

кафедра – Управления и экономики
(указать наименование кафедры)

направление (профиль) – государственное и муниципальное управление
(указать наименование направления(специальности))

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине: «Теория управления»

на тему:

«Роль, сущность и содержание функций управления»

Содержание

Введение	3
Глава 1. Функции управления на современном предприятии: теоретическая сторона вопроса	
1.1 Характеристика процесса управления.	6
1.2 Сущность общих функций управления предприятием	8
1.3 Характеристика специфических функций управления	11
Глава 2. Реализация функций управления в ООО «Юником сервис»	
2.1 Характеристика компании	15
2.2 Реализация общих функций управления в компании	18
2.3 Реализация специфических функций управления в компании	24
Глава 3. Разработка рекомендаций по совершенствованию реализации функций управления в компании ООО «Юником сервис»	
3.1 Основные недостатки существующей системы	30
3.2 Перечень рекомендаций	30
Список литературы	36
Приложение 1	38

Введение

Настоящая работа посвящена теме анализа современных функций управления и их реализации на коммерческом предприятии.

Актуальность исследования. В условиях рыночной экономики предприятие нуждается в решении задач управления на качественно новом уровне. Необходимость оперативного реагирования на положение рынка и быстро меняющуюся экономическую ситуацию требует перестройки внутренней микроэкономики предприятия, постановки управленческого учета, оптимизации процессов управления.

Конечной целью менеджмента является обеспечение прибыльности, или доходности, в деятельности фирмы путем рациональной организации производственного процесса, включая управление производством и развитие технико-технологической базы, а также эффективное использование кадрового потенциала при одновременном повышении квалификации, творческой активности и лояльности каждого работника.

Прибыльность предприятия свидетельствует об эффективности ее деятельности, которая достигается путем минимизации затрат и максимизации доходов от результатов производства.

Менеджмент призван создавать условия для успешного функционирования фирмы исходя из того, что прибыль является не причиной существования фирмы, а результатом ее деятельности, который в конечном итоге определяет рынок. Прибыль создает определенные гарантии дальнейшему функционированию фирмы, поскольку только прибыль и ее накопление на предприятии в виде различных резервных фондов позволяют ограничивать и преодолевать риски, связанные с реализацией товаров на рынке. Ситуация на рынке, как известно, постоянно меняется, происходят изменения в положении на рынке конкурентов, в условиях и формах финансирования, состоянии хозяйственной конъюнктуры в отрасли или в стране в целом, в условиях торговли на мировых товарных рынках. Отсюда постоянное наличие риска. Целью менеджмента в этих условиях является

постоянное преодоление риска или рискованных ситуаций не только в настоящем, но и в будущем, для чего требуется наличие определенных резервных денежных средств и предоставление менеджерам определенной степени свободы и самостоятельности в хозяйственной деятельности в целях быстрого реагирования и адаптации к изменяющимся условиям.

Процесс управления любым предприятием состоит в реализации определенных функций менеджмента. При этом теоретиками и практиками этой науки было доказано, что данные функции должен выполнять каждый руководитель без исключения. От этого зависит успех или не успех того или иного бизнеса. Именно поэтому можно говорить об особой актуальности настоящего исследования.

Целью работы является анализ реализации функций управления.

Для достижения данной цели был поставлен ряд задач:

- Охарактеризовать процесс управления современным предприятием;
- Рассмотреть классификацию функций управления;
- Выделить специфику общих и конкретных функций управления;
- Дать характеристику организации;
- Рассмотреть реализацию общих функций управления в компании;
- Рассмотреть реализацию специфических функций управления в компании;
- Выявить недостатки данных процессов;
- Выделить ряд рекомендаций.

Объект исследования - ООО «Юником сервис».

Предмет исследования - реализация функций управления на объекте исследования.

Методологической основой стали приемы анализа и синтеза, группировки и классификации данных, обобщения, статистические приемы и методы.

Практическая значимость исследования заключается в том, что предложенные рекомендации могут быть внедрены в работу компании достаточно оперативно и не требуют существенной перестройки процесса управления на предприятии. структура работы.

Работа состоит из введения, трех глав (теоретической, аналитической и проектной), заключения, списка литературы, а также приложений.

Заключение

Вопросы управления предприятием приобретают важное значение, особенно в настоящее время, в связи с резкими изменениями условий хозяйствования, при поиске, завоевании или сохранении своего сектора рынка в условиях свободной конкуренции.

Требования рынка оказывают влияние на деятельность всей фирмы в целом. Для того, чтобы адекватно отвечать рыночным требованиям, руководство фирмы должно согласовывать с этими требованиями действия всех своих подразделений. Одним из путей решения этой задачи является совершенствование внутренней организации управления фирмы, ориентированной на требования рынка.

Разнообразие и быстрое изменение условий функционирования экономических субъектов, децентрализация управления с неизбежностью приводят к тому, что все большее количество коммерческих организаций (фирм) сталкивается с необходимостью совершенствования и оптимизации используемых ими процедур функционирования.

Таким образом, для каждого предприятия крайне важным является качественное распределение функций управления между структурными подразделениями для более скорого достижения поставленных целей и получения желаемого результата.

Функции управления выполняют роль связующего звена в ряду основных категорий науки управления, занимая одно из его ключевых мест.

Многие категории управления тесно связаны с функциями, следовательно, и рационализация их может быть более эффективной, если эти связи учитываются (например, при построении аппарата управления, подборе и расстановке кадров и т. п.).

В рамках настоящей работы был решен ряд задач:

- Охарактеризован процесс управления современным предприятием;
- Выделена специфика общих и конкретных функций управления;

- Дана характеристика организации;
- Рассмотрена реализация общих функций управления в компании;
- Рассмотрена реализация специфических функций управления в компании;
- Выявлены недостатки данных процессов;
- Выделен ряд рекомендаций.

В итоге была достигнута основная цель настоящей работы - Целью проведен анализ реализации функций управления на конкретном предприятии г. Н. Новгорода.

Анализ организации реализации функций управления в ООО «Юником сервис» показал, что данная компания относится к предприятиям малого бизнеса, имеет небольшое число сотрудников, а также основана на политики централизации власти. Несмотря на видимую демократизацию отношений в компании, ее деятельность во многом завязана на ее топ-менеджменте. В руках руководителя сосредоточены все инструменты управления, только он может принимать большую часть решений управления, он полностью контролирует весь процесс оказания услуг сервисом и т.п.

Для разрешения негативных процессов был предложен ряд мероприятий, направленных в первую очередь на расширение программ по мотивации персонала, а также на совершенствование процесса делегирования полномочий.

Подводя итог настоящей работе, хотелось бы отметить, что более века назад А.Файоль сформулировал основные функции управления, но при огромных темпах развития, во много раз превышающие темпы развития предприятий, государств и мира в целом 2в. и тем более 19в., данные принципы актуальны и по сей день. Представляется, что данная теория будет существовать еще ни одно десятилетие, до тех пор, пока мир не выйдет на новый уровень своего развития.

Список использованной литературы

1. Анисимов О.С. Стратегии и стратегическое мышление / Вопросы методологии № 1-2.-М., 2019.- 258 с.
2. Арсеньев Ю.Н., Шелобаев С.И., Давыдова Т.Ю. Управление персоналом. Модели управления. - М.: Юнити - Дана, 2018. - 288 с.
3. Бородулин А.Н. Внутрифирменное управление, учёт и информационные технологии. - М.: ИМСОФТ, 2016. - 340с.
4. Виханский О.С, Наумов А.И. Менеджмент: учебник. 4 е изд., перераб. и доп. М.: Экономистъ, 2017. - 670 с.
5. Вознюк Д. Эффективные методы управления предприятием. 07/09/2011. Электронная статья.
6. Герчикова И.Н. Менеджмент. - М.: Финансы и статистика, 2018. - 621с.
7. Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.Л., Доннелли Д.Х. - мл. Организации: поведение, структуры, процессы. - М: Инфра-М, 2019. - 662с.
8. Григорьева Е. Маскина Н. Жизнь по правилам. Корпоративным.// Медицинский вестник, №10, 2019
9. Гусева Е.П. Менеджмент: Учебно методический комплекс. М.: Изд. центр ЕАОИ. 2018. - 416 с.
10. Гундарин М.В.: Книга руководителя отдела PR.- СПб: Питер, 2017 - 368с.
11. Директивные методы управления предприятием. 20/11/2017. Лектронная статья.
12. Дорофеева О.Н. Особенности менеджмента в малом бизнесе// Вестник Научно исследовательского центра корпоративного права, управления и венчурного инвестирования Сыктывкарского государственного университета. 2017. - №3
13. Драчева Е.Л. Менеджмент: Учеб. пособие /Е.Л. Драчева, Л. И. Юликов. 6 е изд., стер. М.: Издательский центр «Академия», 2017. - 288 с.

14. Кабанов В. Управление дополнительным уровнем мотивации кадров на предприятии// Управление персоналом. 2018. №4
15. Карпов А.В. Психология менеджмента: Учеб.пособие. - М.: Гардарики, 2018. - 584 с.
16. Левин Б. А. Человеческие ресурсы корпорации: Стратегия и практика управления - М.: ИКЦ «Академкнига», 2019. - 670 с.
17. Методы и стиль управления. Электронная статья.
18. Методы управления компанией. Электронная статья.
19. Опарина М.В. Системы управления в современном менеджменте. - М.: Олма-пресс, 2016 - 184с.
20. Полукаров В.Л. Основы менеджмента: учебное пособие/ В.Л. Полукаров. 2 е изд., перераб. М.: КНОРУС, 2018. - 240 с.
21. Румянцева З.П. Общее управление организацией. Теория и практика. - М.: Инфра-М, 2017. -- 304с.
22. Семенов А.К., Набоков В.И. Основы менеджмента: Учебник. 5 е изд., перераб. и доп. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2018. - 556с.
23. Смирнов Э.А. Основы теории организации. - М.: Инфра-М, 2018. - 288с.
24. Смирнова А.Н. Исследование элементов систем управления//Экспертиза, 2018, № 12 - с.36
25. Шелдрейк Дж. Теория менеджмента: от тейлоризма до японизации / Пер. с англ. под ред. В.А. Спивака. - СПб: Питер, 2018, с. 85-106.

Процесс осуществления ремонта в ООО «Юником сервис»

Этап обслуживания	Процесс взаимодействия персонала
Прием оборудования	Приемщик принимает технику, создает в базе предприятия, соответствующие ремонту документы. Бухгалтер принимает подписанные клиентом документы.
Диагностика	Инженер берет у приемщика технику. Инженер все результаты диагностики записывает в базе компании. Инженер делает запрос менеджеру по закупкам на поставку необходимого компонента. Менеджер по закупкам сообщает необходимую информацию инженеру, заносит ее в базу.
Согласование ремонта	Старший менеджер отправляет СМС о диагностике. Приемщик техники принимает необходимые документы для осуществления дальнейшего ремонта. Вся информация заносится в базу предприятия. Приемщик передает информацию инженеру.
Ремонт	Инженер согласовывает с менеджером по закупкам информацию о поставке компонентов. Менеджерставляет необходимые материалы. Инженер осуществляет ремонт. Все данные заносятся в базу предприятия. Готовое изделие передается приемщику.
Информирование об окончании ремонта	Старший приемщик информирует клиента об окончании ремонта.
Выдача оборудования	Приемщик тестирует оборудование. Оформляет необходимые документы и передает их в бухгалтерию Все данные заносятся в базу компании.

Приложение 2

Выполняемые функции и делегирование полномочий в ООО «Юником сервис»

Должность	Выполняемые функции	Делегирование полномочий	
		Кому	В какой части
Генеральный директор	1. Планирование доходов 2. Планирование расходов 3. Развитие сервисного центра 4. Выбор поставщика 5. Юридические вопросы 6. Подписание документов 7. Подбор персонала 8. Решение конфликтных ситуаций	1. Технический директор	1. Выбор поставщика 2. 2. Подписание документов
Технический директор	1. Отчетность производителям 2. Обслуживание особых партнеров 3. Заказ товара по гарантийным ремонтам 4. Управление инженерами 5. Распределение товара	1. Старший менеджер приемки (1 и 2 пункты) 2. Генеральный директор (3 и 4 пункты)	1. Обслуживание особых партнеров 2. Отчетность производителям 3. Заказ товара по гарантийным ремонтам 3. 4. Распределение товара
Старший приемщик техники	1. Отчетность руководству 2. Проверка оборудования 3. Заключение договоров 4. Оформление заказов	1. Приемщик техники (1 и 2 пункты) 2. Менеджер по работе с клиентами (3 и 4 пункты)	1. Отчетность руководству 2. Проверка оборудования 3. Оформление заказов 3. 4. Заключение договоров
Менеджер по работе с клиентами	1. Оформление счетов 2. Заключение договоров 3. Выдача товара	1. Старший приемщик техники (1 и 2 пункты) 2. Приемщик техники (3 пункт)	1. Оформление счетов 2. Заключение договоров 3. 3. Выдача товара