

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра Менеджмента

«УТВЕРЖДАЮ»

Заведующий кафедрой

 А.Н. Чаплина

«23» июня 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»,
профиль 38.03.02.00.14 «Менеджмент организации»
(в сфере услуг, в том числе торговле)

Совершенствование системы управления предприятием сферы услуг

Научный
руководитель

 16.06.17 доцент, канд. экон. наук
подпись, дата должность, ученая степень

О.М. Федорова
инициалы, фамилия

Выпускник

 03.06.2017 451208582 МО-12-13
подпись, дата номер зачетной книжки номер группы

Д.Д. Макарова
инициалы, фамилия

Нормоконтролер:

 16.06.17
подпись, дата

О.М. Федорова
инициалы, фамилия

Красноярск 2017

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа на тему: «Совершенствование систему управления предприятия сферы услуг» содержит 67 страниц текстового документа, 26 таблиц, 13 рисунков, 3 приложения, 50 использованных источников.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ, МЕТОДЫ АНАЛИЗА И ОЦЕНКИ РАЗВИТИЯ, РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ИП Татьяна О.А.

Объект исследования – ИП Татьяна О.А. (обувной магазин «Lloyd»)

Предмет – управленческое отношение системы управления предприятия сферы услуг.

Цель – разработка рекомендаций по совершенствованию эффективности системы управления на торговом предприятии ИП Татьяна О.А.

По результатам исследования организационно-правовых основ, внешней и внутренней среды ИП Татьяна О.А. была предложена соответствующая стратегия развития, проведена диагностика системы управления предприятием с выявлением достоинств и недостатков предмета исследования. Полученные результаты позволили сформировать рекомендации по совершенствованию системы управления в торговом предприятии ИП Татьяна О.А.

- участие в специализированных семинарах;
- прохождение курсов повышения квалификации персоналом;
- осуществление письменных коммуникаций;
- обучение системы менеджмента управленческого персонала.

Предложенные рекомендации способствуют не только совершенствованию системы управления в торговом предприятии ИП Татьяна О.А. , но и росту социально-экономических показателей.

СОДЕРЖАНИЕ*

Введение	4
1 Теоретические основы совершенствование системы управления предприятия сферы услуг	6
1.1 Понятие системы управления, ее этапы развития	6
1.2 Методы анализа и оценки системы управления предприятия сферы услуг.....	17
Заключение	61
Список использованных источников	63

* 2 и 3 главы ВКР изъяты в соответствии с постановлением УС ТЭИ №5 от 31.05.2016

ВВЕДЕНИЕ

Управление предприятиями сферы услуг и решаемые ими задачи управления весьма трудоёмкие, что приводит к повышению ответственности за принимаемые управленческие решения. Торговая система является многоаспектной социально-экономической системой с большим количеством участников. Одна из проблем существования таких систем состоит в управлении с учётом числа всех механизмов и структур. Осознание управленческой деятельности в последние годы как особого вида деятельности, необходимого в условиях рыночной экономики, с этой деятельности особое место отводится системе управления, в частности определения и роста ее развития. Совершенствование системы управления предприятия является важным элементом разработки проектных и плановых управленческих решений, позволяющим определить уровень прогрессивности действующего современного менеджмента, проектов или плановых мероприятий, которые разрабатываются на предприятии.

Развитость функционирования предприятия сферы услуг вследствие возрастающей сложности, комплексности и усиления взаимосвязей в большей мере зависит от качества использования существующей системы управления. Повышение качества системы управления предприятия может быть достигнуто при проведении исследования всех сторон внешней и внутренней деятельности организации, проведения общей диагностики системы управления предприятием, что подтверждает актуальность выбранной темы выпускной квалификационной работы.

Целью выполнения выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по совершенствованию и развитию системы управления в торговом предприятии ИП Татьяна О.А.

Предметом изучения в работе является система управления предприятия сферы услуг. Объектом исследования в работе служит Индивидуальный

предприниматель Татьяна О.А. (магазин обуви «Lloyd»).

В выпускной квалификационной работе для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

– изучить теоретические основы совершенствования системы управления предприятия сферы услуг: понятие, методы, пути повышения;

– представить организационно-правовую характеристику предприятия ИП Татьяна О.А.

– исследовать организационную среду ИП Татьяна О.А.

– провести диагностику системы управления ИП Татьяна О.А. (обувной магазин «Lloyd»)

– разработать и представить программно-целевой подход к разработке мероприятий по повышению системы управления в торговом предприятии ИП Татьяна О.А.

– оценить риски предлагаемых мероприятий.

Предметом защиты в выпускной квалификационной работе являются рекомендации по повышению системы управления в торговом предприятии ИП Татьяна О.А.

Информационной базой написания работы являлись: законодательство РФ, учебники и учебные пособия; материалы специализированных периодических и интернет-изданий; документация ИП Татьяна О.А.; материалы собственных исследований.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Общий объем работы – 76 страницы. Выпускная квалификационная работа иллюстрирована 13 рисунками; 26 таблицами, 3 приложениями. Список использованных источников в работе включает в себя 50 наименований.

1 Теоретические основы совершенствования системы управления предприятия сферы услуг

1.1 Понятие системы управления, этапы её развития

При управлении организациями сферы услуг часто возникают вопросы либо совершенствования уже отработанной системы управления, либо ее реорганизации под другие задачи функционирования. В этом случае приходится исследовать систему управления и определить проблемы, требующие решения для улучшения деятельности фирмы [28].

Система управления – это группа взаимосвязанных и целенаправленно взаимодействующих элементов, каждый из которых, вносит определённый вклад в характеристики целого [50].

Понятийный аппарат системы управления представлен в таблице 1.1:

Таблица 1.1 – Понятийный аппарат системы управления

Понятие	Определение	Автор определения со ссылкой на источник литературы
Управление	Самостоятельный вид профессионально осуществляемой деятельности, направленной на достижение намеченных целей в рыночных условиях путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов с применением функций и методов экономического механизма управления	Мельников В.П. [28]
Организация	Процесс деятельности по упорядочению элементов того или иного объекта в пространстве и времени	Долгов А.И. [13]
Система управления	Целостный комплекс взаимосвязанных компонентов, имеющий особое единство с внешней средой и представляющий собой подсистему системы более высокого порядка (глобальной системы)	Акимова Т.А. [5]
Система управления	Совокупность связей по поводу воздействия, согласующего деятельность людей в социально-экономической системе	Фрейдина Е.В. [43]

Окончание таблицы 1.1

Понятие	Определение	Автор определения со ссылкой на источник литературы
Исследование систем управления	Вид деятельности, направленный на развитие и совершенствование управления в соответствии с постоянно изменяющимися внешними и внутренними условиями	Мельников В.П. [28]
Результативность управления	Степень достижения цели управления, ожидаемого состояния объекта управления	Мескон М.Х. [29]

Систему управления предприятием можно оценивать на стадии проектирования предприятия, при исследовании систем управления действующих предприятий и для планирования и осуществления мероприятий по совершенствованию управления [34].

Системы управления предприятием сферы услуг оценивается по ряду компонентов (рис.1.1):

- механизм управления;
- структура управления;
- процесс управления;
- механизм развития;
- искусство управления.



- миссия	- виды структур	- содержание (информация, коммуникация, принятие решений)	- организация и совершенствование системы управления	- активность
- цели	- система органов	- организация	- анализ экономики функционирования системы управления	- инициатива
- задачи	- кадры управления	- технология		- творчество
- принципы управления	- технические средства управления			- учет конкретной обстановки
- функции				
- методы				

Рисунок 1.1 – Компоненты системы управления предприятием для оценки ее развития [10]

Понятийный аппарат компонентов систем управления предприятием сферы услуг для оценки ее развития представлен в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Понятийный аппарат компонентов систем управления предприятием сферы услуг для оценки ее развития

Понятие	Определение	Автор определения со ссылкой на источник литературы
Механизм управления	Совокупность средств и методов воздействия на деятельность людей и организации в целом. Формируется на основе целевого подхода, тесной связи с методами управления и принципами управления	Дудин М.Н. [16]
Структура управления	Состав и комбинация различных звеньев, связанных между собой по функциям и полномочиям	Жуков Б.М. [18]
Процесс управления	Последовательность этапов формирования и осуществления воздействия	Коротков Э.М. [25]

Окончание таблицы 1.2

Понятие	Определение	Автор определения со ссылкой на источник литературы
Механизм развития	Совокупность взаимосвязанных обстоятельств внутреннего и внешнего характера, способствующие становлению и функционированию системы управления предприятием	Фрейдина Е.В. [43]
Искусство управления	Способность принимать решения в управлении организацией	Коротков Э.М. [25]

Система управления предприятием сферы услуг основана также на использовании управленческим персоналом соответствующих функций (табл. 1.3):

Таблица 1.3 – Матрица функций управления торговой организацией [45]

Подсистема Функции	Закупка товаров	Товарные запасы в ассортименте	Организация продаж и рекламы
Планирование	– оценка спроса; – анализ источников закупки; – расчет суммы закупки	– составление плана по ассортименту; – оценка уровня заказов	– планирование выручки; – планирование расходной части
Организация	– анализ поставщиков; – оценка закупочной работы предприятия и пр.	– разработка эффективной системы товарной политики и закупочной работы	– оценка методов продаж, их эффективности; – разработка рекламных мероприятий
Мотивация	Анализ корпоративной культуры, персонала (с точки зрения мотивации)		
Контроль	– оценка продаж; – оценка закупок	– анализ динамики товарных запасов; – разработка мероприятий по сокращению сумм товарных запасов	– исследование выручки (динамики, темпов изменения)

К принципам системы управления предприятием сферы услуг следует отнести: принципы приоритетов, принципы критических факторов, а также принцип ориентирования (табл. 1.4):

Таблица 1.4 – Принципы системы управления предприятием сферы услуг[25]

№п/п	Название принципа	Совокупность элементов, способствующих реализации принципа	Характеристика
1	Принципы приоритетов	Мотивирование управленческим персоналом подчиненных сотрудников, профессионализм управленческого персонала, человеческие ресурсы	Совокупность факторов, где основными ресурсами при росте системы управления предприятием являются человеческие
2	Принципы критических факторов	Информационные технологии в управлении, принятии управленческих решений; управленческая форма корпоративности; временной фактор	Совокупность факторов, основанных на учете факторов времени, информации и корпоративности в оценке системы управления предприятием
3	Принципы ориентирования	Фактор качества управления, миссия и стратегии в управлении, а также фактор креативности	Совокупность факторов, основанных на учете качественно-стратегических факторов при оценке системы управления предприятием

Следовательно, на системы управления предприятием сферы услуг оказывают влияние различные виды ресурсов, факторы:

- психологический климат в коллективе;
- управленческая политика руководства предприятий;
- профессионализм управленческой команды;
- система работы с персоналом (системы поощрения и взыскания);
- стиль управления;
- т.д. [49].

Таким образом, система управления предприятием сферы услуг играет важнейшую роль ввиду того, что является основным из критериев общей управленческой деятельности, выявляет отдачу труда у административно-управленческого персонала. Выход на новый уровень системы управления предприятиями сферы услуг будет связан с внедрением комплексных корпоративных информационных систем, применением современных методов анализа и оценки развития.

Системная организация управления предприятием распространяется на

все виды деятельности организации и в современных условиях XXI в. использует в первую очередь концепцию рыночного управления, а также следующие направления к построению управления: научного управления; административного управления (классическая теория управления); управления с позиции психологии и человеческих отношений; концепции адаптации или стратегии приспособления; концепции глобальной стратегии; концепции целевой ориентации; управления с позиций науки о поведении; системный и ситуационный, т.е. подходы к управлению как к процессу [28].

Система управления оценивается при помощи разных подходов (рис.1.2):

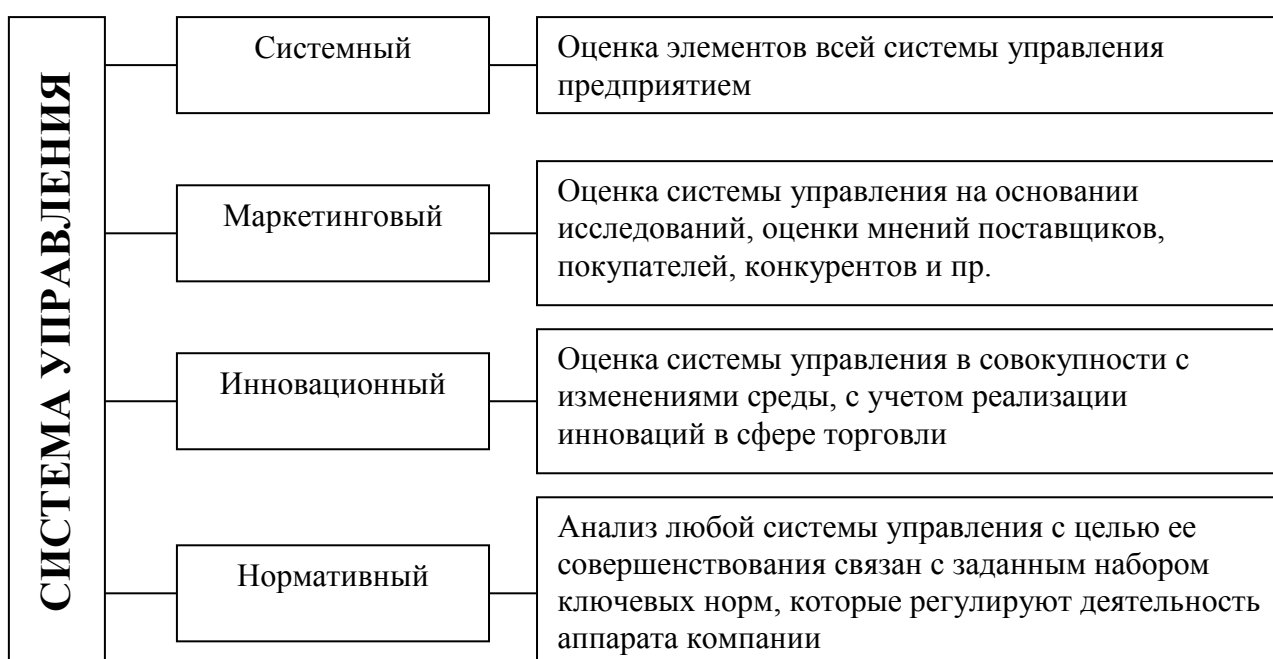


Рисунок 1.2 – Подходы к оценке системы управления предприятием сферы услуг [21]

Выделяют следующие критерии оценки системы управления:

- сложность организационной структуры и обоснование целесообразности функционирования каждого из ее звеньев;
- скорость реагирования на вновь возникающие ситуации и принятия соответствующих управленческих решений;
- стратегия, в соответствии с которой осуществляется руководство организацией в целом и каждой из отдельных ее подсистем;

- издержки, которые приходится на содержание управленческого аппарата, а также их соотношение с полученными результатами;
- результаты непрерывного мониторинга деятельности менеджмента высшего звена;
- оценка воздействия управленческого аппарата на конечный результат деятельности предприятия;
- численный и качественный состав руководящего звена, а также соотношение с общим количеством работников [15].

Таким образом, результаты деятельности организации зависят не только от работы персонала, но также и от того, насколько грамотно и функционально выстроена организационная структура предприятия. Для этого проводится периодическая проверка с целью выявления несоответствия, а также приведения параметров к современным требованиям и нормам [27].

Совершенствование управления предприятием проводится по разным направлениям, начиная от постановки целей бизнеса, формулировки миссии компании, стратегического планирования, и заканчивая приемами и способами принятия тактических решений [14].

Рассмотрим существующие общеизвестные модели управления развития предприятия. Ведущими управленческими моделями в настоящее время являются:

- модель сбалансированной системы показателей Лоренца Мейсела;
- Balanced Scorecard System, BSC (система сбалансированных показателей) Нортон-Каплана;
- Economic Value Add (добавленная экономическая стоимость);
- пирамида развития К. МакНейра, Р.Ланча и К.Кросса;
- EP2M (Effective Progress and Performance Measurement) Кристофера–Адамса и Питера Робертса.

Каждая модель управления развитием имеет свои особенности, которые обуславливают их применение (табл. 1.5):

Таблица 1.5 – Модели управления развитием предприятия [31]

Модель	Акцент
Модель Лоренца Мейсела	Персонал, развитие сотрудников
BSC – модель Нортон-Каплана	Четыре перспективы: финансы, клиенты, внутренние бизнес-процессы
EVA-based menegement	Четыре направления: измерение, система управления, мотивация, стиль мышления
Пирамида эффективности	Иерархическая структура управления
EP2M – модель	Четыре направления: обслуживание клиентов и рынков, совершенствование внутренних процессов, управления изменениями и стратегией, собственность и свобода действий

Исследование систем управления во многом определяется выбранными и использованными методами исследования (метод – способ достижения какой-либо цели, решения конкретной задачи; совокупность приемов или операций практического или теоретического освоения (познания) действительности). Грамотное применение методов способствует получению достоверных и полных результатов исследования проблем, возникших в организации [7]. Выбор методов исследования, интеграция различных методов при проведении исследования определяется знаниями, опытом и интуицией специалистов, проводящих исследования. Вся совокупность методов исследования и оценки развития систем управления представлена на рисунке 1.3.

Рассмотрим популярные, распространенные методы исследования и оценки развития систем управления на предприятии.

В настоящее время наиболее широко в процессе исследования развития систем управления используют экспертные методы оценки. Они позволяют решать проблемы перевода большинства информации управленческого характера от качественных эквивалентов в количественные. Например, использование в анализе организационной среды SWOT-анализа более развито в сочетании с экспертной оценкой основных факторов среды. В исследовании управления широкое распространение имеет метод экспертных оценок. Это объясняется сложностью многих проблем, их происхождением из «человеческого фактора», отсутствием надежных экспериментальных или нормативных инструментов.

**Методы исследования и оценки систем
управления на предприятии**

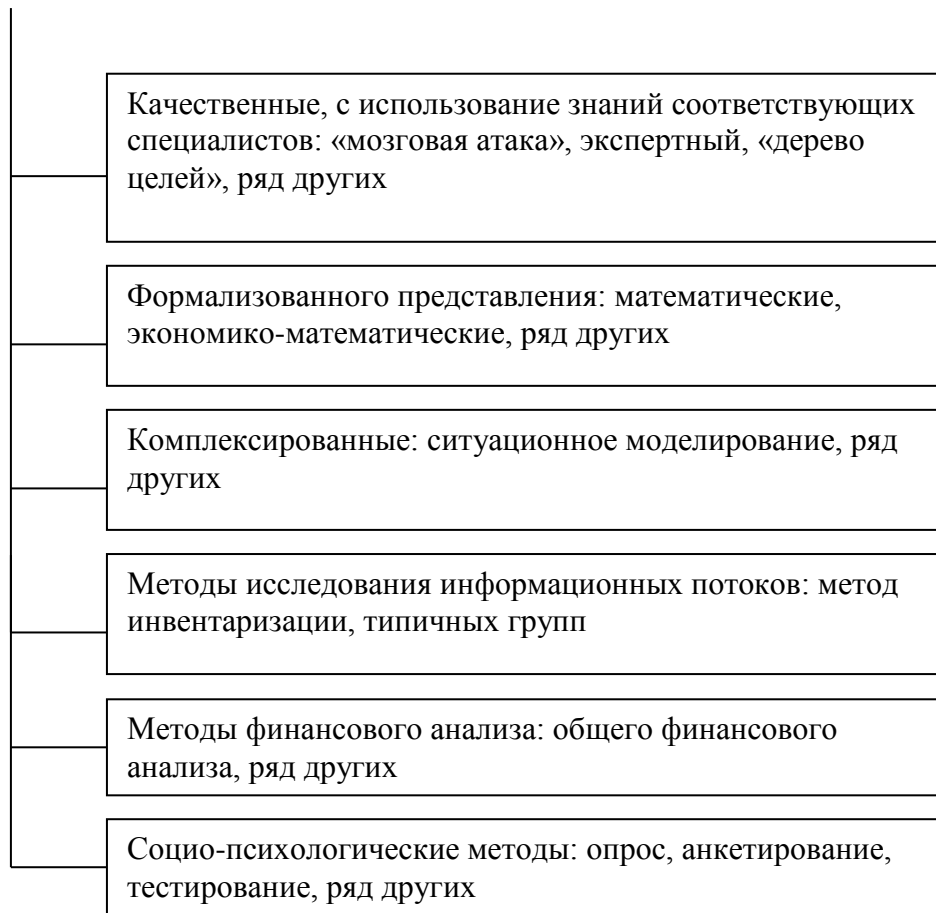


Рисунок 1.3 – Методы исследования и оценки систем управления на предприятии [42]

Существует достаточно большое количество методов получения экспертных оценок. В одном случае с каждым экспертом работают отдельно, он даже не знает, кто ещё является экспертом, а потому высказывает свое мнение независимо от авторитетов. Во втором – экспертов собирают вместе для подготовки материалов, при этом эксперты обсуждают проблему друг с другом, учатся друг у друга, и неверные мнения отбрасываются. В третьем – число экспертов фиксировано и таково, чтобы статистические методы проверки согласованности мнений и затем их усреднения позволяли принимать обоснованные решения. В других случаях число экспертов растет в процессе проведения экспертизы, например, при использовании метода «снежного кома». В настоящее время не существует научно обоснованной классификации

методов экспертных оценок и тем более – однозначных рекомендаций по их применению. Сущность экспертных методов заключается в получении ответов специалистов на поставленные перед ними вопросы. Полученная от экспертов информация в целях минимизации погрешностей и влияния субъективного фактора обрабатывается при помощи специальных логических и математических процедур и преобразуется в форму, удобную для выбора решения. Их значение состоит в том, что они усиливают элемент коллегиальности в процессе принятия сложных решений и, используя интуицию и коллективную генерацию идей, позволяют находить новые, оригинальные решения проблем, к которым нельзя прийти с помощью только логических рассуждений [26]. Сущность экспертных методов, как при решении задач исследования систем управления, так и при использовании их в практике принятия решений в других областях науки, техники, управления, заключается в усреднении различными способами мнений (суждений) специалистов-экспертов по различным вопросам [34].

Мозговая атака – метод, который на сегодняшний день пользуется популярностью. С его помощью можно найти альтернативные пути решения сложных задач в исследовании систем управления. К тому же он позволяет личности раскрыть свой внутренний потенциал. Применяется данный метод чаще всего в больших коллективах на совещаниях, когда требуется прийти к какому-то определенному решению [19].

Математическое моделирование – метод исследования систем управления путем построения и изучения их математических моделей. В основу математического моделирования положена косвенная аналогия явлений различной физической природы [30].

Финансовый анализ представляет собой процесс исследования финансового состояния и основных результатов финансовой деятельности предприятия с целью выявления резервов повышения его рыночной стоимости и обеспечения дальнейшего развития. Результаты финансового анализа являются основой принятия управленческих решений, выработки стратегии

дальнейшего развития предприятия. Поэтому финансовый анализ является неотъемлемой частью менеджмента, важнейшей его составляющей. Создаваемая экономико-математическая модель взаимодействующих экономических показателей должна учитывать возможности для различных ее количественных преобразований абсолютного и относительного характера, позволяющих устанавливать альтернативные варианты качественных и количественных изменений взаимодействующих экономических показателей в финансовом анализе. Установление и анализ динамики изменений частных и обобщающих показателей управления позволяет ее менеджменту определить приоритеты количественного и качественного изменения отдельных ресурсных составляющих, принимать организационно-экономические, финансово-инвестиционные, инновационные и маркетинговые меры, регулируя достижение адекватных планируемых и фактических величин показателей системы управления предприятием сферы услуг [42].

В практике исследования системы управления широко используется метод социологического исследования. Он позволяет оценить состояние системы управления по факторам реальной деятельности персонала, интересам и ценностям человека, его отношения к существующим проблемам и понимания этих проблем.

Опрос – метод исследования, основанный на устном или письменном обращении к определенной группе людей с вопросами, содержание которых представляет проблему исследования на эмпирическом уровне. Объект опроса (опрашиваемый) называется респондентом.

Метод анкетирования – опрос, проводимый письменно с использованием анкеты [24].

Тестирование – метод психологической диагностики, использующий стандартизированные вопросы и задачи (тесты), имеющие определенную шкалу значений. Применяется для стандартизированного измерения индивидуальных различий.

Основные области применения тестирования в исследовании систем

управления отбор персонала с целью наибольшего соответствия конкретному виду работы и снижения вероятности конфликтных ситуаций; разработка индивидуальных программ повышения уровня профессиональной подготовки [39].

Комплексное использование в практике руководством предприятий сферы услуг методов исследования и оценки систем управления на предприятии позволяет выявить достоинства, а также наличие проблем, для решения которых требуется создать план мероприятий.

1.2 Методы анализа и оценки системы управления предприятия сферы услуг.

Деятельность любой торговой организации требует развития управления, в частности: развитие системы управления, без которых невозможно развитие, а также функционирование предприятий [44].

Для того чтобы увеличить результативность функционирования системы управления предприятия разрабатывают специальные комплексные мероприятия.

Пути повышения развития системы управления предприятием – комплексная система мероприятий, связанная с ростом результативности управленческой деятельности в определённых направлениях [48]. Можно отметить некоторые, применяемые для повышения развития системы управления инструменты:

- управление знаниями;
- изменения в управленческой деятельности;
- управление развитием организации;
- стратегия компании;
- система управленческого учета;
- структура ответственности;
- планирование системы показателей;
- система показателей развития (KPI, ERP, т.д.);
- другие [47].

Также к основным путям повышения системы управления в современных организациях относятся:

- компьютерно-цифровая диагностика управленческой деятельности;
- пересмотр управленческих бизнес-процессов с привлечением сторонних специалистов;
- мотивирование персонала [49].

Таким образом, на рисунке 1.4 отмечены основные индикаторы системы

управления в предприятиях сферы услуг.

Повышение системы управления предприятиями сферы услуг может осуществляться по следующей классической схеме (рис.1.5).

Анализ текущего состояния системы управления компанией и проектирование целевого состояния (видения, как должна выглядеть система управления предприятием в будущем): выявление потребностей подчиненного персонала и руководителей.

Разработка плана перехода от текущего состояния к целевому. Составление плана конкретных мероприятий по росту системы управления, последовательно приводящих компанию к целевому состоянию. Начиная с наименее радикальных, и дающих быстрый положительный результат.



Рисунок 1.4 – Основные индикаторы системы управления в предприятиях сферы услуг [49]

Реализация утвержденного плана мероприятий по росту системы управления предприятиями, в ходе их реализации, формирование групп развития. Работы на всех этапах ведутся с активным привлечением интересующихся, т.е. небезразличных сотрудников компании. Повышение

системы управления компании идёт эволюционно, не нарушая текущей работы организации и постепенно повышая её устойчивость, конкурентоспособность и развитие. На сегодняшний день практически везде решение внутренних проблем, конфликтов и противоречий между руководителями отнимает до 90% времени. После же внедрения групп развития этих потерь нет, вся энергия идет на полезную управленческую деятельность. Постепенно улучшается и другой, крайне важный для благосостояния компании фактор – морально-психологический настрой творчески активной части коллектива. Разработанный комплекс мероприятий по повышению системы управления предприятиями позволяет: увеличить экономические показатели, выйти на новые рынки; повысить развитие и надёжность управления компанией; повысить качество и прозрачность принимаемых менеджментом решений; снизить зависимость от отдельных руководителей; улучшить морально-психологический настрой коллектива; повысить качество принимаемых управленческих решений, др. [47].

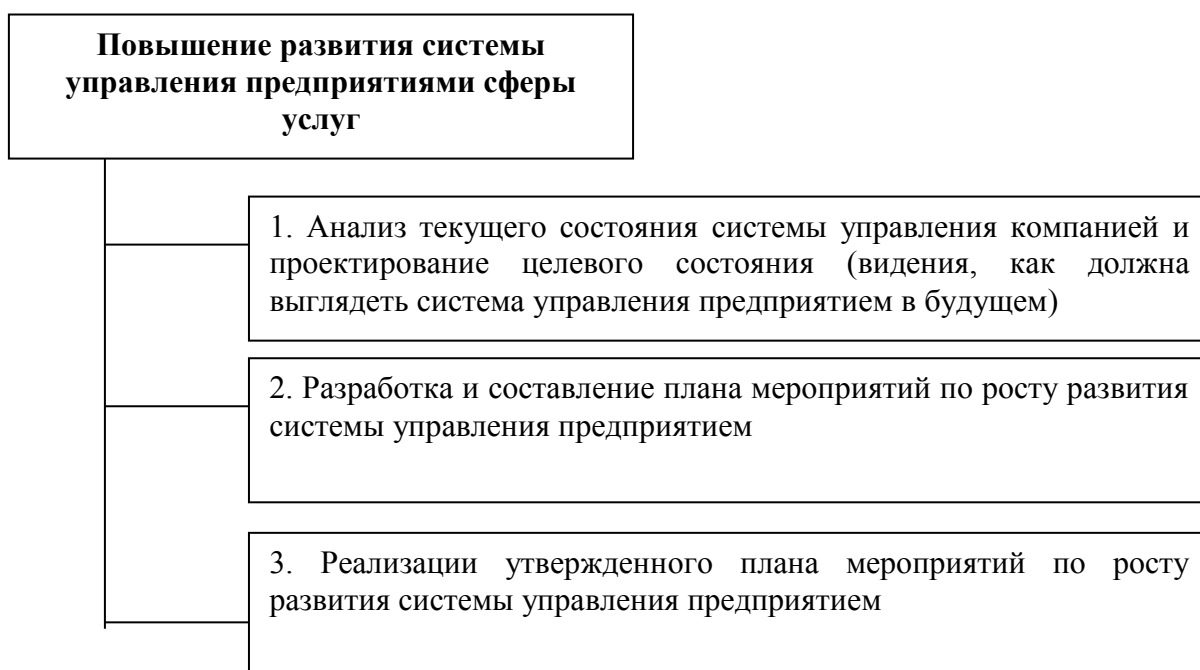


Рисунок 1.5 – Схема повышения развития системы управления предприятиями сферы услуг [47]

Для современного этапа устойчивого развития отечественных предприятий важным направлением должно стать повышенное внимание

руководства, а также функциональных менеджеров к информационным системам и технологиям, позволяющим решать текущие и стратегические управленческие задачи. Это связано с тем, что применение специализированных компьютерных программ может стать существенным фактором повышения системы управления. [38].

Следовательно, развитие системы управления представляет степень достижения поставленных управленческих целей при минимальных затратах, достигается в совокупности с использованием внутренних и внешних факторов, развитие системы управления рассчитывается по ряду критериев с использованием множества методов анализа и оценки. При своевременном выявлении проблем, тормозящих рост системы управления, возникает необходимость в составлении соответствующего плана развития.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Совершенствование системы управления торговым предприятием ИП Татьяна О.А. позволили сделать следующие выводы.

Предприятие ИП Татьяна О.А. является индивидуальным предпринимателем, созданным в соответствии с текущим законодательством Российской Федерации, основная деятельность предприятия – торговля обувью и сопутствующими товарами. Организационная структура управления – линейная с руководителем в лице управляющего магазином, с численностью персонала – 46 чел.

Влияние СТЭП-факторов на функционирование предприятия ИП Татьяна О.А. показало прямое влияние следующих факторов: социальных (численность населения, его естественный прирост), индекса цен по товарам, среднедушевым доходам населения. Прямое влияние на функционирование предприятия ИП Татьяна О.А. и поставщики, и покупатели, так как именно они определяют ассортимент, уровень продаж, конечные экономические показатели.

Внутренняя среда предприятия ИП Татьяна О.А. рассматривалась в разрезе финансового, кадрового, организационного, производственного, маркетингового срезов. Экономические показатели деятельности предприятия возросли в 2016 году, численность персонала не изменилась, производственный срез ИП Татьяна О.А. связан с переоборудованием цеха, в торговой сети присутствует служба маркетинга. Матрица выбора оптимальной стратегии для предприятия ИП Татьяна О.А. показала необходимость применения стратегия усиления позиций на рынке.

На предприятии ИП Татьяна О.А. управление основано на всевластии управляющего и его заместителя. Формирование системы управления ИП Татьяна О.А. включает цель (повышение развития элементов системы управления), задачи (увеличение числа квалифицированных управленческих работников, применение современных направлений в управлении организацией и др.), методы (диагностика, экспертные методы), функции (планирование,

организация, мотивация, контроль). При формировании системы управления предприятием ИП Татьяна О.А. учитываются: структура управления (линейная), преимущества и проблемы изучаемой системы, собственно сам процесс управления организацией (персоналом). Диагностика системы управления предприятием ИП Татьяна О.А. показала и преимущества управления, и его недостатки. Расчет показателей системы управления в торговом предприятии ИП Татьяна О.А. свидетельствовал о том, что из 12 баллов, общий итог по организации составил 7,8 баллов или 65%.

С целью совершенствования системы управления ИП Татьяна О.А. разработан программно-целевой подход к разработке мероприятий. Целью программно-целевого подхода к разработке мероприятий являлось повышение системы управления ИП Татьяна О.А. Мероприятиями по повышению системы стали: осуществление письменных коммуникаций, обучение системы менеджмента управленческого персонала, другие. Исполнителями в торговом предприятии ИП Татьяна О.А. стали: управляющий магазином; заместитель управляющего магазином; старший бухгалтер; администратор. К используемым ресурсам отнесены: финансовые; информационные; человеческие. Для достижения мероприятий в ИП Татьяна О.А. был поставлен срок – 4 месяца.

Мероприятия по совершенствованию системы управления ИП Татьяна О.А. были рентабельными с точки зрения социальных, а также экономических показателей.

Диагностика системы управления предприятием ИП Татьяна О.А. показала повышение рассмотренных компонентов системы управления после реализации мероприятий. Предлагаемые мероприятия для торгового предприятия ИП Татьяна О.А. были развитыми с точки зрения общих управленческих показателей.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] : принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.; с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 21.07.2014 №11–ФКЗ // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. В 4 ч. Ч. 2 [Электронный ресурс] : федер. закон от 26.01.1996 №14–ФЗ ред. от 01.04.2017 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
3. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 30.12.2001 №197–ФЗ ред. 01.04.2017 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
4. Об обществах с ограниченной ответственностью [Электронный ресурс]: федер. закон от 08.02.1998 № 14–ФЗ в ред. от 01.07.2016 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
5. Акимова, Т.А. Теория организации : учеб. пособие / Т.А. Акимова. – Москва : РУДН, 2010.
6. Андреева, А.С. Методология системного подхода / А.С. Андреева. – Москва : Дело, 2015. – 213 с.
7. Аполов, О.Г. Теория систем и системный анализ. Курс лекций / О.Г. Аполов. – Уфа, 2012. – 274 с.
8. Баранов, В.В. Исследование систем управления: учеб. пособие / В.В. Баранов, А.В. Зайцев, С.Н. Соколов. – Москва : Альпина Пабли., 2013. – 216 с.
9. Волкова, В.Н. Основы теории систем и системного анализа / В.Н. Волкова, А.А. Денисов. – Санкт-Петербург : СПб ГТУ, 2010. – 515 с.
10. Галанин, И. Эффективность систем управления / И. Галанин // Бизнес-идеи. – 2015. – № 4. – С. 20–24.

11. Гиманова, И.А. Поддержка принятия решений в системах управления торговой деятельностью / И.А. Гиманова // Современная техника и технологии. – 2016. – № 7.
12. Дафт, Р. Теория организации: учебник / Р. Дафт; под ред. Э.М. Короткова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 736 с.
13. Долгов, А.И. Теория организации: учеб. пособие / А.И. Долгов. – Москва : ФЛИНТА, 2014. – 225 с.
14. Дорошенко, Е.И. Анализ эффективности систем управления: учеб. пособие / Е.И. Дорошенко, Е.Б. Гончарова. – Волгоград : ИУНЛ ВолгГТУ, 2015. – 84 с.
15. Дрогобыцкий, И.Н. Системный анализ: учебник / И.Н. Дрогобыцкий. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 423 с.
16. Дудин, М.Н. Исследование систем управления: учеб. пособие / М.Н. Дудин. – Москва : Элит, 2014. – 276 с.
17. Естественный прирост населения в городе Красноярске [Электронный ресурс]: статистический сборник. – Режим доступа : <http://web.krasstat.gks.ru/doklad/12/dok.htm>.
18. Жуков, Б.М. Исследование систем управления: учебник / Б.М. Жуков, Е.Н. Ткачева. – Москва : Дашков и К, 2016. – 208 с.
19. Забелин, П.В. Основы стратегического управления / П.В. Забелин. – Москва : Маркетинг, 2013. – 452 с.
20. Зайцев, А.С. Системный подход в современной науке / А.С. Зайцев. – Москва : Экономика, 2015.
21. Звягин, Л.С. Системный анализ как новое направление исследования процессов управления / Л.С. Звягин // Молодой ученый. – 2014. – № 3. – С. 420–424.
22. Индекс цен по непродовольственным товарам [Электронный ресурс]: статистический сборник. – Режим доступа : <http://web.krasstat.gks.ru/doklad/12/dok.htm>.

23. Индекс цен по продовольственным товарам [Электронный ресурс]: статистический сборник. – Режим доступа: <http://web.krasstat.gks.ru/doklad/12/dok.htm>.

24. Казначевская, Г.Б. Менеджмент : учебник / Г.Б. Казначевская. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2012. – 452 с.

25. Коротков, Э.М. Исследование систем управления: учебник / Э.М. Коротков. – Люберцы : Юрайт, 2015. – 226 с.

26. Лукичева, Л.И. Менеджмент организации: теория и практика : учебник / Л.И. Лукичева, Е.В. Егорычева. – Москва : Омега-Л, 2012. – 488 с.

27. Максимцов, М.М. Исследование систем управления : учеб. пособие / М.М. Максимцов, А.В. Игнатъева. – Москва : ЮНИТИ, 2014. – 167 с.

28. Мельников, В.П. Исследование систем управления : учебник / В.П. Мельников, А.Г. Схиртладзе. – Москва : Юрайт, 2016. – 447 с.

29. Мескон, М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт; пер. с англ. О.И. Медведь. – Москва : Вильямс, 2014. – 672 с.

30. Мешков, Н.А. Исследование систем управления : Управление инновациями и инвестициями : учеб. пособие / Н.А. Мешков, Ю.А. Крупнов. – Москва : МИЭМ, 2011. – 106 с.

31. Мишин, В.М. Исследование систем управления : учебник / В.М. Мишин. – Москва : ЮНИТИ, 2012. – 527 с.

32. Позднякова, Ж.С. Системный подход к формированию навыков управленческой культуры / Ж.С. Позднякова // Молодой ученый. – 2014. – № 17. – С. 529–532.

33. Прогноз развития края [Электронный ресурс] : статистический сборник. – Режим доступа : http://econ.krskstate.ru/ser_kray/prognoz.

34. Савельева, Е.Н. Научно-практические подходы к оценке эффективности систем управления предприятием / Е.Н. Савельева // Экономика, управление, финансы: материалы III межд. науч. конф. – Пермь : Меркурий, 2014. – С. 142–146.

35. Среднедушевые доходы населения [Электронный ресурс] : статистический сборник. – Режим доступа : <http://web.krasstat.gks.ru/doklad/12/dok.htm>.

36. Структура законодательства по торговле [Электронный ресурс] : статистический сборник. – Режим доступа : [http:// minpromtorg.gov.ru](http://minpromtorg.gov.ru).

37. Технологические инновации в крае [Электронный ресурс] : статистический сборник. – Режим доступа : <http://web.krasstat.gks.ru/doklad/12/dok.htm>.

38. Тимиргалеева, Р.Р. Актуальные проблемы развития предприятий: информационно-логистический аспект / Р.Р. Тимиргалеева, И.Ю. Гришин // «Концепт». – 2016. – № 12: [http:// e-koncept.ru/2016/16259.htm](http://e-koncept.ru/2016/16259.htm).

39. Уемов, А.И. Системный подход и общая теория систем / А.И. Уемов. – Москва : Дело, 2008. – 206 с.

40. Уровень безработицы [Электронный ресурс] : статистический сборник. – Режим доступа : https://ru.wikipedia.org/wiki/Уровень_безработицы.

41. Уровень инфляции [Электронный ресурс] : статистический сборник. – Режим доступа : <http://web.krasstat.gks.ru/doklad/12/dok.htm>.

42. Фомичев, А.Н. Исследование систем управления: учебник / А.Н. Фомичев. – Москва : Дашков и К, 2015. – 348 с.

43. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учеб. пособие / Е.В. Фрейдина. – Москва : Омега-Л, 2013. – 368 с.

44. Хусаинова, Е.Н. Повышение эффективности управления организацией / Е.Н. Хусаинова, А.Н. Баранов // Проблемы экономики и менеджмента. – 2016. – № 1 (53). – С. 10–12.

45. Чаплина, А.Н. Менеджмент в торговле: учеб. пособие / А.Н. Чаплина, И.В. Щедрина; Красн. гос. торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2010. – 232 с.

46. Численность населения города Красноярска [Электронный ресурс] : статистический сборник. – Режим доступа : https://ru.wikipedia.org/wiki/Население_Красноярска.

47. Шмелева, А.П. К вопросу проектирования систем управления организаций / А.П. Шмелева // Современные научные исследования и инновации. – 2015. – № 2.

48. Щербакова, С.А. Пути повышения эффективности деятельности предприятия / С.А. Щербакова // Молодой ученый. – 2016. – №9.2. – С. 63–65.

49. Эскиев, М.А. Эффективность системы управления организацией. Основные факторы, влияющие на эффективность / М.А. Эскиев, С.А. Аслаханова // Молодой ученый. – 2015. – № 23. – С. 689–692.

50. Янг, С. Системное управление организацией / С. Янг; пер. с англ. А.П. Козловой. – Москва : Дело, 2013. – 460 с.

