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/diplomnaya-rabota/99942>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Менеджмент

ВВЕДЕНИЕ	5
1 СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ И ДИАГНОСТИКА ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ООО «ВАШ ДОМ»	7
1.1 Характеристика анализируемого предприятия.....	7
1.2 Анализ процессов управления организацией на основе принципов системного подхода.....	27
1.3 Диагностика проблем процессов управления на предприятии	36
2 ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ООО «ВАШ ДОМ» НА ОСНОВЕ ПРИНЦИПОВ СИСТЕМНОГО ПОДХОДА	45
2.1 Разработка предложений по совершенствованию процессов управления организацией	45
2.2 Моделирование процессов управления организацией на основе принципов системного подхода	51
2.3 Оценка эффективности предлагаемых решений	57
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	63
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	65
ПРИЛОЖЕНИЕ	67

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. Принятие решений является процессом доминирующим и неотъемлемым при осуществлении функции управления. Уровень развития организации и степень ее выживаемости определяется качеством принимаемых руководителем текущих и стратегических решений, определяется степень выживаемости организации и уровень ее развития.

Сегодня явно недостаточно определена на многих российских предприятиях эффективность управленческих решений. При командно-административных методах должного внимания данному вопросу не уделялось, практически отсутствует профессиональная работа с персоналом.

В процессе своей деятельности каждый руководитель ставит задачи, которые нуждаются в осмыслении разработке и реализации. Цель с итоговим результатом соединяют именно управленческие решения. Каждое решение должно быть в прямом смысле просчитанным, взвешенным, обоснованным. Всегда при этом остается вероятность непредсказуемого результата. Это зависит от уровня профессионального развития менеджера, который осуществляет этот процесс.

Системный анализ – научный метод, который отличается междисциплинарным подходом к решению сложных проблем. Объектом системного анализа выступают практические проблемы, которые связаны с созданием новых и модернизацией существующих систем. Это организационные, экономические, технические, информационные, военные и другие системы.

Системный анализ используют для выяснения причин существующих сложностей, постановки целей, выработки методов и вариантов устранения проблем. Он выступает в роли организатора и координатора. Целью выпускной квалификационной работы является проведение системного анализа процессов управления и их совершенствование в ООО «Ваш Дом».

Реализация поставленной цели обусловила необходимость решения следующих задач:

- охарактеризовать анализируемое предприятие;
- проведение анализа процессов управления организацией на основе принципов системного подход;

- проведение диагностики проблем процессов управления на предприятии;
- разработать предложения по совершенствованию процессов управления организацией;
- выполнение моделирования процессов управления организацией на основе принципов системного подхода;
- оценить эффективность предлагаемых решений.

Объектом исследования является ООО «Ваш Дом».

Предметом исследования в настоящей работе являются процессы управления организацией.

Методы исследования: PEST-анализ, SWOT-анализ, анализ полученных сведений, моделирование, статистические методы, опрос, анализ и диагностика.

Информационной основой стали социально-экономические показатели предприятия, отчет о финансовых результатах.

Теоретическая и практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в том, что проведенный анализ управления организацией позволяет выявить проблемы и смоделировать новые бизнес-процессы на основе системного подхода, а также позволяет руководству рассматриваемого предприятия улучшить в целом работу предприятия.

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и литературы, приложения. Общий объем работы составляет 72 страницы печатного текста, в том числе 24 рисунка, 19 таблиц, список литературы включает 21 источник.

1 СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ И ДИАГНОСТИКА ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ООО «ВАШ ДОМ»

1.1 Характеристика анализируемого предприятия

ООО «Ваш Дом» расположен по адресу: Нижегородская область, Краснобаковский район, рабочий поселок Красные Баки, Нижегородская улица, 55.

Руководителем компании ООО «Ваш Дом» является Русинова Тамара Васильевна, которая возглавляет компанию с 24 ноября 2007 года.

Основным видом деятельности компании является строительство жилых и нежилых зданий.

Основной целью компании ООО «Ваш Дом» обеспечить постоянный прирост активов за счет увеличения объемов работ.

Миссия компании – стать эффективной строительной организацией, выполняющей наибольший объем строительно-монтажных работ.

Рассмотрим задачи компании:

- предоставление широкого спектра услуг в сфере проектирования, строительства и управления строительными проектами открытым и частным компаниям, занятым в различных секторах экономики;
- развивать операционную деятельность компании на основе корпоративного подхода, позволяющего при необходимости адаптировать ее к изменяющимся условиям рынка [20].
- быть финансово стабильными и независимыми за счет развития новых рынков, применяя и совершенствуя навыки и квалификацию для постоянного движения вперед.

Основные характеристики компании ООО «Ваш Дом» представлены в таблице 1.

Таблица 1. – Основные характеристики компании ООО «Ваш Дом»

Наименование показателя	Характеристика
Полное наименование организации	Общество с ограниченной ответственностью «Ваш Дом»
Директор	Русинова Тамара Васильевна
ОГРН	1075228000220
Дата присвоения ОГРН	12 марта 2007 года
ИНН	5219382279
Окончание таблицы	1
Наименование показателя	Характеристика
КПП	521901001
Уставной капитал	100 000 рублей
Налоговый орган	Межрайонная инспекция ФНС России с 1 июля 2016 г.
Адрес организации	Нижегородская обл., Краснобаковский район, рабочий пос. Красные Баки, ул. Нижегородская, д. 55 корп.

Строительная компания «Ваш Дом» предлагает весь спектр услуг по деревянному строительству и проектированию рубленых домов, бань, коттеджей, беседок; закладке фундамента, кровельным работам, бурению скважин на воду, внутренней отделке любых помещений [1].

Компания «Ваш Дом» осуществляет продажу следующих видов товаров:

- брус из сосны;
- брус из кеда;
- брус из лиственницы;
- пиломатериал строганный.

Рассмотрим структуру продаж компании «Ваш Дом» в 2019 году. Результаты представлены на рисунке 1.

Директор распоряжается имуществом организации, решает все вопросы организации, имеет право подписи, решает вопросы о приеме и увольнении [6].

Главный инженер предприятия это, прежде всего руководитель, способный при определении технической политики и направлений технического развития предприятия ориентироваться не на личные интересы, а на интересы коллектива.

Основная его задача заключается в организации работы службы, которая позволит снизить количество простоев и остановок оборудования до уровня, позволяющего в четко поставленные сроки выполнять производственный план.

Главный бухгалтер выполняет следующие обязанности:

- формировать учетную политику в соответствии с законодательством;
- организовывать бухгалтерский учет;
- выполнять контроль сохранности собственности организации, экономного использования финансовых, трудовых и материальных ресурсов;
- вести учет обязательств, денежных средств, материальных и прочих ценностей, хозяйственных операций и другие [3].

Рассмотрим кадровую структуру компании «Ваш Дом».

Проанализируем динамику численности персонала компании ООО «Ваш Дом» за последние три года.

Результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2. – Численность персонала компании ООО «Ваш Дом» за 2017-2019 годы

Наименование показателя Годы

2017 2018 2019

Численность сотрудников, чел 125 134 147

Число уволенных сотрудников, чел 17 15 12

Число принятых сотрудников 26 28 32

Анализируя динамику численности сотрудников компании ООО «Ваш Дом», можно сделать вывод, что за анализируемый период численность сотрудников выросла на 22 человека [20].

Положительной динамикой является сокращение числа уволенных сотрудников в 2019 году по сравнению с 2017 годом.

Рассмотрим распределение персонала «Ваш Дом» по уровню образования. Для анализа персонала компании брались анкетные данные сотрудников «Ваш Дом». После их анализа и подсчетов результатов можно подвести следующие итоги.

Распределение персонала компании ООО «Ваш Дом» по уровню образования представлено на рисунке 3.

Рисунок 3. – Распределение персонала в компании «Ваш Дом» по уровню образования, %

Анализируя данные распределения компании по уровню образования, можно сделать следующие выводы:

- основную часть персонала составляют сотрудники, имеющие средне специальное образование, их численность составляет 47 %;
- значительная часть персонала имеет высшее образование – 23 %.

Стоит отметить, что специалисты, имеющие неоконченное высшее образование выделены в отдельную группу, их доля составляет 17 %.

Можно сделать вывод, что необходимо повышать квалификацию персонала.

Кроме того, особое внимание следует уделить этапу отбора персонала, особое внимание при этом уделять уровня образования, эрудиции, уровню знаний будущих сотрудников [4].

Рассмотрим структуру персонала компании «Ваш Дом», представленную на рисунке 4.

Таким образом, наибольшую долю составляют сотрудники исполнители – 71,3 %, сотрудники руководители занимают всего лишь 3,2 %.

Рисунок 4. – Структура персонала компании «Ваш Дом»

Проанализируем динамику заработной платы специалиста в компании «Ваш Дом». Результаты представлены на рисунке 5.

Рисунок 5. – Динамика зарплаты специалиста в компании «Ваш Дом», руб.

Анализируя динамику заработной платы специалиста в компании «Ваш Дом», можно сделать следующие выводы, что за последние пять лет рост заработной платы составил 32 500 рублей, так в 2015 года заработная плата составила 52500 рублей, а в 2019 г. – 85000 рублей [20].

Значительный рост заработной платы произошел в период с 2017 по 2018 год, составил 11 тысяч рублей.

Проанализируем структуру персонала ООО «Ваш Дом» по гендерному признаку. Результаты представлены на рисунке 6.

Рисунок 6. – Распределение персонала ООО «Ваш Дом» по гендерному признаку

Анализируя данные рисунка, можно сделать вывод, что основную долю сотрудников компании ООО «Ваш Дом» составляют мужчины, их доля 85 %. Доля женщин – 15 %.

В основном женщины являются сотрудниками бухгалтерии, проектного отдела. Большая доля мужчин объясняется тем, что в основном компания предоставляет услуги по постройке, где необходима мужская физическая сила [15].

Рассмотрим структуру потребителей компании «Ваш Дом» за 2019 год. Результаты представлены на рисунке 7.

Рисунок 7. – Структура покупателей компании «Ваш Дом» за 2019 год, чел

Анализируя структуру покупателей компании, можно сделать вывод, что основную долю продаж составляют «дома под ключ» – 356 покупателей.

Наименьшую долю продаж составляет продажа проектов – 9 %.

Рассмотрим основных конкурентов компании ООО «Ваш Дом», их доля на рынке представлена на рисунке 8.

Рисунок 8. – Доля на рынке основных конкурентов компании «Ваш Дом»

Анализируя долю основных конкурентов компании «Ваш Дом», можно сделать вывод, что наибольшую долю на рынке занимает компания «Смак» – 25 %, на втором месте компания «Рассвет НН» – 18 %.

Стоит отметить, что анализируемая компания «Ваш Дом» имеет дою на рынке, которая составляет 16 %.

Высокое качество предоставляемых услуг гарантируется как высокими корпоративными стандартами, так и тройным контролем качества услуг.

Качество выпускаемых каркасных домов и комплектов деревянных домов для самостоятельной сборки подтверждено сертификатом соответствия Госстандарта России (ГОСТ Р) и санитарно-эпидемиологическими заключениями.

Наличие сертификата на брус гарантирует потребителям качество и безопасность, а учитывая данная сертификация является добровольной, то данный фактор становится конкурентным преимуществом [20].

На диаграмме Исикава, представленной на рисунке 9, рассмотрим факторы, влияющие на качество выполняемых работ.

Рисунок 9. – Факторы, влияющие на качество выполняемых работ

Построим диаграмму по проблеме некомпетентности персонала «Ваш Дом» (Рисунок 10).

Рисунок 10. – Некомпетентность персонала «Ваш Дом»

Анализируя данные, можно сделать вывод, что основной причиной некомпетентности персонала «Ваш Дом» является отсутствие опыта работы в строительной сфере. Неумение применять профессиональные навыки также является достаточно серьезной причиной, влияющей на качество конечного продукта.

В основном проблема некомпетентности персонала затрагивает не личностные данные, а профессиональные, в связи с этим необходимо уделять особое внимание повышению квалификации персонала [9].

Основные поставщики компании ООО «Ваш Дом» представлены в таблице 3.

Таблица 3. – Основные поставщики компании ООО «Ваш Дом»

Наименование организации Поставляемые материалы Количество поставляемых материалов, шт.

«Резерв» Бревно

Брус

Вагонка,

Доска

Шпон

МДФ 2500

3200

1700

2500

1600

1470

ООО «Полимеркомплект» Крепления 55 000

«Агапит» Лакокрасочные материалы и декоративно-отделочные материалы

Клеи, герметики, пены Антисептики, пропитки

Сетки, ленты, скотчи 5400

3200

2500

3700

«Новосибирский инструмент» Инструмент 1500

«Союз оптовых цен» Сантехника 540

«ЭТМ» Низковольтное оборудование

Генераторы 450

60

Проведем SWOT-анализ компании ООО «Ваш Дом», результаты представлены в таблице 4.

Таблица 4. – SWOT-анализ компании ООО «Ваш Дом»

Сильный стороны Слабые стороны

- широкий спектр услуг;
- высокие требования к отбору персонала обеспечат высокую квалификацию сотрудников;
- наличие собственного производства средств;
- наличие положительной репутации;
- упрощенная схема получения разрешительной документации и ввода объектов в эксплуатацию - качество объектов ухудшено за счет снижения расходов на материалы;
- задержка заработной платы работникам из-за того, что основная часть средств в обороте;
- затягивание сроков строительства;
- наличие сотрудников с низкой мотивацией;
- наличие сотрудников с низким уровнем квалификации

Возможности Угрозы

- покупка земельного участка для застройки жилыми домами эконом-класса, так как есть такая потребность;
- строительство литеров в элитном жилищном секторе;
- увеличение числа покупателей в связи с приобретением новой недвижимости;
- выход на рынок соседнего региона;
- расширение доли на рынке региона в связи с возросшим спросом на дома из дерева - наличие сильных конкурентов на рынке;
- наличие аналогичных услуг по более низкой цене;
- рост цен на стройматериалы;
- нестабильность на валютном рынке увеличивает себестоимость работ и снижает спрос;
- обязательное страхование ответственности застройщика

Проведем PEST-анализ компании «Ваш Дом». Данный анализ представлен в таблице 5.

Таблица 5. – PEST-анализ компании ПАО «Ваш Дом»

Политический фактор Экономический фактор

- система налогообложения, потому что повышение ставки налога влечет падение доходов;
- мировые экономические и политические отношения России с другими странами.

На деятельность ПАО «Ваш Дом» могут оказать влияние такие события, как политические отношения России и стран ЕС, России и США, России Китая

- государственная пропаганда здорового образа жизни;
- увеличение доли иностранных производителей;
- нестабильная политическая ситуация в стране - снижение среднего уровня доходов;
- рост безработицы в России;
- снижение покупательской способности;
- значительный темп инфляции, по итогам 2019 года составляет 3,1 %;
- уровень безработицы в России, по итогам 2019 года составляет 4,3 %

Социально-демографический фактор Технологический фактор

- наличие высококвалифицированных кадров на рынке труда;
- снижение уровня жизни населения;
- изменение привычек и запросов населения;
- стремление населения к деловой активности и самостоятельности;
- популярность домов из экологических материалов - новые строительные технологии и новые строительные материалы;
- новые технологии безналичного расчета покупателей («биометрическая система осуществления финансовых расчетов»);
- автоматизация всех бизнес-процессов;
- новые материалы для обработки дерева;
- сложность в подборе высококачественного сырья

Определим степень влияния факторов. Оценим степень влияния каждого фактора от 1 до 3, где:

1 – влияние фактора малозначительно, изменение фактора на деятельность компании практически не влияет;

2 – значительные изменения фактора оказывают влияние на прибыль и продажи;

3 – высокое влияние фактора, любые колебания вызывают изменения в прибыли и продажах [14].

1. Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами: Учебник / М. Амстронг. - Издательство «Питер», 2016. - 824 с.
2. Жданкин, Н.А. Инновационный менеджмент: учебник / Н.А. Жданкин. - Москва: КНОРУС, 2017. - 316 с.
3. Зарецкий, А.Д. Менеджмент: учебник / А.Д. Зарецкий, Т.Е. Иванова. - М.: КНОРУС, 2016. - 268с.
4. Литвак, Б.Г. Стратегический менеджмент: учебник для бакалавров / Б. Г. Литвак. - М.: Издательство Юрайт, 2016. - 507 с.
5. Мальцева, С.В. Инновационный менеджмент: учебник для академического бакалавриата / под ред. С. В.

- Мальцевой. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 527 с.
6. Мардас, А.Н. Стратегический менеджмент: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Н. Мардас, О. А. Гуляева, И. Г. Кадиев - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2016. - 205 с.
7. Маслова, В.М. Управление персоналом: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.М. Маслова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2016. - 492 с.
8. Мордвинникова, А.С. Идентификация товаров и услуг: методическое пособие для вузов / А.С. Мордвинникова. - М.: Терра, 2014. - 78 с.
9. Памбухчиянц, О.В. Технология розничной торговли: Учебник / О.В. Памбухчиянц. - 9 е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 288 с.
10. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 415 с.
11. Разумов, И.В. История менеджмента/ И.В. Разумов.- Ярославль: ЯрГУ, 2014. - 120 с.
12. Семиглазова, В.А. Инновационный менеджмент: учебное пособие / В.А.Семиглазов. - Томск: ЦПП ТУСУР, 2014. - 172 с.
13. Сидоров, М.Н. Стратегический менеджмент: учебник для СПО / М. Н. Сидоров. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 158 с.
14. Степанова, И.П. Инновационный менеджмент/ И.П. Степанова. - Саратовский социально-экономический институт (филиал) ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». - Саратов, 2014. - 124 с.
15. Стратегический менеджмент: Теория и практика: Учебное пособие для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2015. - 415 с.
16. Тебекин, А.В. Стратегический менеджмент: учебник для прикладного бакалавриата / А.В. Тебекин. - 2-е изд., пер. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 333 с.
17. Финансовый менеджмент: учебник [Текст] / Латышева Л.А., Склярова Ю.М., Скляров И.Ю., Фролко С.В., Глушко А.Я., Кулешова Л.В., Скребцова Т.В., Шамрина С.Ю., Собченко Н.В., Нестеренко А.В., Башкатова Т.Н., Урядова Т.Н., Капустина Е.И.; под общ. редакцией Л.А. Латышевой. - М.: МИРАКЛЬ, 2016. - 340 с.
18. Финансы: учебник / коллектив авторов; под ред. Е. В. Маркиной. - 2-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2014. - 432 с.
19. Фатхутдинов, Р. А. Инновационный менеджмент. Учебник, 4-е изд./ Р.А. Фатхутдинов - СПб.: Питер, 2017. - 400 с.
20. Финансовая отчетность за 2019 год компании ООО «Ваш Дом»/ Финансовая отчетность, 2019. - 5с.
21. Юдин, А.П. Инновационный менеджмент. Учебное пособие/ А.П. Юдин. - ВШТЭ СПбГУПТД. - СПб., 2018. - 129 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/diplomnaya-rabota/99942>