

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

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра Товароведения и экспертизы товаров

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой ТЭТ
_____ И.В. Кротова
«28» _____ мая 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП
_____ А.Н. Чаплина
«28» _____ мая 2021 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»,
профиль 38.03.02.02.13 «Менеджмент организации (в сфере услуг)»

Тема: Анализ и оценка эффективности системы управления
предприятием сферы услуг на примере ООО «Абрис-Строй»

Научный
руководитель

подпись, дата

Доцент, к.э.н.

должность, ученая степень

С.В. Здрестова-
Захаренкова

инициалы, фамилия

Выпускник

подпись, дата

451623315

номер зачетной книжки

ЗЭУ16-02БМО

номер группы

И.Д. Лифантьев

инициалы, фамилия

Нормоконтролер:

подпись, дата

инициалы, фамилия

Красноярск 2021

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ СФЕРЫ УСЛУГ	5
1.1 Система управления предприятием как объект исследования. Эффективность системы управления предприятием	5
1.2 Методы исследования эффективности системы управления предприятием.....	9
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	24
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	27

ВВЕДЕНИЕ

Менеджмент как современная система управления фирмой, предприятием, действующим в условиях рыночной экономики, предполагает создание условий, необходимых для их эффективного функционирования и развития деятельности. Речь идет о такой системе управления (принципах, методах, организованной структуре), которая порождена объективной необходимостью и закономерностями рыночных отношений хозяйствования, связанными с ориентацией фирмы на спрос и потребности рынка, на запросы индивидуальных результатов широким использованием новейших научно-технических достижений, регулированием межфирменных отношений. Особенность современного менеджмента состоит в его направленности на обеспечение рационального ведения хозяйства на уровне фирмы в условиях дефицитности ресурсов, необходимость достижения высоких конечных результатов с минимальными затратами, оптимальной адаптации фирмы к новым рыночным условиям производства или предметов потребления, обеспеченности современной электронно-вычислительной технологии, степени вовлечения во внешнеэкономическую деятельность. Однако определяющими факторами являются формирование и развитие рыночных отношений, конвертируемость рубля, стабилизация рыночных цен, эффективность использования инструментов финансово-кредитного механизма.

Актуальность данной темы заключается в том, что достижение любых целей является фактором успеха организации в сложном динамическом мире, то есть этот успех зависит от эффективности системы управления. Таким образом, целью данной выпускной квалификационной работы является анализ и оценка эффективности системы управления на предприятии.

Объектом исследования выпускной квалификационной работы является ООО «Абрис – Строй». Предметом исследования работы являются управленческие отношения, формирующиеся в системе управления. Целью

работы является разработка программы повышения эффективности системы управления предприятием сферы услуг.

Для достижения поставленных целей необходимо решить следующие задачи:

- Изучить теоретические основы повышения эффективности управления на предприятии сферы услуг;

- Рассмотреть деятельность ООО «Абрис – Строй», созданную там систему управления, выявить слабые места, недостатки в управлении, не позволяющие предприятию улучшить свои показатели.

- Предложить программу повышения эффективности системы управления предприятием.

Исследование проблемы эффективной системы управления представлено в трудах как зарубежных, так и отечественных авторов. Теоретические аспекты управления с позиций совершенствования процесса управления исследованы в трудах таких ученых, как Г. Кунц, С. О' Доннел, М. Мескон, О. Виханский, А. Наумов, Л. Борисова, В. Гончаров, Б. Мильнер и др.

В качестве информационной базы послужили нормативные, плановые и отчетные документы ООО «Абрис – Строй», электронные данные Федеральных служб, периодических и Интернет-изданий.

Предметом защиты выпускной квалификационной работы выступает разработанная программа повышения эффективности управления предприятием сферы услуг.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Общий объём работы 88 стр. Выпускная квалификационная работа иллюстрирована 22 рисунками; 38 таблицами; 1 приложением. Список использованных источников включает в себя 50 источников.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ СФЕРЫ УСЛУГ

1.1 Система управления предприятием как объект исследования.

Эффективность системы управления предприятием

Система управления – это набор взаимосвязанных и взаимозависимых элементов, посредством которых осуществляется воздействие субъекта управления на объект управления.

В таблице 1.1 приведем основной понятийный аппарат по теме выпускной бакалаврской работы.

Таблица 1.1 – Основные понятия, используемые в выпускной работе

№	Автор определения	Определение
1	Майкл Мескон [43]	Управление - это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для того, чтобы сформулировать и достичь целей организации
2	Питер Друкер [23]	Управление — это особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективную, целенаправленную производительную группу
3	О.С. Виханский [15]	Система управления – это совокупность элементов, образующих иерархию контуров циркуляции и преобразования информации в процессе реализации концепции управления, направленная на обеспечение соответствия предпринимаемых действий установленным планам организации
4	Р.А. Фатхутдинов [59]	Система управления - совокупность операций и процедур воздействия управляющей подсистемы на управляемую в рамках сложившейся организационной структуры
5	А.А. Томпсон [57]	Система управления — это состав и номенклатура управленческих органов и должностей
6	Л.П. Кураков [37]	Система управления - это совокупность элементов, функционирование которых обеспечивает эффективную деятельность, направленную на достижение цели, то есть предвосхищенного результат
7	А.И. Наумов [15]	Эффективность организации управления – создание благоприятных условий для достижения производственным коллективом поставленных целей в кратчайший срок при наивысших качественных и количественных показателях и наименьших затратах ресурсов
8	М. Мескон [43]	Эффективность управления – специфическая категория, отражающая уровень и динамику развития управления, качественную и количественную сторону этого процесса.

Система управления представлена на рисунке 1.1.

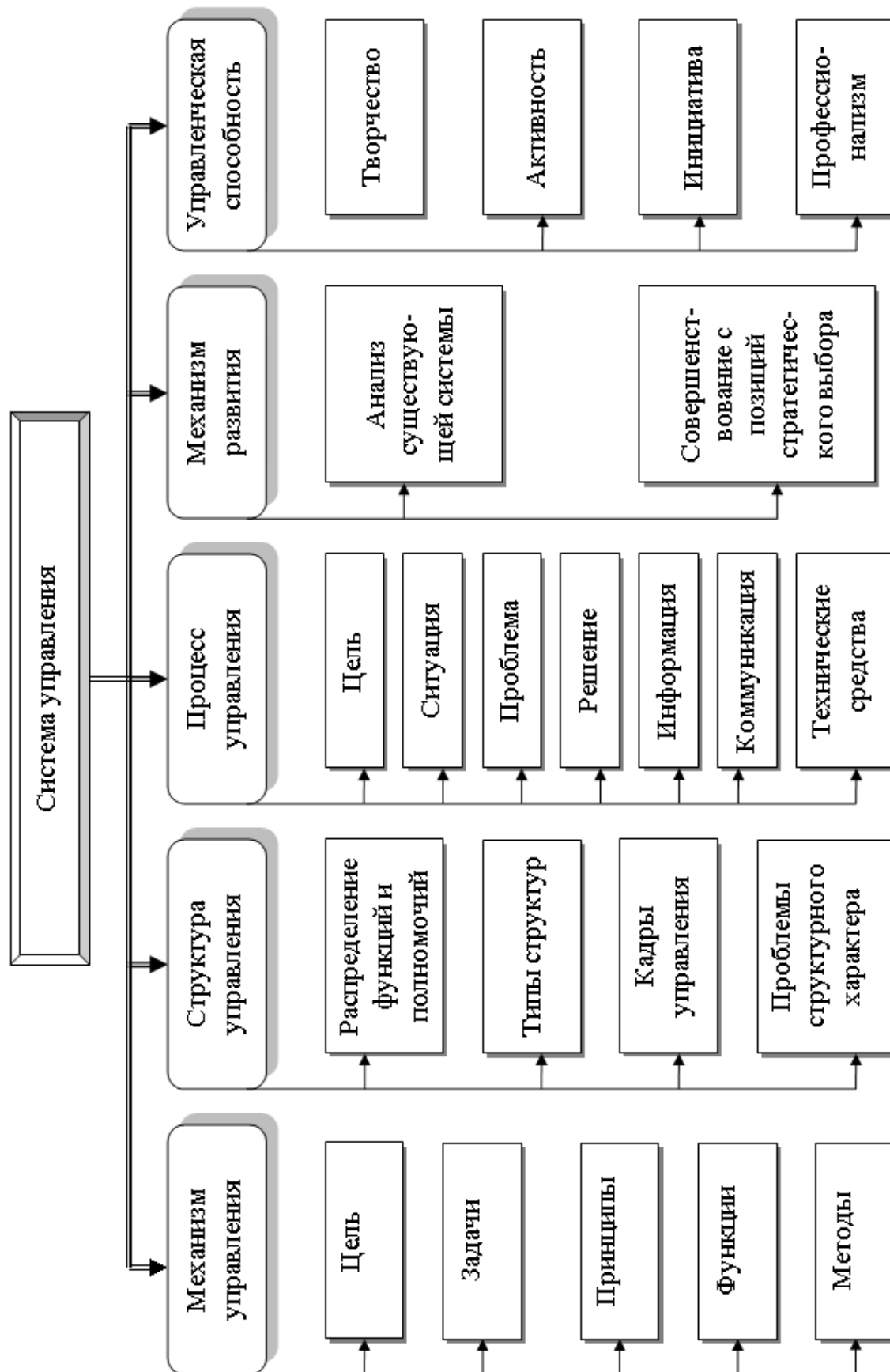


Рис.нок 1.1 – Компоненты системы управления

Системой управления является составная часть от социально-экономической системы, которая выделяется по связям, что дают характеристику отношениям в управлении предприятием. Это уникальный момент в теории менеджмента, поскольку именно для человека определяется уникальный свод разных взаимоотношений, сформированный в силу его отношений и взаимодействиями с прочими людьми из его окружения. Данные связи могут носить и социальный, и политический, и психологический, и экономический, и идеологический, и этический характер взаимодействия. Именно по этой причине системой управления является комплекс взаимоотношений по вопросам воздействия, которое связывает и согласует деятельность человека в данной изучаемой системе. Надо отметить, что данные взаимоотношения пронизывают всю социально-экономическую систему и затрагивают абсолютно все взаимоотношения людей в ней. Вся деятельность по управлению имеют собственную специфику, аналогичен вопрос и относительно данных связей, каждая из которых уникальна.

Комплекс отделов предприятия, всех составляющих подсистем данного предприятия и связей их друг с другом, процессов, позволяющих предприятию реализовать свою деятельность в сфере услуг, носит название системы управления.

Под системой управления (СУ) понимается совокупность всех элементов, подсистем и коммуникаций между ними, а также процессов, обеспечивающих заданное (целенаправленное) функционирование организации [11].

Для СУ организации необходимо:

- разработать миссию организаций;
- распределить функции производства и управления;
- приобрести или модернизировать технологию производства;
- наладить систему стимулирования, снабжение и сбыт;
- организовать производство [12].

Механизм управления включает цели и задачи, законы и принципы, функции, средства и методы, школы управления.

Структура управления – совокупность устойчивых связей объектов и субъектов управления организации, реализованных в конкретных организационных формах. Структура управления включает функциональные структуры, схемы организационных отношений, организационные структуры и систему обучения или повышения квалификации персонала.

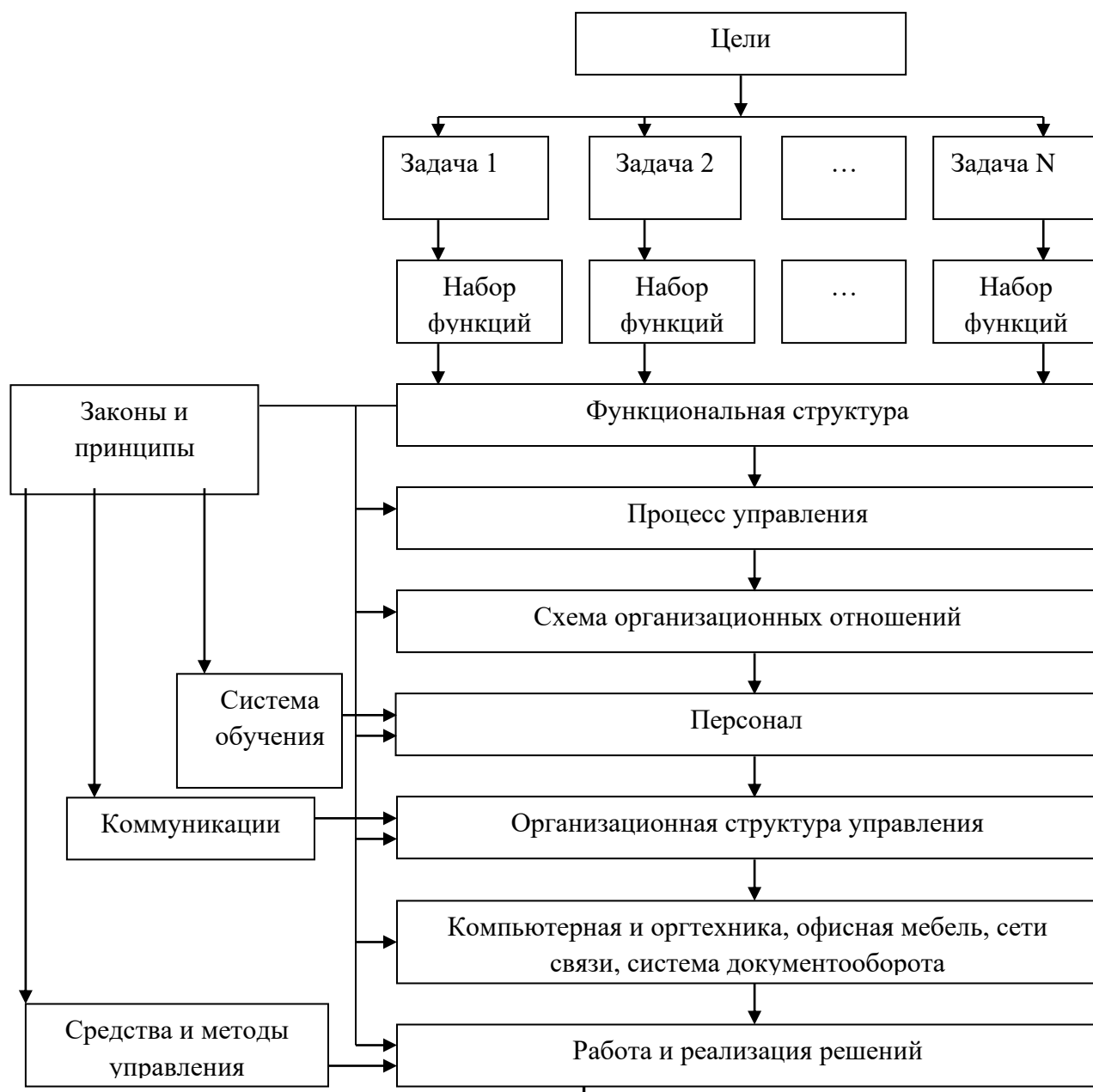


Рисунок 1.2 - Взаимосвязь элементов СУ

Процесс управления – часть управленческой деятельности, включающая формирование системы коммуникаций, разработку и реализацию управленческих решений, создание системы информационного обеспечения управления.

Механизм развития связан с наполнением компьютерной и организационной техники, офисной мебели, с существованием сети связи, системы документооборота.

Выделяет пятую подсистему в системе управления под названием искусство управленческой деятельности, которая включает в себя активность, инициативность, творчество, учет конкретной обстановки, которые должны быть свойственны каждому руководителю успешной организации.

Механизм и процесс управления характеризуют управленческую деятельность как процесс, а структура управления, механизм развития и искусство управления – как явление. Все элементы, входящие в СУ, также должны быть профессионально организованы для эффективной работы компании в целом [11].

Основными элементами, составляющими СУ компанией, являются: цель, процесс управления, метод, коммуникации, задача, закон, принцип, организационные отношения, функция, технология, решение, характеристики информационного обеспечения, система документооборота, организационная структура.

1.2 Методы исследования эффективности системы управления предприятием

Прежде всего, необходимо разобраться, что же подразумевается в этой концепции под «эффективностью». По сути, эффективная деятельность здесь понимается как такая, которая приносит необходимые, запланированные и осмысленные результаты, а не осуществляется ради самой себя или с

непредсказуемыми итогами. Она определяется многочисленными факторами, включая организационную культуру, миссию, рабочие процессы и документооборот, знания и умения персонала – всем, что помогает деятельности организации создавать нечто ценное для потребителей и себя самой, то есть позволяет достигать нужных результатов.

Эффективность менеджмента – это экономическая категория, отражающая вклад управленческой деятельности в конечный результат работы предприятия, фирмы. Функциональное предназначение менеджмента сводится к обеспечению эффективности основной деятельности, поэтому его эффективность определяется степенью результативности самой коммерческой деятельности. Отсюда следует вывод, что эффективность менеджмента определяется степенью реализации целей предприятия – системы и его интегрального показателя – прибыли [17].

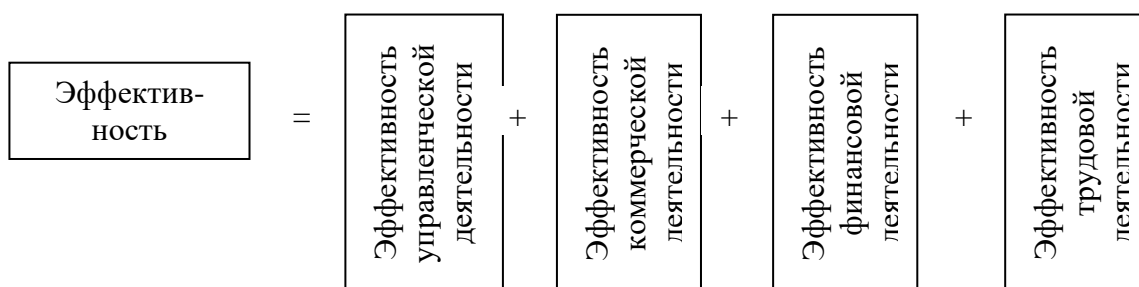


Рисунок 1.3 - Эффективность деятельности

Системная эффективность зависит от того, насколько рационально организовано управление, т.е. от состава и количества звеньев, их подчиненности, распределения функций. Иными словами, эффективность системы управления определяется качеством организационной структуры, процессов управления, а от качеств конкретных управленцев не зависит.

Прежде всего, необходимо разобраться, что же подразумевается в этой концепции под «эффективностью». По сути, эффективная деятельность здесь понимается как такая, которая приносит необходимые, запланированные и осмысленные результаты, а не осуществляется ради самой себя или с

непредсказуемыми итогами. Она определяется многочисленными факторами, включая организационную культуру, миссию, рабочие процессы и документооборот, знания и умения персонала – всем, что помогает деятельности организации создавать нечто ценное для потребителей и себя самой, то есть позволяет достигать нужных результатов.

Эффективность менеджмента - это управление деятельностью предприятия с минимальными издержками и максимальными результатами. В менеджменте выделяют экономическую и социальную эффективность.

Результатом экономической эффективности является экономический эффект, отражающийся на росте прибыли, снижении издержек, повышении качества и т. д. Результатом социальной эффективности является социальный эффект. Он заключается в повышении удовлетворенности работников от выполняемой работы, улучшении условий труда, повышении благосостояния работников [11].

Оценка эффективности менеджмента проводится по множеству параметров. Для разных предприятий этот набор показателей почти не изменяется, но сами параметры приобретают различную приоритетность для каждого предприятия.

Этапы внедрения концепции управления эффективностью:

1 Подготовка оценочных сессий: комплектация штата оценочного персонала, подготовка оценочных форм

2 Проведение оценочной сессии: прохождение всех этапов, включая этап установления целей и задач на последующий период

3 Обзор эффективности проведенных сессий, анализ оценочных форм

4 Формирование рекомендаций по повышению зарплаты, премиям или другим аспектам поощрения

5 Подготовка соответствующих форм извещений сотрудников [22].

Концепция эффективности менеджмента становится тождественной концепции самого менеджмента. Эффективность – отражает не столько

существование характеристик менеджмента, сколько их полностью учта, сочетание и комбинацию относительно цели и ресурсов.

Качество – это характеристика результата, его соответствие определенному стандарту, отражающему интересы потребителя, эффективность – сопоставление достигнутых характеристик с использованными ресурсами. Понятия качества и эффективности менеджмента имеют отличие и связь.

Для обеспечения эффективности менеджмента необходимо учитывать все ее факторы. Но это можно сделать только тогда, когда эти факторы систематизированы, когда выделены основные и определяющие. Факторы эффективности разнообразны и могут быть представлены в различных ракурсах [45].

При проведении практического исследования обычно называют инвестиционный климат, методологию менеджмента, обоснование инвестиций, информационное обеспечение, инфраструктуру менеджмента.

С позиций подходов к управлению можно сгруппировать еще и факторы искусства, опыта и научности управления. Эти факторы характеризуют разнообразие подходов к менеджменту, суть научного подхода (см. рис.1.4).

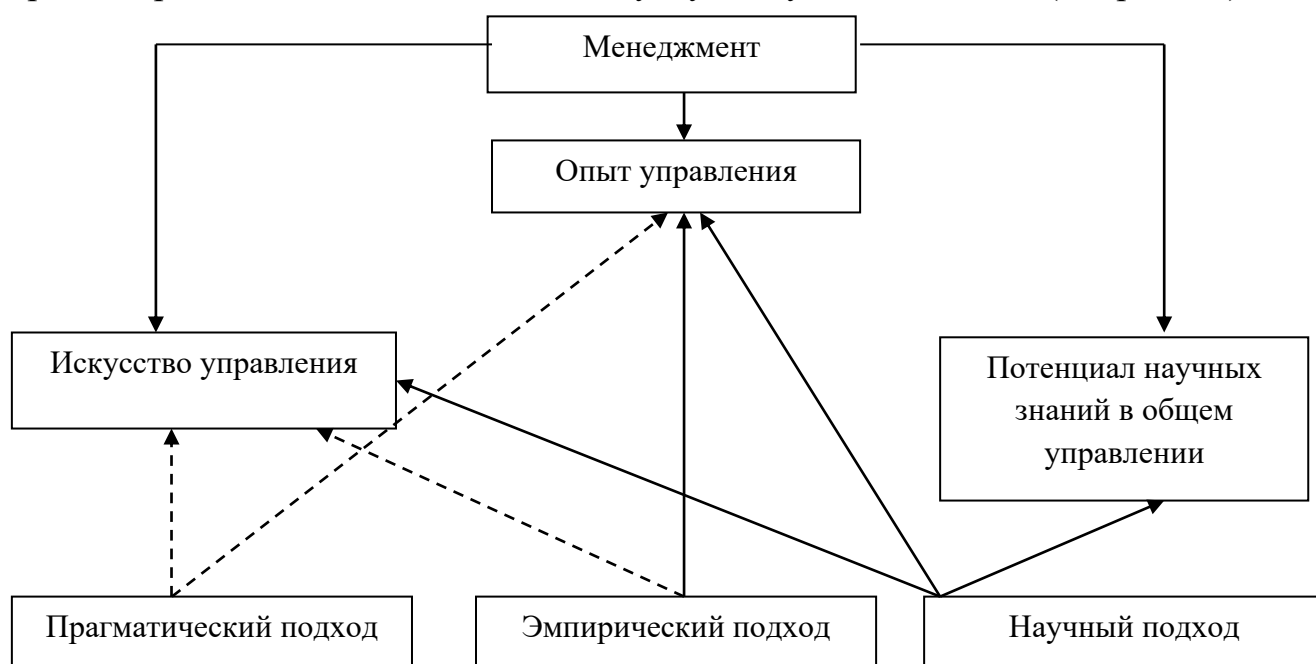


Рисунок 1.4 – Факторы эффективного менеджмента

Для обеспечения внутренней эффективности менеджмента надо учитывать три группы факторов: использование ресурсов, получение результата, соответствующего движению к цели, фактор времени.

Использование ресурсов проявляется в их структуре, качестве и возможностях сбалансированного пополнения. Для обеспечения эффективности менеджмента необходима экономия ресурсов.

Результат управленческой деятельности материализуется и обнаруживает себя в конечном результате функционирования организации – продукте, услуге, прибыли. Однако можно и необходимо для понимания эффективности менеджмента говорить и о непосредственном результате менеджмента и его соответствии цели. Непосредственный результат менеджмента обнаруживает себя в характеристиках управленческого решения, в оценке того, в какой мере решение согласует деятельность людей и направляет ее на достижение цели.

Фактор времени находит свое выражение в своевременности решений, экономии времени на их разработку, использовании прогрессивных технологий, потенциале и производительности персонала [31].

Каждый из этих факторов можно и далее конкретизировать. Но они являются основными и определяющими в эффективности менеджмента.

С другой стороны существуют внешние факторы, влияющие на эффективность. К ним относятся инвестиционный климат, методология, определяющая научный подход к управлению, обоснование инвестиций с позиций стратегии и тенденций развития, информационная поддержка, социальная инфраструктура. Обобщенные результаты исследований показывают, что эти факторы неравнозначны. Экономическая ситуация и инвестиционный климат занимают главное место в обеспечении эффективности менеджмента. Однако использование возможностей экономической ситуации зависит от методологии менеджмента, точнее, реализации научно-аналитического подхода к построению эффективности.

По методологии и соответственно организации менеджмента можно

Формула эффективного практического менеджмента предполагает строить его на использование научных знаний и рекомендаций, рецептов практического успеха, использование профессионального опыта, практических навыков и умений, а также искусство управления. И все это должно осуществляться на основе анализа, диагностики проблем, проектирования и обоснованного выбора вариантов их решений. Рассмотрим принципы эффективного менеджмента (рис.1.5):



Рисунок 1.5 – Принципы эффективного менеджмента

1. Принципы приоритетов в менеджменте. Главными из них являются приоритеты человеческого фактора, мотивирования деятельности, профессионализма.

2. Принципы ориентирования управленческой деятельности. Разработка цели, миссии и стратегии менеджмента, обеспечение качества, создание условий творчества (система «думай»).

3. Принципы критических факторов. Учет фактора времени, развитие информационных технологий, корпоративность, как форма эффективного сотрудничества и партнерства [48].

Эти показатели приемлемы для оценки менеджмента (рис. 1.6).

Эффективность – это соизмерение затраченных усилий, ресурсов или энергии на достижение определенных результатов. Основными факторами эффективности менеджмента являются три группы факторов: использование ресурсов, фактор времени и целенаправленность управления.

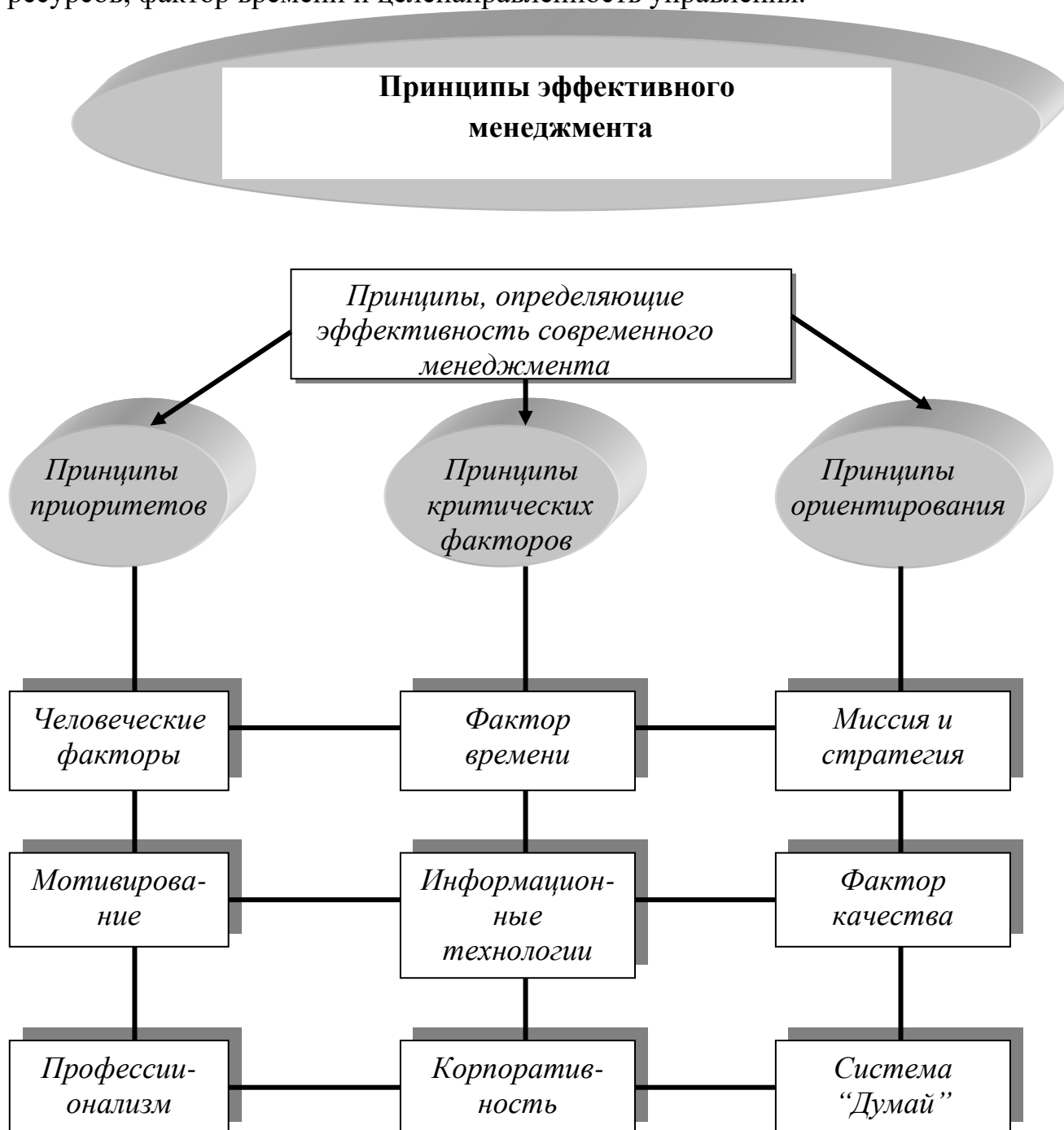


Рисунок 1.6- Принципы эффективного менеджмента

Первый фактор характеризует структуру, качество ресурсов, их экономию в процессах управления и возможность пополнения и накопления. Второй фактор отражает своевременность решений, экономию времени, использование новых технологий, потенциал персонала, способного решать проблемы достаточно оперативно и профессионально. Третий фактор отражает реальность и значительность цели, в которой рассматривается результат деятельности менеджера, его стратегия учета рыночных процессов в экономическом развитии. Таким образом, любое управление, будучи видом деятельности человека, оценивается простейшими и сложными показателями. К простейшим показателям относятся затраты усилий или ресурсов, время, результат, но эти показатели могут противоречиво характеризовать управление: можно получить хороший результат, но затратить на это слишком много времени [27].

На основе простейших показателей строятся сложные, или синтетические, показатели, которые необходимы для более строгой оценки. Такими показателями является интенсивность, производительность и эффективность (рис. 1.7).

Интенсивность представляет собой соизмерение усилий и времени, производительность – результата и времени, эффективность – усилий и результата.

В оценке управления наибольшую сложность представляет понимание его результата. Можно оценить ресурсы, легко измерить время, но трудно выделить результат, причем результат может быть различным. Есть конечный результат, в котором управление проявляется лишь опосредованно, и можно назвать непосредственный результат, который присущ любому виду деятельности человека [21].

Непосредственный результат управления может характеризовать комплекс показателей: темп прироста производительности, качество,

ритмичность работы, инновационность, целеустремленность (стратегичность), профессионализм. Управление представляет собой

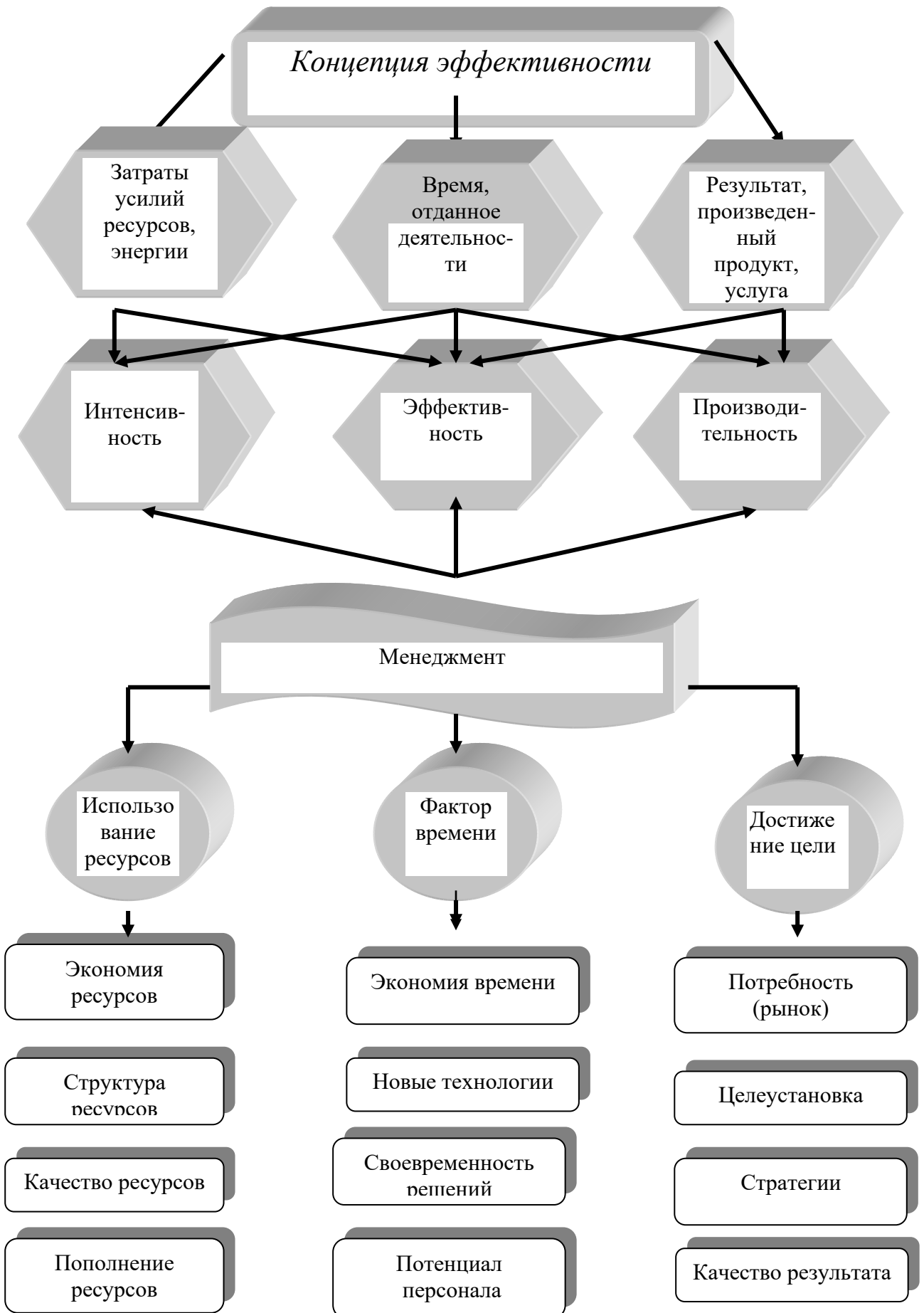


Рисунок 1.7 - Концепция эффективности согласование деятельности по общей цели, соответственно показатели согласованности работы могут характеризовать его непосредственный результат. При этом возникает проблема измерения этих показателей, но она решается по мере возникновения потребности в показателях для управления процессами.

К основным методам исследования системы управления предприятием сферы услуг следует отнести (рис. 1.8):

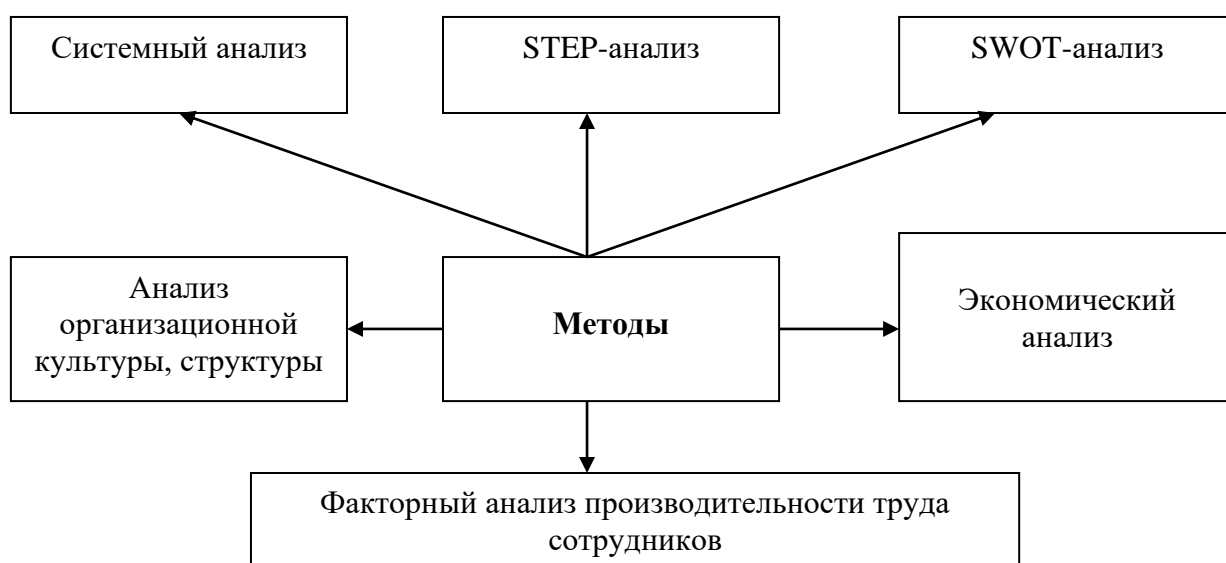


Рисунок 1.8 – Основные методы исследования системы управления предприятием сферы услуг

1. Системный анализ. Является методическим средством системного подхода к решению проблем совершенствования системы управления, ориентируя исследователя на изучение системы управления в целом и ее составляющих: целей, функций, организационной структуры, кадров, технических средств управления, информации, методов управления, управленческих решений; на выявление многообразных типов связей составляющих между собой и внешней средой и сведение их в единую, целостную картину. Внешней средой являются не только другие подсистемы системы управления данной организации, но и внешние организации [18].

2. STEP-анализ – это маркетинговый инструмент для выявления влияющих факторов внешней среды. Обычно эти факторы делятся на четыре, что и соответствует аббревиатуре:

- социальные (S - social). Демографические изменения, отношение к труду и заработной плате, различные ценности населения;
- технические (T - technological). Развитие технологий, появление новых технических средств;
- экономические (E - economic). Инфляция, курсы валют, спрос;
- политические (P-political). Внесение изменений в законодательство, изменение правящей партии и т.д.

Анализ проводится следующим образом, вначале разбирается предприятие, после выделяются различные факторы влияния на предприятие, которые ранжируются и группируются. Иногда проводится дополнительный анализ [12].

3. SWOT- анализ. Оценка стратегического положения и перспектив организации, а также формулировка стратегии часто осуществляется на основе SWOT–анализа. Суть его состоит в том, что во внешней среде организации выявляются факторы, представляющие с одной стороны возможности, а с другой угрозы для ее развития. Одновременно оцениваются слабые и сильные стороны ее внутреннего потенциала, прежде всего в функциональных областях организации – производство, управление финансами, маркетинг, НИОКР. Затем происходит их попарное сопоставление с помощью SWOT – матрицы (табл. 1.2) [19].

Таблица 1.2 - SWOT – матрица [19]

	Возможности	Угрозы
Сильные стороны	Получение максимальной отдачи от использования возможностей	Борьба с опасностями за счет использования внутренних резервов
Слабые стороны	Использование возможностей для преодоления недостатков	Укрепление потенциала для преодоления внешних опасностей

4. Анализ организационной культуры, структуры. Наряду с изучением различных аспектов внутренней среды организации очень большое значение имеет также анализ организационной культуры. Нет ни одной организации, которая бы не имела организационной культуры. Она пронизывает любую организацию насквозь, проявляясь в том, как осуществляют свою работу сотрудники организации, как они относятся друг к другу и к организации в целом.

Организационная культура может способствовать тому, что организация выступает сильной, устойчиво выживающей в конкурентной борьбе структурой. Но может быть и так, что организационная культура ослабляет организацию, не давая ей успешно развиваться даже в том случае, если она имеет высокий технико-технологический и финансовый потенциал. Особая важность анализа организационной культуры для стратегического управления состоит в том, что она определяет не только отношения между людьми в организации, но также оказывает сильное влияние на то, как организация строит свое взаимодействие с внешним окружением, как относится к своим клиентам и какие методы выбирает для ведения конкурентной борьбы.

Так как организационная культура не имеет явного проявления, то ее сложно изучать. Однако, тем не менее, есть несколько устойчивых признаков, которые помогают оценить те слабые и сильные стороны, которые организационная культура порождает в организации.

Информацию об организационной культуре можно получить из различных публикаций, в которых организация представляет себя. Организации с сильной организационной культурой стремятся подчеркнуть важность людей, работающих в ней, уделяют большое внимание разъяснению своей философии, пропаганде своих ценностей. В то же время для организаций со слабой организационной культурой характерно стремление в публикациях говорить о формальных организационных и количественных аспектах своей деятельности.

Представление об организационной культуре дает и то, как сотрудники трудятся на своих рабочих местах, как они взаимодействуют друг с другом, чему они отдают предпочтение в разговорах. Для понимания организационной культуры важно знать, как построена система карьеры в организации, и какие критерии служат для продвижения работников. В случае если в организации работников продвигают быстро и по результатам индивидуальных достижений, то можно предположить, что существует слабая организационная культура. Если же карьера сотрудников имеет долгосрочный характер и предпочтение при продвижении отдается умению хорошо трудиться в коллективе, то такая организация имеет явные признаки сильной организационной культуры [30].

Пониманию организационной культуры способствует изучение того, существуют ли в организации устойчивые заповеди, неписанные нормы поведения, ритуальные мероприятия, предания, герои и т.п. и насколько об этом осведомлены все сотрудники организации, насколько серьезно они относятся ко всему этому. Если сотрудники хорошо осведомлены об истории организации, серьезно и с уважением относятся к правилам, ритуалам и организационным символам, то можно уверенно предположить, что организация обладает сильной организационной культурой.

Структура организации включает в себя средства, с помощью которых различные виды деятельности распределяются между компонентами организации, а также координируются действия этих компонентов. Любая организация должна быть структурирована, а в противном случае это «толпа (группа) индивидуумов». При неудачном структурном устройстве организации трудно достигать цели, организация может стать менее результативной и производительной.

Структура (по теории Томаса Бернса) могут быть механистические и этнические. Каждая организация формирует свою структуру и существует много способов ее построения. Структура механистическая (более формализована, бюрократия) пригодна для организаций, которые работают в

устоявшихся и не изменяющихся условиях. Органические структуры пригодны для осуществления управления, когда имеют место нововведения и неопределенность (организации современного российского рынка). Ряд взаимосвязанных факторов определяют, какие структуры будут приемлемы, а какие - не будут. К ним относятся:

- размер организации,
- тип обслуживания рынков сбыта, техника и т.д.

Проблемы структурного характера проводятся на основании анкетирования работников предприятий [30].

5. Экономический анализ. Метод экономического анализа представляет собой системное, комплексное изучение, измерение и обобщение влияния факторов на результаты деятельности предприятия, персонала путем обработки специальными и традиционными приемами системы показателей с целью повышения эффективности функционирования.

Таким образом, эффективность – это соизмерение затраченных усилий, ресурсов или энергии на достижение определенных результатов. Основными факторами эффективности менеджмента являются три группы факторов: использование ресурсов, фактор времени и целенаправленность усилий. По содержанию эффективность управления можно разделить на экономическую и социальную. Такое деление обусловлено различием целей и спецификой форм эффекта. Эффективность менеджмента – это экономическая категория, отражающая вклад управленческой деятельности в конечный результат работы предприятия, фирмы. Функциональное предназначение менеджмента сводится к обеспечению эффективности основной деятельности, поэтому его эффективность определяется степенью результативности самой коммерческой деятельности. Отсюда следует вывод, что эффективность менеджмента определяется степенью реализации целей предприятия – системы и его интегрального показателя – прибыли.

Вывод

Система управления – это набор взаимосвязанных и взаимозависимых элементов, посредством которых осуществляется воздействие субъекта управления на объект управления. Системой управления является составная часть от социально-экономической системы, которая выделяется по связям, что дают характеристику отношениям в управлении предприятием. Это уникальный момент в теории менеджмента, поскольку именно для человека определяется уникальный свод разных взаимоотношений, сформированный в силу его отношений и взаимодействиями с прочими людьми из его окружения. Данные связи могут носить и социальный, и политический, и психологический, и экономический, и идеологический, и этический характер взаимодействия. Именно по этой причине системой управления является комплекс взаимоотношений по вопросам воздействия, которое связывает и согласует деятельность человека в данной изучаемой системе. Надо отметить, что данные взаимоотношения пронизывают всю социально-экономическую систему и затрагивают абсолютно все взаимоотношения людей в ней. Вся деятельность по управлению имеют собственную специфику, аналогичен вопрос и относительно данных связей, каждая из которых уникальна.

Основными элементами, составляющими СУ компанией, являются: цель, процесс управления, метод, коммуникации, задача, закон, принцип, организационные отношения, функция, технология, решение, характеристики информационного обеспечения, система документооборота, организационная структура.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Система управления – это набор взаимосвязанных и взаимозависимых элементов, посредством которых осуществляется воздействие субъекта управления на объект управления. Системой управления является составная часть от социально-экономической системы, которая выделяется по связям, что дают характеристику отношениям в управлении предприятием. Это уникальный момент в теории менеджмента, поскольку именно для человека определяется уникальный свод разных взаимоотношений, сформированный в силу его отношений и взаимодействиями с прочими людьми из его окружения. Данные связи могут носить и социальный, и политический, и психологический, и экономический, и идеологический, и этический характер взаимодействия. Именно по этой причине системой управления является комплекс взаимоотношений по вопросам воздействия, которое связывает и согласует деятельность человека в данной изучаемой системе. Надо отметить, что данные взаимоотношения пронизывают всю социально-экономическую систему и затрагивают абсолютно все взаимоотношения людей в ней. Вся деятельность по управлению имеют собственную специфику, аналогичен вопрос и относительно данных связей, каждая из которых уникальна.

Основными элементами, составляющими СУ компанией, являются: цель, процесс управления, метод, коммуникации, задача, закон, принцип, организационные отношения, функция, технология, решение, характеристики информационного обеспечения, система документооборота, организационная структура.

Общество с ограниченной ответственностью «Абрис - Строй» создано учредителем на основании Гражданского Кодекса Российской Федерации и Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью» для производственно-коммерческой деятельности и получения прибыли.

Миссия ООО «Абрис - Строй»: Предоставляя каждому покупателю высокий уровень сервиса, а также широкий ассортимент строительных и

ремонтных услуг и конкурентные цены, развивать успешный бизнес в сфере оказания специализированных услуг, благодаря работе команды профессиональных и высококвалифицированных сотрудников.

Оптимальной стратегией дальнейшего развития ООО «Абрис - Строй» является стратегия концентрированного роста.

В ООО «Абрис - Строй» создана система управления, имеющая все свойственные ей элементы: механизм управления (цели, задачи, принципы, функции, методы) и структуру управления, процесс управления, механизм развития системы управления и искусство управления. Наилучшим образом на предприятии отлажен механизм управления, но при этом наибольшие пробелы наблюдаются в его процессе.

Количественное сравнение уровня конкурентоспособности системы управления в 2019 и 2020 ($3,838/2,973 \cdot 100,0\% = 129,10\%$) соответственно, по соотношению комплексного показателя позволяет сделать вывод о том, что его конкурентоспособность на данном рынке возросла на 29,10%, что является значительным ростом для данного предприятия.

Выполнению целей компании будет способствовать разработка мероприятий повышения эффективности системы управления ООО «Абрис - Строй» путем расширения ассортимента услуг, предлагаемого компанией, за счет предложения электромонтажных услуг физическим и юридическим лицам. Финансирование мероприятий предполагается путем использования собственных средств предприятия без привлечения краткосрочных заемных средств.

Мероприятия по реализации мероприятий повышения эффективности системы управления ООО «Абрис - Строй» будут проходить в сроки, предусмотренные планом – графиком. Необходимо также отметить, что реализация предложенных мероприятий произойдет без отрыва от текущей деятельности предприятия.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что внедрение мероприятий повышения эффективности системы управления ООО «Абрис -

Строй» целесообразно и необходимо, поскольку повышает не только эффективность процесса управления, но и системы в целом, а также способствует достижению поставленных целей.

Всесторонний анализ показал, что мероприятия повышения эффективности системы управления ООО «Абрис - Строй» являются экономически выгодным, результат деятельности значительно превышает первоначальные инвестиции, окупаемость мероприятий произойдет уже в первый год деятельности. Риски мероприятий определены и незначительны, на случай их наступления разработаны мероприятия по их ликвидации. Поэтому можно сказать, что мероприятия повышения эффективности системы управления ООО «Абрис - Строй» рекомендованы для внедрения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации: в 3 ч.: по сост. на 10 марта 2021 г. – Москва : Проспект, 2021. – 542с.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации: по состоянию на 1 апреля 2021 г. – Москва : Проспект, 2021. – 207 с.
3. Басовский, Л.Е. Менеджмент: учеб. пособие / Л.Е. Басовский. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 620 с.
4. Бланк, И.А. Торговый менеджмент / И.А. Бланк. – Киев: Эльга, 2020. – 780 с.
5. Баранов, Н. Как эффективно управлять и достигать / Н. Баранов // Современная торговля. – 2020. - №11. – С. 43 – 48.
6. Большов, А.С. Современный менеджмент. Теория и практика / А .С. Большов, В.И. Михайлов. – Санкт - Петербург: Питер, 2019. – 416 с.
7. Бондаренко, В.В. Менеджмент организации. Введение в специальность: учеб. пособие / В.В. Бондаренко, В.А. Юдина, О.Ф. Алёхина.- Москва : КНОРУС, 2020. - 232 с.
8. Боровкова, В.А. Управление рисками в торговле / В.А. Боровкова. – Санкт - Петербург: Питер, 2019. – 287 с.
9. Вачугова, Д.Д. Основы менеджмента / Д.Д. Вачугова. – Москва : Высшая Школа, 2019. – 570 с.
10. Вершигора, Е.Е. Менеджмент: учеб. пособие / Е.Е. Вершигора. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 283 с.
11. Виханский, О.С. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – Москва : Гардарика, 2020. – 528 с.
12. Гапоненко, А.Л. Стратегическое управление: учебник / А.Л. Гапоненко, А.П. Панкрухин. – Москва : Омега – Л, 2020. – 472с.
13. Герчинова, И.И. Менеджмент: учебник для вузов / И.И. Герчинова. – Москва : ЮНИТИ-Дана, 2020. – 304 с.
14. Глухов, В. Основы менеджмента / В. Глухов. – Санкт -

Петербург: Питер, 2019. – 426 с.

15. Гроув Э.С. Высокоэффективный менеджмент / Э.С. Гроув. – Москва : Филин, 2020. – 280 с.

16. Драчева, Е.Л. Менеджмент / Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов. – Москва : Академия, 2020. – 288с.

17. Друкер, П. Практика менеджмента / П. Друкер. – Москва : Вильямс, 2019. – 96с.

18. Егоров, Ю.Л. Исследование систем управления: учеб. пособие / Ю.Л. Егоров. – Москва : Экзамен, 2020. – 492 с.

19. Ермаков, В.В. Менеджмент организации: учеб. пособие / В.В. Ермаков. – Москва : Издательство Московского психолого-социального института, 2019. – 208 с.

20. Зотина, Т.О. Современные проблемы менеджмента в России / Т.О. Зотова, О.В. Котомина // Научное сообщество студентов XXI столетия. Экономические науки. – 2020. – Новосибирск. №4 (31). – С. 28-32.

21. Исаев, В.В. Общая теория систем: учеб. пособие / В.В.Исаев. – Санкт - Петербург: СПбГИЭУ, 2019.-140 с.

22. Кабушкин, Н.И. Основы менеджмента / Н.И. Кабушкин. – Минск: Новое знание, 2019. – 336с.

23. Кандалинцев, В.Г. Сбалансированное управление предприятием: учеб. пособие / В.Г. Кандалинцев. – Москва : КноРус, 2020. – 224с.

24. Киселев, В.А. С чего начинается эффективное управление предприятием? / В.А. Киселев // Управление персоналом. – 2020. - №5. – С. 42-44

25. Киселева, С.А. Проблемы управления персоналом организации / С.А. Киселева, А.А. Удалов, С.Ю. Шаповалов // Актуальные проблемы современной науки: сб. ст. Международной научно-практической конф. – Уфа, 2020. - №33 – С. 106-109.

26. Конаховская, В. Оценка эффективности управления предприятием / В. Конаховская, М. Мясникова, А. Бурмистров // Управление

началом. – 2020. - №5. – С. 74

27. Коротков, Э.М. Исследование систем управления / Э.М. Коротков. – Москва : Дека, 2019. – 288 с.

28. Костин, М. Д. Лидерский потенциал руководителя как условие для эффективного управления группой / М. Д. Костин, Н.А. Николаева, А.А. Удалов // NovaInfo.ru. - 2019. - № 37. - С. 87-90.

29. Красова, В. 7 нот менеджмента / В. Красова, А. Привалова - Москва : ЭКСМО, 2020. - 656 с.

30. Ксенофонтова, Х.З. Социология управления: учеб. пособие / Х.З. Ксенофонтова.- Москва : КНОРУС, 2019.-288 с.

31. Лукашевич, В.В. Основы менеджмента в торговле / В.В. Лукашевич. – Москва : Экономика, 2019. – 238 с.

32. Мазур, И.И. Эффективный менеджмент: учеб. пособие для вузов / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро, Н.Г. Ольдерогге. – Москва : Высшая школа, 2020. – 555с.

33. Максимцов, М. М. Менеджмент / М.М. Максимцов, А.В. Игнатьева. – Москва : Банки и биржи, ЮНИТИ, 2020. – 328 с.

34. Малин, А.С. Исследование систем управления: учебник для вузов / А.С. Малин, В.И. Мухин. – Москва : Изд. дом ГУ ВШЭ, 2020. – 399 с.

35. Менеджмент: учебное пособие / под ред. Н.Ю. Чаусова, А.О. Калугина. – Москва : КНОРУС, 2019. - 496 с.

36. Мескон, М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – Москва : Инфра-М, 2019. – 540 с.

37. Миришли, Ш.Э.-О. Проблемы современного российского менеджмента / Ш. Э.-О. Миришли, Н.А. Николаева // Экономические науки. – 2020. - № 39 -1. – С. 22 – 29.

38. Мухин, В.И. Исследование систем управления: учебник / В.И. Мухин. – Москва : Экзамен, 2020. – 384 с.

39. Поршнева, А.Г. Управление организацией: учебник / А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой, Н.А. Саломатина. – Москва : ИНФРА-М, 2019. –

669 с.

40. Робинс, С. П. Менеджмент / С. П. Робинс, М. Коултер. – Москва : Вильямс, 2020. – 880 с.

41. Румянцева, З.П. Общее управление организацией. Теория и практика: учебник / З.П. Румянцева. – Москва : Инфра-М, 2020. – 304 с.

42. Савченко, И. Система управления предприятием как фактор повышения его конкурентоспособности / И. Савченко // Менеджмент сегодня. – 2019. - №3. – С. 42 – 49.

43. Смолкин, А.М. Менеджмент: основы организации: учебник для вузов / А.М. Смолкин. – Москва : Инфра-М, 2019. – 248 с.

44. Сорокина, М. В. Менеджмент торгового предприятия / М. В. Сорокина. – Санкт – Петербург : Питер, 2019. – 528 с.

45. Справочник Красноярск [Электрон.ресурс]. – Режим доступа:<http://krasnoyarsk.spravker.ru>.

46. Статистика по г. Красноярску [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://krasstat.gks.ru>.

47. Статистика по г. Красноярску [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www

48. Статистика. Красноярский край. Население. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: web.krasstat.gks.ru/offstat/02/list.html#

49. Хайруллина, М. В. Управление предприятием: новые аспекты теории и практики / М. В. Хайруллина // ЭКО. – 2020. - №2. – С. 111-122.

50. Хендерсон, Р. Компенсационный менеджмент / Р. Хендерсон - СПб.: Питер, 2020. - 880 с.

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

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра Товароведения и экспертизы товаров

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой ТЭТ
И.В. Кротова
«28» мая 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП
А.Н. Чаплина
«28» мая 2021 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»,
профиль 38.03.02.02.13 «Менеджмент организации (в сфере услуг)»

Тема: Анализ и оценка эффективности системы управления
предприятием сферы услуг на примере ООО «Абрис-Строй»

Научный руководитель	<u>И.В. Кротова</u> подпись, дата	<u>25.05.21</u> дата	<u>Доцент, к.э.н.</u> должность, ученая степень	<u>С.В. Здрестова- Захаренкова</u> инициалы, фамилия	
Выпускник	<u>И.Д. Лифантьев</u> подпись, дата	<u>25.05.21</u> дата	<u>451623315</u> номер зачетной книжки	<u>ЗЭУ16-02БМО</u> номер группы	<u>И.Д. Лифантьев</u> инициалы, фамилия
Нормоконтролер:	<u>И.В. Кротова</u> подпись, дата	<u>25.05.21</u> дата	<u>С.В. Здрестова- Захаренкова</u> инициалы, фамилия		

Красноярск 2021