

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/nauchno-issledovatel'skaya-rabota/185244>

Тип работы: Научно-исследовательская работа

Предмет: Управление

Введение 3

1. Для выполнения задания возьмите информацию об организации, в которой вы работаете, либо знакомой вам, или выберите одну из устойчиво функционирующих на мировом рынке организаций. 5

2. Изучите опыт управления выбранной вами организацией. 6

3. Общая характеристика компании. Основные экономические показатели работы компании.

Проанализируйте финансовое состояние организации с использованием любой методики 7

4. Определите этап жизненного цикла, на котором находится организация в данный момент времени. 9

5. Изучите экономические характеристики организации и особенности управления организацией на этом этапе жизненного цикла, определите условия ее устойчивого функционирования и развития, составьте список причин потенциальных кризисов. Определите основные факторы и направления финансового оздоровления организации. 10

6. Определите тип организационной структуры исследуемой организации. Изучите особенности структуры управления исследуемой организацией. 12

7. Дайте характеристику и оценку организационной культуре исследуемой организации. 14

9. Оцените опыт проведения организационных изменений в исследуемой вами организации. 19

10. Спрогнозируйте возможные сопротивления организационным изменениям и разработайте методы (способы) их предупреждения. Оцените причины возникшего ранее сопротивления организационным изменениям. 21

Заключение 26

Список использованной литературы 28

Введение

Экономическое развитие субъектов рыночной экономики возможно при условии адаптации их внутренней среды к внешней среде, которое имеет свойство качественно меняться. Системные структурные изменения, обусловленные динамичностью и сложностью преобразований в государстве и в мире, диктуют необходимость комплексных изменений экономической деятельности организаций, изменения в технологиях, применяемых в методах управления, изменения требований к компетенции и заинтересованности управленцев - все это возможно при условии совершенствования форм взаимодействия с внешней средой. Необходимость управления изменениями в организации связана также с несоответствием процесса управления потребностям среды ее функционирования. При этом нужно принимать во внимание то, что изменения в любом одном подразделении организации, как правило, влияют на другие подразделения и на организацию в целом. Таким образом, причины изменений отечественных организаций в современных условиях являются факторами внутренней и внешней среды.

В условиях высокой динамики изменений внешней среды одной из главных задач практики управления становится поиск путей приспособления отечественных организаций к этим изменениям. Мировой опыт, исследования таких вчених экономистов, как М. Грин, К. Камерон, Р. Куин, П. Сенге, А. Клейнер, Д. Харрингтон, К. Есселинг и др., Показывает, что способность генерировать, разрабатывать и внедрять необходимые изменения является важнейшим фактором повышения эффективности и успешной деятельности организаций. Внимание ученых к проблемам возможности инициирования экономического развития в связи с плановым внедрения изменений в начале прошлого века была обусловлена развитием индустриального общества, сопровождалось циклическими кризисными явлениями. Открытие «длинных волн» М.Д. Кондратьева дало объяснение происхождению кризисов и подъемов общественного производства, затем Й. Шумпетер обосновал возможность преодоления кризисов и спадов в промышленном производстве за счет стимулирования обновления капитала через технические, организационные, экономические и управленческие нововведения.

Объект исследования - Клуб здоровья и красоты «Лотос».

Предмет исследования - управление изменениями на предприятии Клуб здоровья и красоты «Лотос».

Цель научно-исследовательской работы – изучение опыта работы организации и организационных изменений в ней, оценка необходимости и значимости направлений изменений в организации.

Согласно цели и предметом исследования были определены следующие задачи:

- 1) проанализировать теоретические основы управления изменениями на предприятии;
- 2) рассмотреть понятие и сущность изменений;
- 3) исследовать основные типы изменений;
- 4) дать оценку особенностям функционирования Клуб здоровья и красоты «Лотос»;
- 5) продиагностировать поведение персонала Клуб здоровья и красоты «Лотос» во время организационных изменений;
- 6) рассмотреть причины и способы преодоления сопротивления изменениям в Клубе здоровья и красоты «Лотос».

Методы исследования. Для решения поставленных задач использованы следующие методы научного исследования: теоретический анализ научных литературных источников, синтез, обобщение, сравнение, конкретизация.

1. Для выполнения задания возьмите информацию об организации, в которой вы работаете, либо знакомой вам, или выберите одну из устойчиво функционирующих на мировом рынке организаций.

Объектом исследования является Общество с ограниченной ответственностью «Лотос», расположенный городе Новосибирске.

Клуб здоровья и красоты «Лотос» начал свою деятельность 5 сентября 2012.

В соответствии с уставом организации основными видами деятельности КЗиК «Лотос» является предоставление парикмахерских, косметологических и фитнес услуг, также услуги по уходу за ногтями и телом. Персонал салона здоровья и красоты, по желанию клиента, оказывает и консультационные услуги по всем вопросам, находящимся в их компетенции. КЗиК «Лотос» предоставляет следующие виды услуг населению:

-Полный комплекс парикмахерских услуг: наращивание волос по итальянской технологии, изысканные прически, женские и мужские стрижки, лечение волос, современное окрашивание волос профессиональной косметикой, двухфазная химия, выпрямления волос, создание креативных образов, наращивание африканских косичек.

-Ногтевая студия предлагает уникальный маникюр, укрепление натуральных ногтей, наращивание ногтей цветным акрилом, аквариумный дизайн, цветной френч и др.

- Новый вертикальный солярий - мегамодный дизайн, мощная система кондиционирования, профессиональная косметика для загара.

-Фотоомоложение и эпиляция, профессиональная коррекция мимических морщин, специальные программы против старения кожи лица и тела, удаление различных кожных образований, чистка облытия, обертывания.

-Аппаратный педикюр, коррекция вросшего ногтя, наращивание ногтей на ногах, восковая депиляция.

- наращивание ресниц, пирсинг, биотату, эстетическая и терапевтическая косметологии.

Рядом с Клубом здоровья и красоты расположена парковка для клиентов «Лотоса».

Внешний дизайн 2-эт. дома соответствует фирменным стилям, фасад дома оформлен световым коробом, содержащий название и логотип предприятия.

Интерьер помещения разработан дизайнером и выполнен в едином стиле.

Все специалисты, работающие здесь, лучшие в своем классе - имеют квалификацию, дипломы о профессиональном образовании.

Высокий уровень сервиса - предварительная запись, зона отдыха клиента, гардероб, подача напитков, вежливое обслуживание.

2. Изучите опыт управления выбранной вами организацией.

Технологический процесс обслуживания клиентов Клубе «Лотос» делится на пять фаз.

Первая фаза - контакты с клиентом. Первым клиента встречает администратор, его задача продемонстрировать доверие и заботу клиенту.

Вторая фаза - сбор информации и консультирование клиента. Чтобы понять потребности клиента, мастер задает ему несколько вопросов.

Третья фаза - предоставление плана. Мастер убеждается в том, что он правильно понял желание клиента и,

через профессиональные знания, дает рекомендации и обсуждает наличие возможных проблем по обслуживанию.

Четвертая фаза - фаза действия. Выполнение процедуры.

Пятая фаза - финальная. Эта фаза - мост для следующей встречи с клиентом. Мастер консультирует клиента по домашнему уходу, администратор рассчитывает клиента и провожает, возможно, записывает на следующую процедуру.

Основные конкуренты Клуба здоровья и красоты «Лотос» являются салоны, центры, клубы «Форма», «Тонус», «Стимул», Атлант-плюс» и многие другие мелкие парикмахерских. Но в КЗиК «Лотос» есть немало конкурентных преимуществ, вследствие чего позиции «Лотоса» на рынке услуг в городе достаточно сильны: современный, красивый дизайн помещений, оснащенность новейшим оборудованием, высокий уровень подготовки специалистов. В «Лотосе» постоянно ведется работа по внедрению новых, эксклюзивных услуг, обновлению инструментов; специалисты регулярно повышают квалификацию.

Общее количество персонала в КЗиК «Лотос» 23 человека, которым руководит владелец клуба Л. Л. Креминская, в том числе административно-управленческий персонал 8 человек: владелец, исполняющий обязанности директора, главный бухгалтер, менеджер по управлению персоналом, 4 администраторы.

Специалисты - 12 человек, оформление - 3 человека.

При анализе численности персонала за несколько лет количество работников практически не меняется, в офисе она всегда остается неизменной, только меняются сами работники. Текучесть кадров небольшая, но она присутствует, в большей степени связана с тем, что вновь прибывшие сотрудники для формирования своего круга клиентов в начальной стадии, имеют небольшую зарплату.

На предприятии внутренним распорядком установлен режим работы в две смены, продолжительность смены 10:00. Сотрудники работают два рабочих дня после двух выходных.

Работникам предоставляются ежегодные отпуска с сохранением места работы (должности) и среднего заработка.

3. Общая характеристика компании. Основные экономические показатели работы компании.

Проанализируйте финансовое состояние организации с использованием любой методики

Основные экономические показатели хозяйственной деятельности организации отражены в таблице 1.

Таблица 1. Основные экономические показатели хозяйственной деятельности Клуба здоровья и красоты «Лотос»

1. Управление изменениями: Учебное пособие / Под ред. Ивановой Т.Ю.. - М.: КноРус, 2017. - 176 с.
2. Блинов, А.О. Управление изменениями: Учебник для бакалавров / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. - М.: Дашков и К, 2015. - 304 с.
3. Зуб, А.Т. Управление изменениями: Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А.Т. Зуб. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 284 с.
4. Зуб, А.Т. Управление стратегическими изменениями в организациях: Учебник / А.Т. Зуб. - М.: Форум, 2016. - 224 с.
5. Зуб, А.Т. Управление стратегическими изменениями в организациях: Учебник / А.Т. Зуб. - М.: Форум, 2018. - 224 с.
6. Кожевина, О.В. Управление изменениями: Учебное пособие / О.В. Кожевина. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 286 с.
7. Кожевина, О.В. Управление изменениями / О.В. Кожевина. - М.: Инфра-М, 2012. - 286 с.
8. Коротков, Э.М. Управление изменениями: Учебник и практикум для академического бакалавриата / Э.М. Коротков, М.Б. Жернакова, Т.Ю. Кротенко. - Люберцы: Юрайт, 2015. - 278 с.
9. Оркина, Е.А. Управление изменениями: учебное пособие / Е.А. Оркина. - РнД: Феникс, 2014. - 190 с.
10. Оркина, Е.А. Управление изменениями: Учебное пособие / Е.А. Оркина. - РнД: Феникс, 2016. - 90 с.
11. Распопов, В.М. Управление изменениями: Учебное пособие / В.М. Распопов. - М.: Магистр, НИЦ Инфра-М, 2013. - 336 с.
12. Распопов, В.М. Управление изменениями: Учебное пособие / В.М. Распопов. - М.: Магистр, 2018. - 127 с.
13. Резник, С.Д. Управление изменениями в современных компаниях: Монография / С.Д. Резник, Ю.П. Анискин, Э.В. Кондратьев. - М.: Инфра-М, 2017. - 64 с.
14. Резник, С.Д. Управление изменениями. Практикум.: Учебное пособие / С.Д. Резник, М.В. Черниковская, С.Д. Резник. - М.: Инфра-М, 2018. - 208 с.
15. Резник, С.Д. Управление изменениями: Уч. / С.Д. Резник, М.В. Черниковская, И.С. Чемезов и др. - М.: Инфра-М, 2010. - 335 с.

16. Резник, С.Д. Управление изменениями: Учебник / С.Д. Резник, И.С. Чемезов, М.В. Черниковская. - М.: Инфра-М, 2018. - 208 с.
17. Резник, С.Д. Управление изменениями в высшей школе: Монография / С.Д. Резник, П.А. Амбарова, М.Ю. Архипова и др. - М.: Инфра-М, 2017. - 103 с.
18. Саратовцев, Ю.И. Управление изменениями: Учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю.И. Саратовцев. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 409 с.
19. Спивак, В.А. Управление изменениями: Учебник для академического бакалавриата / В.А. Спивак. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 357 с.
20. Сухарев, О.С. Управление структурными изменениями экономики: Монография / О.С. Сухарев, С.А. Логвинов. - М.: КУРС, НИЦ Инфра-М, 2013. - 368 с.
21. Фламгольц, Э. Управление стратегическими изменениями: от теории к практике / Э. Фламгольц, И. Рэндел. - М.: Эксмо, 2011. - 320 с.
22. Шермет, М.А. Управление изменениями / М.А. Шермет. - М.: Дело АНХ, 2015. - 128 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/nauchno-issledovatel'skaya-rabota/185244>