функцию, предполагающую предоставление своих услуг населению.