

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/22777>

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Менеджмент

Содержание

Введение 4

1. Характеристика базы практики 5

2. Организационная структура ООО «Ланцман групп» 7

3. Экономические показатели ООО «Ланцман групп» 10

4. Оценка клиенториентированной политикой ООО «Ланцман групп» 11

Заключение 20

Список использованной литературы 21

Образовательный центр ООО «Ланцман групп» - это сеть частных школ и детских садов, а так же курсов по подготовке к ЕГЭ и ОГЭ для старшеклассников.

Первым важным этапом в жизни школьника является сдача экзаменов для получения аттестата знаний. Сегодня такие экзамены проходят в тестовой форме и именуются ОГЭ (9 класс) и ЕГЭ (11 класс). По результатам итогового школьного тестирования дети не только получают аттестат об окончании школы, а так же имеют возможность поступить в высшее учебное заведение. Без подготовки подобные экзамены сдать очень трудно. Именно поэтому растет спрос на репетиторские услуги, направленные именно на подготовку к ЕГЭ и ОГЭ, растет.

Формат подготовки на курсах ООО «Ланцман групп»:

1. Мини-группы. Все группы от 2 до 6 человек. Данный формат имеет очень большую популярность.
2. Индивидуальные занятия. Формат для тех учеников, которым необходимо постоянное личное внимание преподавателя.

Главные конкурентные преимущества ООО «Ланцман групп»:

1. 10 филиалов по Москве и Московской области. Ученики могут выбрать тот филиал, который находится близко к их дому, чтобы не тратить большое количество времени на дорогу.
2. Формирование расписания занятий, исходя из запроса клиента.

В образовательном центре большое внимание уделяется системе лояльности при работе с клиентами. Существует сезонные акции и скидки, а так постоянно действующие.

Принципы работы ООО «Ланцман групп»:

1. Нацеленность на результат. Курсы полностью ориентированы на результат. Тщательно продуманные методики, интересные занятия, разбор всех вопросов темы урока, домашних заданий, школьных уроков, - все это дает высокий уровень знаний по предмету.
2. Профессиональные преподаватели. Только 7% из всех претендентов на должность преподавателя проходят отбор и становятся сотрудниками центра. Преподаватели являются специалистами в области подготовки к ЕГЭ и ОГЭ.
3. Гарантия качества. Преподаватели курсов контролируют все изменения в ЕГЭ и ОГЭ, проводятся постоянные промежуточные срезы знаний.
4. Все для клиента. Расписание формируется исходя из пожеланий клиента, ученик может выбрать преподавателя, удобно расположенные филиалы.
5. Максимальное повышение баллов. Среднее повышение результата на 37 баллов.

На рынке образовательных услуг регулярно появляются новые курсы, репетиторские центры и т.д.

Конкурентов ООО «Ланцман групп» можно разделить на следующие категории:

1. Центры по подготовке к ЕГЭ с форматами мини-групп Эта группа является прямыми конкурентами образовательному центру «Lancman School». Направления деятельности таких центров – подготовка к ЕГЭ и ОГЭ, которая проводится в схожих форматах с ООО «Ланцман групп». К таким конкурентам относятся центры «Максимум», «Годограф», «Талантум».
2. Репетиторские порталы. Интернет-ресурс с базой педагогов. Ученик выбирает себе педагога по

необходимым для него критериям. Занятия проводятся в индивидуальном формате. К подобным ресурсам относятся «Профи.ру», «Ваш репетитор», «Репетитор.ру».

Основной целью «Lanctan School» является широкое распространение в Москве и регионах России. На данный момент работает 10 филиалов в Москве и Московской области, 3 филиала из которых – франшиза. Спрос на франшизу курсов растет, так как подобный бизнес легко открыть, им просто управлять.

ООО «Ланцман групп» оказывает поддержку партнерам не только на старте, но и на период всего жизненного цикла бизнеса. Представляется широкий спектр помощи, благодаря которой управление бизнесом становится очень простым. Выбор локации, маркетинговые услуги, IT-услуги, подбор педагогов, юридическая помощь – во всех этих сферах оказывается поддержка.

## 2. Организационная структура ООО «Ланцман групп»

Организационная структура выглядит следующим образом, рис. 1.

### Рис.1 - Организационная структура ООО «Ланцман групп»

Существующая организационная структура является линейно-функциональной по принципу своего построения, что соответствует целям и задачам ООО «Ланцман групп». Рассмотрим качество трудовых ресурсов, рис.2.

### Рис. 2 - Возрастной состав работников ООО «Ланцман групп»

Преобладающее число педагогов в возрасте от 30 до 55 лет (67%). Необходимо обратить внимание на привлечение молодых специалистов.

Рассмотрим стаж работников, рис.3.

### Рис. 3 - Стаж работников ООО «Ланцман групп»

По сравнению с 2017 годом сократилось число педагогических работников, стаж которых составляет свыше 30 лет, на 11% и составляет 71%, педагоги со стажем свыше 30 лет составляют 29 %, молодых специалистов, стаж которых меньше 5 лет нет. Необходимо привлекать к работе молодых специалистов. Рассмотрим образовательный уровень работников, рис. 4.

### Рис. 4 - Образование работников ООО «Ланцман групп»

Кадровый потенциал ООО «Ланцман групп» достаточно высокий. Основу составляют педагогические работники с высшим образованием (63%), из них высшее образование педагогической направленности имеют 46 % педагогических работников. Среднее профессиональное образование имеют 37 %, из них педагогической направленности 33 %. Состав учащихся приведен на рис. 5.

### Рис. 5 - Социальный состав учащихся ООО «Ланцман групп», %

Основу контингента обучающихся ООО «Ланцман групп» составляют дети из полных семей и 17% дети из неполных семей. Кроме того, в ООО «Ланцман групп» проходят обучение дети сироты и из неблагополучных семей, 0,7 % - дети с ограниченными возможностями здоровья. Преобладающее число учащихся – девочки (70%), мальчики - (30%).

## 3.Экономические показатели ООО «Ланцман групп»

Рассмотрим экономические показатели ООО «Ланцман групп», (табл. 1).

### Таблица 1

Показатели финансового результата ООО «Ланцман групп» за 2016 – 2017 гг.

Показатели 2016 г. 2017 г. Отклонение

тыс. руб. %

1 2 3 4 5

1. Выручка , тыс. руб. 253448 246030 -7418 97,1

2. Себестоимость продаж, тыс. руб. 233086 222264 -10882 95,4
3. Валовая прибыль, тыс. руб. 20362 23766 +3414 116,7
4. Коммерческие расходы, тыс. руб. 5271 6441 +1170 122,2
5. Прибыль от продаж, тыс. руб. 15091 17325 +2234 114,8
6. Прочие доходы, тыс. руб. 16250 10510 -5740 64,7
7. Прочие расходы, тыс. руб. 14999 12392 -2607 82,6
8. Финансовый результат от прочих видов деятельности, тыс. руб. 1251 (1882) -3133 -
9. Прибыль до налогообложения, тыс. руб. 16342 15443 -899 94,5
10. Налог на прибыль, тыс. руб. 3268 3089 -179 94,5
11. Чистая прибыль, тыс. руб. 13074 12354 -720 94,5

Формирование финансового результата происходило как из доходов и расходов по обычным видам деятельности, так и по прочим видам деятельности. В результате, не смотря на снижение прочих расходов, прибыль до налогообложения в 2017 году по сравнению с 2016 годом снизилась и составила 15443 тыс. руб. Налог на прибыль за 2017 год составил 3089 тыс. руб. (в 2016 году – 3268 тыс. руб.). За 2017 года ООО «Ланцман групп» получено чистой прибыли на сумму 12354 тыс. руб., что на 720 тыс. руб. или на 5,5 % меньше, чем за аналогичный период 2016 года.

Таким образом, ООО «Ланцман групп» достаточно развитое предприятие, имеющее конкурентные преимущества на рынке, стабильное финансовое состояние, высокий кадровый потенциал.

#### Список использованной литературы

1. Апенько С.Н. Клиентоориентированность персонала в концепции маркетинга отношений / С.Н. Апенько, М.Н. Шавровская // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». - 2017. - № 2. - С. 50-56.
2. Арланов И. В. Теоретические основы выбора поставщика услуг при управлении проектами с использованием механизма-аутсорсинга / И. В. Арланов // Вестник Университета (Государственный университет управления). - 2013. - № 19. - С. 123-127. - То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru> (дата обращения: 11.12.2017).
3. Артемьев Д. Стратегическое управление проектами: цели, этапы, инструменты / Д. Артемьев, Д. Гергерт, Т. Пономарева // Проблемы теории и практики управления. - 2013. - № 3. - С. 106-115. - То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru> (дата обращения: 11.12.2017).
4. Артур А. Томпсон-мл. Стратегический менеджмент. Концепции и ситуации для анализа / Артур А. Томпсон-мл., А. Дж. Стрикленд III. – Киев: Вильямс, 2016. – 928 с.
5. Асеева М. А. Роль и значение проектного управления в малом бизнесе в современных условиях / М. А. Асеева // Аудит и финансовый анализ. - 2012. - № 5. - С. 280-284.
6. Бусаркина В. В. Понятие клиентоориентированности предприятия и проблемы ее оценки // Проблемы современной экономики. —2017. —№4 (24). -URL: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=1660> (дата обращения: 11.12.2017).
7. Бахметьева Е.С. Повышение конкурентоспособности банков на основе клиентоориентированной стратегии: автореф. ...дис. канд. экон. наук. –М.: АНО ВПО «Российская академия предпринима-тельства», 2015. –28 с.
8. Зинкевич А. Секреты клиентоориентированности: Электронная книга. – 2013. – 42 с.
9. Комлева Н.С. Оценка клиентоориентированности системы управления компанией / [Текст] Н.С. Комлева, Н.А. Пачин // Вестник Волжского университета имени В.Н. Татищева. – 2012. – №3. – С. 207-214.
10. Лошков В. Клиентоориентированность, в чем суть? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.rosbo.ru/articles.php?cat\\_id=2](http://www.rosbo.ru/articles.php?cat_id=2)(дата обращения: 11.12.2017).
11. Манн И. Клиентоориентированность: что делать, как делать, взять и сделать. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.strategy.com.ua/Articles/Content?Id=1478>, опубликовано 21 сентября 2016.
12. Русанова А.А. Системный взгляд на клиентоориентированность. //Материалы II Всероссийской научно-практической конференции «Современные тенденции развития теории и практики управления отечественными предприятиями. Ставрополь 2016.
13. Рыжковский Б. Когда клиент голосует деньгами? //Управление компанией. – 2016 – № 7. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.advertology.ru/article27313.htm>(дата обращения: 11.12.2017).
14. Резник Г., Яшина О.. Концепции стратегического управления: эволюция и сущность//Проблемы теории и практики управления. – 2016.-№5.- С. 35

15. Манн И. Клиентоориентированность: что делать, как делать, взять и сделать. –URL: <http://www.strategy.com.ua/Articles/Content?Id=1478> (дата обращения: 11.12.2017).
16. Михальченко Е.В., Шевелев Г.Е. Совершенствование корпоративной культуры коммерческого банка посредством мотивации сотрудников // Известия ТПУ. –2016. –№6. –URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-korporativnoy-kultury-kommercheskogo-banka-posredstvom-motivatsii-sotrudnikov> (дата обращения: 11.12.2017).
17. Секреты клиентоориентированности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.to-ural.ru/klientoorientirovannost.html> (дата обращения: 11.12.2017).
18. Тебеньков А. Н. Оценка рисков / А. Н. Тебеньков // Менеджмент: теория и практика. – 2015. – № 3/4. – С. 107-114
19. Тихонова Е. Ю. Качество управления как фактор укрепления рыночных позиций предприятия / Е. Ю. Тихонова, А. Б. Малофеева // Научное сообщество студентов XXI столетия. Экономические науки: сб. ст. по мат. XIV междунар. студ. науч.-практ. конф. – № 14. – С. 45
20. Токарев, Б. Е. Маркетинговые исследования. Учебное пособие. / Б.Е. Токарев. – М.: Магистр, 2016. – 512 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/22777>*