

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/glava-diploma/69082>

**Тип работы:** Глава диплома

**Предмет:** Интернет маркетинг

Содержание

Введение 2

Глава 1. Теоретический анализ создания интернет-магазина 4

1.1. Современная интерпретация интернет-магазина 4

1.2. Инструменты управления интернет-магазином 13

1.3. Оценка эффективности управления интернет-магазином 17

Глава 2. Системный анализ «проблемы» создания интернет-магазина уникальных товаров для праздника «Holiday,stay!» 26

2.1 Организационная характеристика объекта исследования 26

2.2 Анализ внешней среды 32

2.3. Проектирование функций и структуры СУ 41

2.4 Проектирование информационной подсистемы СУ 53

2.5 Параметрический анализ СУ 56

Глава 3. Программа мероприятий по организационно-управленческому обеспечению 59

3.1 Проект создания интернет-магазина «Holiday,stay» 59

3.2 Социально-экономическая оценка проекта по созданию интернет-магазина 66

Заключение 77

Список литературы 79

Приложения 79

- подготовка рекомендаций по увеличению трафика и продаж

- оптимизация внутренней и внешней сред сайта

Бухгалтер и юрист - специалисты, основными обязанностями которых являются:

- ведение бухучета

- сделки купли-продажи

- взаимодействие с налоговой

- ведение кадрового учета

- подготовка договоров

- решение споров

- участие в процессах (в случае необходимости)

Общие требования к сотрудникам представлены в таблице 7.

Таблица 7

Требования к сотрудникам

Должность Образование Опыт работы График работы Обязанности

1 2 3 4 5

Руководитель Высшее образование не менее 2-3 лет. владение ПК на уровне уверенного пользователя; 5/2 - управление торговым процессом,

-управление работой сайта,

-управление персоналом,

-аналитика и отчетность

Продолжение таблицы 7

1 2 3 4 5

Контент-менеджер Высшее образование не менее 1 года. владение ПК на уровне уверенного пользователя;  
5/2 -копирайтинг, рерайтинг  
-размещение контента  
-SEO, SMM  
- редактирование сайтов  
-Контроль и анализ контекстной рекламы  
Бухгалтер Высшее образование (экономическое/бухучет и аудит). от 5-и лет По необходимости -  
Составление и сдача бухгалтерской отчетности и прибыли  
-Расчет заработной платы на сотрудников  
-Консультации по учету и налогообложению и т.д.  
-Ведение кадрового документооборота  
Юрист Высшее юридическое образование от 3-х лет По необходимости -Составление документов с  
клиентами интернет-магазина;  
-Консультации по рекламе и авторским правам;  
-Взаимодействие с госорганами  
Специалист IT Высшее техническое образование Опыт работы в должности системного администратора от 3  
лет По необходимости -Администрирование виртуальных серверов  
-Техническое сопровождение проектов автоматизации компании  
-Обеспечение работы локальной сети  
-Поддержка и развитие Help Desk  
Менеджер-консультант Высшее образование не менее 1 года владение ПК на уровне уверенного  
пользователя; 5/2 -Онлайн консультирование клиентов по продукции на сайте  
-Генерация интереса клиента в продажу  
-Продажа и сопровождение клиента  
Кладовщик Среднее специальное образование от 1 года.  
Уверенное владение ПК, знание 1С 5/2 -Организация работ по выгрузке/погрузке груза  
-Координация взаимодействия СКЛАД-КЛИЕНТ

Для разработки рациональности организационной структуры необходимо определить стадию жизненного цикла. Так как предприятие только создается, то следует говорить об эксплорентной стадии жизненного цикла (стади детства), стадии зарождения. В этих условиях целесообразно понимать особенности управления: основатель организации ориентирован на продукцию, получение прибыли; слабо развит механизм «сверки» с реальностью. Системы управления как таковой еще не существует. Во главе фирмы стоит лидер - «фанат своего дела», «шоу одного человека». Данная особенность будет учтена в том числе при разработке системы мотивации.

Таким образом, мы рассчитали рациональную численность персонала в зависимости от объема выполняемой работы - она составляет 5 человек (без юриста и бухгалтера). Также описаны функции каждого работника.

Штатное расписание сотрудников представлено в приложении 3.

Анализ условий труда

Условия труда - это совокупность факторов трудового процесса и производственной среды, которые влияют на работоспособность и здоровье работника во время трудовой деятельности .

Рассмотрим особенности организации труда офисных работников создаваемой организации:

- Температура

Температурный режим офисного пространства в теплый период года должен составлять +23-25°C, в холодный период +22-24°C.

- Освещение

Нормой освещенности считается диапазон 300-500 люкс. К окну обязательно должны прилагаться жалюзи или шторы. Если окно отсутствует вовсе, сотрудники имеют право на укороченный на 1 час рабочий день, 7 дней дополнительного отпуска и прибавку к заработной плате.

- Шум

Вредным считается постоянное шумовое воздействие от 80 децибел. Для сравнения: обычный телефонный разговор - это порядка 62 децибел, шорох листьев - около 20.

- Личное пространство

На каждого сотрудника с современным рабочим компьютером полагается не менее 4,5 м<sup>2</sup> площади офиса.

Для компьютеров с мониторами ЭЛТ эта норма еще выше. Расстояние между рабочими столами, на которых установлены мониторы, должно составлять по лицевой стороне не менее 2 м. Боковое расстояние между краями мониторов – не менее 1,2 м. Минимальное расстояние между глазами и поверхностью монитора – 0,5 м.

- Прочие нормы

Работодатель также обязан обеспечить подчиненных местом для обедов, комнатами для отдыха и медпунктом. Трудовой кодекс предусматривает отчисления на улучшение условий труда персонала в размере не менее 0,2% от общего объема затрат на производство товаров или услуг

#### Описание рабочего места

Описание места труда напрямую зависит от сферы деятельности персонала. К примеру, рабочее место офисного работника создаваемой организации оснащено:

- Столом для непосредственной работы. Он должен отвечать требованиям эргономики и позволять удобно разместить все необходимые принадлежности. Так как работа сочетает компьютерную и бумажную, кроме места для монитора, клавиатуры и системного блока здесь должны быть дополнительные полки и ящики. Высота стола должна быть до 800 мм, а рабочая поверхность без острых углов.
- Рабочим креслом, которое обеспечивает рациональную и удобную рабочую позу, позволяющую не нарушать циркуляцию крови. Для этого должна присутствовать упругая спинка анатомической формы. Также кресло должно регулироваться по высоте и состоять из хорошо очищаемого материала.
- Компьютером или ноутбуком. Монитор рекомендуется располагать прямо и удаленно от глаз. Клавиатура помещается на расстоянии не менее 10 см от края стола.
- Набором принадлежностей из сферы канцелярии.
- Корзиной для мусора.
- Дополнительно в помещении должна находиться аптечка.

Каждый сотрудник создаваемой организации будет более эффективно трудиться в комфортабельных условиях. Персонал проводит большое количество времени на рабочих местах, поэтому от качества их организации зависит эффективность работы и производительность труда.

#### Оценка стилей руководства управляющего персонала

Стиль руководства (стиль лидерства) – типичная для данного руководителя система способов, приемов воздействий на подчиненных. Одной из наиболее известных моделей руководства является решетка менеджмента, разработанная Робертом Блейком и Джейн Мутон. В ее основе лежит рассмотрение стиля руководства, базирующегося на двух основных измерениях степени учета интересов производства, откладываемой на горизонтальной оси, и степени учета интересов производителей, которую отображают на вертикальной оси координат. Данные для построения решетки берутся из результатов теста, который должны пройти руководители подразделений предприятия. Итоги представлены на рисунке 7.

Рис. 7. Решетка менеджмента

Благодаря решетке менеджмента мы определили стиль руководства. Наиболее подходящим будет демократический стиль руководства.

Таким образом, руководитель должен быть более ориентирован на задачу, чем на персонал. Прежде всего, разграничить функции, определить полномочия и сферу ответственности сотрудников. стремиться к тому, чтобы укрепить личные отношения в коллективе, обеспечив при этом максимальное участие каждого члена в деятельности коллектива и в определении целей организации

#### Анализ организационной культуры

Организационная культура – это система коллективно разделяемых ценностей, символов, убеждений, образцов поведения членов организации, которые придают общий смысл их действиям. Организационная культура обладает способностью сплачивать персонал и тем самым обеспечивает устойчивое развитие организации. Именно поэтому процесс выявления общего, особенного и единичного в любой системе, в том числе в организационной культуре, важен для достижения эффективности.

С этой целью разработаем организационную культуру для создаваемой организации.

Многие считают, что самое главное в вопросах мотивации – это материальное вознаграждение. Однако статистика показывает, что 10% сотрудников будут отлично работать вне зависимости от величины материального вознаграждения, другие 10% всегда будут работать плохо даже при высоком уровне

оплаты. Работа же остальных 80% сотрудников зависит от внутренней мотивации, методов управления и стимулирования.

Эффективность работы коллектива можно повысить с помощью нематериальной мотивации:

Публичные благодарности можно совершать в конце месяца, подводя итоги продаж, или в конце года на общем собрании.

Создание и поддержание благоприятной психологической обстановки.

Возможность продвигаться по карьерной лестнице и развиваться.

Введение бонусов. Например, оплата занятий в спортзале, бесплатные обеды, льготное обучение, все это заинтересует персонал.

Размещение благодарственных писем от клиентов на всеобщее обозрение.

Поздравления с днем рождения. Список сотрудников, у кого день рождения в ближайшее время, можно разместить на стенде. В этот день подарить подарок и сказать теплые слова.

Корпоративы — Новый год, День рождения компании, 8 марта и 23 февраля. Т.к. сотрудники работают в основном за компьютером и в сети, можно организовать праздник «День интернета 4.04». Организация мероприятия производится за счет компании, явка является добровольной.

Таким образом, можно сделать вывод, что в целом, создаваемая организация «Holiday,stay» является перспективной и обладает основными составляющими организационной культуры. К ведущим факторам, определяющим корпоративную культуру данного предприятия, относятся ценности, дисциплина и межличностные отношения разных организационных уровней.

#### 2.4 Проектирование информационной подсистемы СУ

Информационная система (ИС) – организационная совокупность программно-технических и других вспомогательных средств, технологических процессов и функционально с ними связанных групп работников, которые обеспечивают сбор, представление и накопление информации в определенной предметной области, поиск и выдачу сведений, необходимых для удовлетворения информационных потребностей пользователя .

В создаваемой организации всего 2 уровня управления, а это означает, что информационные потоки идут от руководителя непосредственно к подчиненным без лишних уровней управления и прочих барьеров, этим обусловлена быстрая реакция на прямые приказания. Также за счет простой организационной структуры хорошо налажена обратная связь от подчиненных к руководителю. Кроме того в организации явно выражена ответственность каждого сотрудника, что облегчает устранение возникающих проблем.

На нашем предприятии потребуется частичная автоматизация. Автоматизация процессов управления в значительной степени сократит численность персонала, обеспечивая при этом следующие преимущества: рост производительности труда; повышение качества продукции и ее конкурентоспособности; электроэнергетики; повышение культуры производства.

Руководство информационными потоками осуществляет руководитель интернет-магазина.

На рабочем компьютере руководителя будет установлена CRM- система

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

##### Книги

1. Ансофф, И. Стратегический менеджмент / И. Ансофф. – СПб.: Питер, 2009. – 344 с.
2. Балабанов, И.Т. Анализ и планирование финансов хозяйствующего субъекта / И.Т. Балабанов. - М.: Финансы и статистика, 2012. – 265 с.
3. Войтоловский, Н.В. Комплексный экономический анализ предприятия / Н.В. Войтоловский.- Спб.: Питер, 2009. - 576 с.
4. Гонтарева, И.В. Управление проектами: Учебное пособие / И.В. Гонтарева, Р.М. Нижегородцев, Д.А. Новиков. - М.: ЛИБРОКОМ, 2013. - 384 с. 6.
5. Горшкова, Л.А. Основы управления организацией: практикум / Л.А. Горшкова, М.В. Горбунова. – М.: КНОРУС, 2012. – 351 с.
6. Гусаков, В.А. Ясная стратегия бизнеса / В.А. Гусаков. - М.: Вершина, 2016. – 360 с.
7. Дафт, Р.Л. Менеджмент. MBA Классика / Р.Л. Дафт. – СПб: Питер, 2017. – 284 с.
8. Документова, А. Методы формирования и оценки конкурентной стратегии фирмы / А. Документова. – М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2015. – 112 с.
9. Долгов, А.И., Прокопенко, Е.А. Стратегический менеджмент: Учебное пособие / А.И. Долгов, Е.А.

Прокопенко. - М.: Флинта-МПЦИ, 2012. – 280 с.

10. Донцова, Л.В., Никифорова, Н.А. Анализ Финансовой отчетности / Л.В. Донцова, Н.А. Никифорова.– М.: Дело и Сервис, 2011. – 319 с.
11. Егоршин, А.П. Стратегический менеджмент / А.П. Егоршин. - Н-Новгород: НИМБ, 2012. – 214 с.
12. Ефимов, В.В. Средства и методы управления качеством: учебное пособие / В.В. Ефимов. – М.: КНОРУС, 2012. – 232 с.
13. Займан, С., Розин М., Фрайд Д., Ханссон Д.Х., Коллинз Д., Бранденбургер А.М., Нейлбафф Б.Дж. Новый взгляд на Ваш бизнес / С. Займан, М. Розин, Д. Фрайд и др. – М.: Генеральный директор, 2012. – 1336 с.
14. Зайцев, Л.Г., Соколова, М.И. Стратегический менеджмент / Л.Г. Зайцева, М.И. Соколова. - М.: Экономистъ, 2015. – 174 с.
15. Заренков, В. А. Управление проектами: Учеб. пособие / В.А. Заренков. – М.: Изд-во АСВ; СПб.: СПбГАСУ, 2012. – 312 с.
16. Исследование систем управления. Учебное пособие/ Мишин В.М. -М.:ГАУ, 2012. - 273 с.
17. Козлов, С. Совершенствование механизма разработки конкурентной стратегии компании / С. Козлов. – М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2013. – 136 с.
18. Концепция контроллинга// Horvath Partners; пер. с нем. М.: Альпина Бизнес Букс, 2016. – 382 с.
19. Коваленко, С.П. Управление проектами: Практическое пособие / С.П. Коваленко. - Мн.: Тетралит, 2013. - 192 с.
20. Коротков А. М. Конкурентоспособность предприятия: подходы к обеспечению, критерии, методы оценки / А.М. Коротков. – СПб:Питер,2016. – 281 с.
21. Котлер, Ф. Маркетинг. Менеджмент. Анализ, планирование, внедрение, контроль / Ф. Котлер. – СПб: Питер, 2015. – 887 с.
22. Ларсон, Э.У. Управление проектами: Учебник / Э.У. Ларсон, К.Ф. Грей; Пер. с англ. В.В. Дедюхин. - М.: ДиС, 2017. - 784 с.
23. Лич, Л. Вовремя и в рамках бюджета: Управление проектами по методу критической цепи / Л. Лич; Пер. с англ. У.В. Саламатова. - М.: Альпина Пабли., 2016. - 354 с.
24. Мащенко, В.Е. Системное корпоративное управление / В.Е. Мащенко. - М.: Проспект, 2012. - 251 с.
25. Менеджмент: теория и практика в России / Под ред. А.Г. Поршнева, М.Л. Разу, А.В. Тихомировой. - М.: ИД ФБК-ПРЕСС, 2013. - 528 с.

#### Электронные ресурсы

26. Интернет-магазины: виды, специфика, преимущества [Электронный ресурс] // mir-fin.ru . – Режим доступа: [http://mir-fin.ru/internet\\_magasin.html](http://mir-fin.ru/internet_magasin.html). - Дата обращения: 15 апреля 2019 г.
27. Интернет-магазин: понятие и виды [Электронный ресурс] // Электронный журнал «НАУКА-RASTUDENT.RU: электронный научно-практический журнал». – Режим доступа: // <http://nauka-rastudent.ru/2/1179/>. - Дата обращения: 15 апреля 2019 г.
28. Интернет-магазин: что это такое? [Электронный ресурс] // expertplus.ru. – Режим доступа: <https://www.expertplus.ru/information/stati/22/>. - Дата обращения: 15 апреля 2019 г.
29. Что такое интернет-магазин [Электронный ресурс] // Семантика. – Режим доступа: <https://semantica.in/blog/chto-takoe-internet-magazin.html>. - Дата обращения: 15 апреля 2019 г.
30. Среднедушевые денежные доходы населения Челябинской области [Электронный ресурс] // gks.ru. – Режим доступа: <http://chelstat.gks.ru/>. - Дата обращения: 15 апреля 2019 г.
31. Что такое интернет-магазин: термины, возможности [Электронный ресурс] // Интерлогва. – Режим доступа: <https://www.intervolga.ru/blog/projects/e-shop-terminy/>. - Дата обращения: 15 апреля 2019 г.

*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/glava-diploma/69082>*