

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/otchet-po-praktike/21460>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Гражданское право

Содержание

Индивидуальное задание на учебную практику 3

Введение 4

Дневник прохождения учебной практики 6

Отзыв-характеристика руководителя практики от принимающей организации 7

Нормативно-правовая база 8

Отчет о выполнении индивидуального задания 9

Заключение 18

Список использованных источников 19

Возможность конфликтов между линейными и функциональными менеджерами.

Каждый работник завода вносит свой вклад в то, чтобы продукция ООО «Премиум-Консалт» отвечала самым высоким требованиям.

Сотрудники компании получают дополнительный опыт на зарубежных производствах, участвуют в специализированных мероприятиях - выставках, семинарах, конференциях, тренингах. И каждый сотрудник знает, что от него зависит, каким получится продукция сегодня.

На предприятии имеется достаточное число сотрудников во всех возрастных группах. На предприятии преобладают работники со средним и средне-специальным образованием. Это связано со спецификой предприятия. Также имеются работники с неполным высшим образованием, которые учатся на данный момент. С высшим образованием в основном управленческий персонал.

Важным моментом при анализе управления ООО «Премиум-Консалт» является вопрос управления персоналом. В настоящее время здесь имеются некоторые проблемы: недопонимание между руководителями и подчиненными, проблемы психологического характера; недостаточный уровень знаний новых рабочих, нежелание некоторых сотрудников обучаться и нести ответственность.

Возможные причины этих проблем: предоставление неполной информации рабочим со стороны руководства; личные психологические моменты в отношениях; слабая мотивация рабочих.

Но, в то же время следует сказать о сильных сторонах коллектива предприятия: квалифицированные кадры на главных позициях; опыт и стаж работы кадров; наставничество и обучение в коллективе. Также важно сказать о возможностях коллектива: мобильность рабочих позиций; повышение уровня квалификации рабочих из-за применения новых технологий и расширения ассортимента.

Организация бухгалтерского учета организации фиксируется в учетной политике. Под учетной политикой организации понимают выбранные им способы ведения бухгалтерского учета уставной (финансово-хозяйственной) деятельности.

В ООО «Премиум-Консалт» удалось сформировать хорошо продающийся ассортимент продукции по конкурентоспособным ценам благодаря объединению всех данных в единую сеть.

Основные направления деятельности юридической службы организации:

локальное (внутреннее) нормотворчество и обеспечение законности организационно-распорядительной документации;

договорно-правовая работа;

претензионно-исковая работа;

правовое обеспечение функционирования организационно-правовой формы коммерческой организации (условно-корпоративная работа);

обеспечение правовыми средствами качества выпускаемой продукции (работ, услуг);

обеспечение социального партнерства в организации, контроль за соблюдением трудового законодательства, участие во взаимодействии с представительными органами работников;

формирование правовой культуры сотрудников ОАО «Премиум-Консалт»

С точки зрения локального (внутреннего) нормотворчества юридическая служба осуществляет предварительную проверку соответствия действующему законодательству и интересам организации и принимает участие в разработке внутренних документов организации, касающихся различных сфер ее деятельности: корпоративной, трудовой и др.

Юридическая служба осуществляет контроль за соответствием требованиям законодательства и внутренним документам организации организационно-распорядительной документации: приказов, распоряжений, инструкций, других нормативных актов, изданных руководителями организации, и принимает меры к изменению актов, принятых с нарушениями действующего законодательства или внутренних документов организации, либо к отмене актов, утративших силу.

Договорно-правовая работа независимо от экономического уклада (плановая или рыночная экономика) является существенной составляющей правового обеспечения хозяйственной деятельности организации любой организационно-правовой формы.

Договорно-правовая работа коммерческой организации должна обеспечивать: своевременное и качественное заключение предпринимательских договоров различных видов с контрагентами организации на условиях, максимально удовлетворяющих ее экономические интересы; строгий контроль за исполнением договорных обязательств самой организацией и ее контрагентами; анализ причин, вызывающих неисполнение или ненадлежащее исполнение договоров в сфере предпринимательства, а также разработку мероприятий по устранению этих причин.

В части организации договорно-правовой работы на юридические службы или специально создаваемые в их составе договорно-правовые секторы возлагается координация договорной работы, организация учета и контроля за исполнением договорных обязательств, анализ практики заключения и исполнения предпринимательских договоров.

При проведении юридической экспертизы юридическая служба ОАО «Премиум-Консалт» обязана контролировать наличие необходимых для данного вида договора существенных условий; четкость изложения текста, не допускающего двусмысленного толкования; соответствие содержания договора преследуемой юридическим консультационным агентством «Премиум-Консалт» цели; соответствие формы договора требованиям законодательства (простая письменная форма, нотариально удостоверенная, необходимость государственной регистрации); наличие у лица, подписавшего договор, соответствующих полномочий.

Определенные различия существуют при подготовке проекта договора самой организацией и при получении ею проекта договора от контрагента. Юридическая служба участвует в согласовании условий поступивших в организацию договоров и подготовке протоколов разногласий.

Претензионно-исковая работа призвана обеспечить:

экономические интересы коммерческой организации путем снижения и предупреждения непроизводительных расходов;

защиту и восстановление имущественных и неимущественных прав и охраняемых законом интересов коммерческой организации и ее структурных подразделений;

анализ причин, вызывающих неисполнение договорных обязательств организацией и ее контрагентами.

Управлять претензиями необходимо для того, чтобы минимизировать воздействия на потребителей и организацию за счёт уменьшения распространения негативной информации об организации; претензии - это возможность для улучшения; претензии - это двигатель для повышения лояльности потребителей.

В сложившихся условиях хозяйствования эффективность предприятия, функционирующего в сфере услуг, его конкурентоспособность на рынке в значительной мере зависит от планирования и организации эффективной системы по привлечению, обслуживанию и сохранению клиентов. Важное место в этой системе занимает эффективно функционирующая система работы с жалобами и рекламациями клиентов. Под такой системой понимается система сбора, урегулирования и предоставления ответа на вопросы и претензии клиентов, а также использования отзывов клиентов в целях улучшения существующих продуктов и осуществляемой деятельности [3, с. 179].

В настоящее время процесс управления претензиями является важной составляющей процесса управления качеством продукции или услуги и служит, при надлежащей его организации, источником создания дополнительных конкурентных преимуществ за счет предоставления руководству дополнительной информации о восприятии продукции клиентами, о ее недостатках и перспективных направлениях ее совершенствования с целью увеличения степени удовлетворенности потребителей.

Работу с претензиями регламентирует ГОСТ Р ИСО 10002-2007, который определяет эту работу с точки

зрения процессного подхода и поэтому способствует повышению удовлетворенности потребителя. Стандарт "Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя руководство по управлению претензиями в организациях" рассматривает следующие аспекты работы с претензиями:

- увеличение удовлетворенности потребителя путем создания социальной среды, ориентированной на потребителя, открытой для обратной связи (включая претензии), разрешения любых полученных претензий и повышения способности организации к совершенствованию своей продукции и качества обслуживания потребителя;
- вовлечение и принятие обязательств высшим руководством путем адекватного менеджмента ресурсов (включая обучение персонала);
- исследование и ориентация на потребности и ожидания предъявляющих претензию;
- создание открытого, удобного в использовании для предъявляющих претензию и эффективного процесса по управлению претензиями;
- анализ и оценка претензий, направленных на повышение качества продукции и обслуживание потребителей;
- аудит процесса по управлению претензиями;
- анализ результативности и эффективности процесса по управлению претензиями.

Список использованных источников

1. ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потреби–теля. Руководство по управлению претензиями в организациях. Электронный ресурс. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-10002-2007>
2. Агарков А. П. Управление качеством. - М.: Дашков и К', 2013. - 217 с.
3. Андиряков, В.В., Фролова, И.И. Улучшение качества работы с претензиями на предприятии/ В сборнике: Качество продукции: контроль, управление, повышение, планирование": сборник научных трудов Международной молодежной научно–практической конференции. Ответственный редактор Павлов Е.В., 2014. - С. 44-47.
4. Гончарова, И.И., Гончаров, О.Ю. Разработка системы управления жалобами и рекламациями клиентов как фактор повышения конкурентоспособности предприятий сферы услуг// Стратегия предприятия в контексте повышения его конкурентоспособно–сти. 2016. - Т. 2. - № 5 (5). - С. 179-182.
5. Горленко О.А. Менеджмент качества: анализ основных определений. //Методы менеджмента качества. - 2013. - №12. - С. 34-36.
6. Маслов Д., Белокоровин Э. Методика оценки систем менеджмента качества поставщиков. // Управление компанией. - 2014.- № 3 - С.41-46
7. Просветов Г. И. Управление качеством: задачи и решения. - М.: Альфа- Пресс, 2016. - 167 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/otchet-po-praktike/21460>