ГЛАВА 1. АНАЛИЗ СТРАТЕГИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ; ДЕЙСТВУЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ И СХЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ИП ГУЩИНА А.Ю.

1.1. История и краткое описание деятельности ИП ГущинаА.Ю.…………………………….9

Гущина А.Ю.……………………………………………………………………………………....45

1.4. Формулировка основных выявленных организационных проблем и их ранжирование по приоритетности

ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА ОПТИМИЗИРОВАННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ ИП

2.1. Уточнение истинных причин возникновения выявленных проблем. \

2.2. Выбор модели организационной структуры наиболее адекватной выбранной стратегии развития организации……………………………………………………………………….….55

2.3. Разработка проекта оптимизированной организационной структуры ИП Гущина А.Ю. Уточненная оргструктура и виды управления организации……………………………..55

2.3.1. Система обработки, измерений и контроля текущих бизнес-процессов территориальных менеджеров…………………………………………………………….….61

2.3.2. Поэтапное развитие территориального менеджера как руководителя…………….63

2.3.3. Основополагающие инструменты работы территориального менеджера………….65

2.4. Прогнозируемые трудности и проблемы, связанные с внедрением изменений оптимизированной организационной структуры управления и рекомендации по их преодолению. Матрица +-25……….……………………………………………………………….78

Актуальность

Цели

Задачи

История

Основные направления деятельности

История развития персонала 2015 : инструменты и принципы

Результат изменений в 2015: динамика эконом эффект социальный эффект

История развития 2016: инструменты и принципы

Результат изменений 2016 – эконом эффект и социальный эффект

Анализ розничных потребителей

Исследования

Стратегический анализ

Перечень организационных проблем

Уточнение бизнес процессов отдела розничной сети

Базовые условия успешности

Этапы развития менеджера

Основные инструменты для работы

Новый уровень взаимодействия

Процедура внедрения улучшений

Эффективность изменений

Спасибо за внимание

ВВЕДЕНИЕ.

Более 10 лет я постоянно был связан с разработкой программного обеспечения, для сотового ритейла компании : охватывая такие отделы как управления персоналом, аналитика для менеджмента среднего и высшего звена, программный комплекс для складского комплекса.

В середине 2017 года я принял окончательное решение стать разработчиком программного обеспечения, для этой цели мной был выбран НИИТ.

Программа включала в себя :

* Си
* English
* Java
* Java script
* Bash
* Python
* Тестирование
* Промышленная разработка

Актуальность выбранной темы характеризуется тем, что в настоящее время разработчик ПО связан в основном с разработкой коммерческийх продуктов работающих по системе клиент – сервер-база данных.

Новизна работы заключается в том, что в ней, впервые для меня, будут заложены новые подходы в проектировании и разработкеПО. Будут уточнены и дополнены, например, такие понятия как патерны проектирования, новые технологии и закрепленны полученные в НИИТ знания.

Практическая значимость. Приобретение положить в копилку опыт создания , что позволит увеличит скорость и качество освоения новых технологий.

Цель выпускной работы.

Создание программной модели интернет-банкинга .

Создание программы на основе Spring core, Spring Security, Hibernate, Data Bas. При помощи этих технологий мы не только получаем многопоточность, безопасность но и значительное уменьшение количества кода с увеличением качественности исполнения и надежности программного решения.

Для достижения поставленной цели в выпускной аттестационной работе решаются следующие задачи:

Удобный и понятный интерфейс взаимодествия с клиентом или администратором

Превентивный проверки валидности вводимых занчений, с дополнительной проверкой поступаемых данных на стороне сервера и обработка исключений, логирование работающей системы

- Изучение новых знаний и технологий

- разработка рекомендаций по использованию продукта.

Цель работы: проектирование, разработка сайта ТФ МГУКИ и создание информационного массива «учебная часть».

Задачи исследования:

обзор сайтов высших учебных заведений; - рассмотреть средства создания web-сайтов;

выбор языка программирования сайта и платформы для ее реализации;

проектирование структуры и внешнего вида web-сайт ТФ МГУКИ;

разработка динамического меню сайта;

создание поисковой системы по сайту;

разработка счетчика посещений.

Объект исследования: web-сайт высшего учебного заведения ТФ МГУКИ.

Предмет исследования: языки программирования для разработки web-страниц.  
Научная новизна: создание информационного массива в сети Интернет о Тамбовском филиале Московского государственного университета культуры и искусств.

2. ЯЗЫКИ ПРОГРАММИРОВАНИЯ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ WEB-САЙТОВ 2.1 Язык разметки гипертекстовой информации Web-страницы описываются на специальном языке, называемом HTML (HyperText Markup Language, Язык разметки гипертекстовой информации и

3. РАЗРАБОТКА програмной модели

Для создания сайта используется язык HTML (HyperText Markup Language -язык гипертекстовой разметки). Этот язык определяет набор специальных команд, называемых тегами и используемых для задания форматирования или назначения тех или иных элементов Web-страницы

Конечный результат сайта представлен в двух основных файлах, первый файл reklama.htm, с которого и начинается работа сайта, причем этот файл ссылается на второй папку с названием files. В основном файле представлена информация о ВУЗе, контактные телефоны, адреса и предоставляемые услуги в области обучения дисциплинам, очное и заочное отделения, вступительные экзамены по предметам. Второй файл содержит все вложенные файлы, используемые для разработки структуры и внешнего вида сайта. Папка содержит такие файлы как разработанные ранее странички сайта дополняющие его полное содержание. Это такие как spez.htm в котором содержится информация обо всех специальностях, специализациях предоставляемых высшем учебным заведением. Далее идет файл pravila.htm, в этом файле описывается правила приема в ТФ МГУКИ, которые необходимо соблюдать при поступлении и последующем обучении в нем. Следующий файл grafik.htm в нем представлена информация об учебном процессе на 2007/2008 год по всем специальностям и курсам. Так же указано сроки обучения, зачетной сессии, экзаменационной, каникулы, практика и учебный процесс. Эта группа файлов непосредственно связанных между собой raspisanie1.htm, raspisanie2.htm, raspisanie3.htm, raspisanie4.htm, raspisanie5.htm. В них содержится расписание занятий на все курсы с первого по пятый, а также идет разделение на группы специальностей. Вся информация находится в таблицах, что облегчает восприятие страниц. Последний файл странички сайта это index.html он содержит информацию о выпусках газеты ТФ МГУКИ, которые представлены в электронном варианте и полностью описывают оригинал печатной газеты. В также присутствует возможность скачать оригинал газеты в печатном виде. В папке files, также содержится графические рисунки, которые улучшают восприятие сайта и придают ему профессиональный вид. Одним из основных файлов является back.jpeg, он составляет фоновую графику на всех страницах сайта и не меняется в содержании. Еще одними из составляющих в графике всего сайта является блоки динамического меню, которые придают сайту динамику и красоту восприятия. После описания всех файлов используемых данным сайтом можно составить полную структуру связей и перекрестных ссылок, которые более наглядно представят реализуемую структуру страниц.

Данная структура будет представлена в виде блок схемы с различными связями. Конечная структура представлена на рисунке 1. Рисунок 1 - Структура связей сайта На этом этап разработки структуры сайта завершается, конечный результат получен в виде реализованного рисунка отображающего основные связи, присутствующие в инфомационном массиве «учебной части». Программный код реализующий представление о конечном варианте раздела «учебнай часть» сайта Тамбовского филиала МГУКИ находится в приложении А. 

Инструменты исследования: матрица +-10, матрица +-25, SWOT-анализ, анализ причинно-следственных связей, документальный анализ, наблюдения и выборочные интервью с персоналом, и другие методы исследований.

Работа будет использована в качестве инструмента для повышения эффективности деятельности розничного направления ИП Гущина А.Ю.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ.**

В данной работе представлена программная модель интенет-банкинга. Где имеется возможность разделения доступа по трем ролям:

Для роли клиента централизованно просматривать свои счета и остатки по ним, и просматривать историю движения средств по каждому в отдельности, переводить деньги и получать на собственные дополнительные счета но и на счета принадлежащие другим лицам.

Для роли администратора: создание и удаление клиента, заполнение личных данных, редактирование данных, создание и удаление счетов, просмотр истории движения средств по каждому клиенту.

Для роли кассира: пополнение счета клиента.

проект совершенствования организационной структуры франшизной сети в сотовом ритейле. Создание окружающей среды, при которой организация сможет успешно функционировать и 80 процентов успеха будет обеспечено окружающей средой, а не как раньше - только личными качествами сотрудника. Каждый из сотрудников будет понимать цель своего существования в этой организации, круг обязанностей и, при постановке задач, будет ясно видеть конечный продукт как будущий результат своей работы. В ходе работы над проектом был проведен стратегический анализ компании, проведено исследование удовлетворенности персонала и мотивации его к труду, проанализирована действующая система мотивации компании и уточнены основные бизнес процессы.

Стратегический анализ деятельности компании показал, что ИП Гущин А.Ю. является стабильной компанией, наиболее подходящей стратегией для нее является рост и развитие качества предоставляемых услуг и товаров, благодаря чему возможно увеличить количество клиентов, а значит и доходность организации.

Особо тщательно была проанализирована существующая «оргструктура» компании, и схема ее управления. Одновременно проведен поиск путей совершенствования схемы управления компанией и выработаны уточнения для оптимизации и повышения эффективности организационной структуры компании.

Анализ существующей структуры компании показал, что, в целом, в компании благоприятная обстановка для осуществления продуктивной работы и необходимо, как минимум, поддержать данную положительную динамику, как максимум, произвести еще ряд улучшений и увеличить положительны эффект. Есть все условия для создания прозрачной и прогнозируемой атмосферы внутри компании, создании организационной культуры, которая позволяет повысить качество работы сотрудников на уровень выше, а значит, каждый новый сотрудник, попадающий в эту среду, с высокой долей вероятности будет демонстрировать такие же высокие результаты и такое же зеркальное отношение к труду.

Данный вывод делается на основании принципов социальной ответственности личности человека и стремление людей жить и работать по принципам «как все». В результате создания такой культуры, компания имеет возможность выхода на новые рынки с лояльными и вовлеченными сотрудниками, готовыми эффективно решать и достигать новые цели, задачи.

В ходе настоящей работы было использовано суммарно около 26 инструментов анализа и были выявлены 31 основная проблема. Анализ выявленных проблем и попытка осмысления их глубинных причин позволил сделать вывод, что нет смысла «решать»

Приведены результаты Причинно-следственного анализа, позволившего уточнить истинные причины возникновения выявленных проблем, и в итоге составлен следующий укрупненный список, с которым и работали в дальнейшем:

1. стандартизация процессов с использованием элементов самообучающей организации;
2. создание системы контроля качества процессов;
3. Первичное бюджетирование и в том числе составление планов продаж и денежных потоков;
4. ориентации персонала на развитие кредитования потребителей;
5. Введение регулярной аттестации и элементов грейдинга;
6. Гибкость изменения структуры в зависимости от целей организации и

видение компании значимо для руководителей, в то время как продавцы не всегда имеют о нем представление;

Поскольку вскрытые причины оказались намного глубже и серьезней, чем предполагалось изначально, и в феврале 2017 года мы получили подтверждение неправильно выбранных ресурсов и инструментов, было принято решение изменить ключевые параметры, связанные с типом и планом обучения управленческого состава. А также уточнить принципы и порядок развития карьеры менеджера в компании, где ясно видна конечная цель менеджера – помогать сотрудникам выполнять их работу хорошо и, в итоге, подготовить своего преемника (стать наставником). Были сформулированы основные цели и задачи для их достижения. И самое главное были разработаны:

1. Лист Знаний Умений и Навыков и принципы работы с ним, который успешно внедрен в среду офиса и сейчас идет подготовка внедрения в среду продавцов консультантов (оцифровка знаний и навыков и определение путей развития и сильных сторон сотрудников).
2. Принцип создания новых инструкций обучаемыми, для закрепления получаемых знаний и созданием среды с ресурсами и инструментами, необходимыми для стандартизации и улучшения (эффективное использование времени наставника, попытка систематизировать знания и выстроить их алгоритмизацию).
3. Система оперативного планирования средним менеджментом (территориальные менеджеры) на основе KPI: планы на месяц, неделю, и день.
4. Выстроен алгоритм подчинения задач в системе Битрикс в виде пирамиды задач, что облегчает не только анализ проведенной работы, но и визуализирует каждодневную деятельностью, обеспечивающую достижение краткосрочных и долгосрочных целей компании.
5. Уточнены типы коммуникаций внутри компании, такие как выстраивание взаимоотношений, постановка и выполнение задач, потому что именно плохое качество взаимоотношений и не однозначный конечный продукт выполняемых задач и являлись «бомбой замедленного действия» заложенной в фундамент, на котором выстраивается менеджмент среднего звена.
6. «Устранена лазейка» для сотрудников использования терминов «ошибки» или обмана, тем самым оправдания потеряли свою привлекательность, и стимулируется мышление - «какие ресурсы и инструменты необходимы для успешного достижения конечного продукта выполняемой задачи и точно в срок».
7. Введены термины «зона менеджмента», «зона консультанта», «зона организации», заложены принципы и правила работы с ними. И тем самым заложен фундамент для полноценного развития организации.
8. Создан дополнительный пакет программ для окончательного введения в должность менеджера по товародвижению и полностью переданы полномочия и инструменты для эффективного решения возросшего количества и качества задач.
9. Создан пакет программ, позволяющий сократить время на обработку результатов инвентаризаций территориальным менеджером от 6 до 20 раз.

Календарный план разработки и внедрения оптимизированной организационной структуры в компании Гущина Алексея был разработан к середине февраля 2017 года, и далее работа проводилась в соответствии с этим Планом. 16 из 20-ти пунктов Календарного плана Программы к настоящему времени уже реализованы.

В ходе выполнения Проекта схема управления была пересмотрена и уточнена организационная структура, способствующая внедрению основных элементов регулярного менеджмента и достижению коммерческого успеха. Была разработана усовершенствованная схема управления розничного направления компании Гущина Алексея.

Завершить детальную доработку элементов организационной структуры, соответствующую выбранной стратегии развития и включающую весь пакет необходимых документов (должностные инструкции, положения, регламенты и т.п.), в соответствии с разработанным Стратегическим планом, планируется в июне 2017 года. Для диагностики предполагаемых трудностей и проблем при внедрении оптимизированной организационной структуры и разработки этих рекомендаций была использована матрица ситуационного анализа проф. Матиашвили В.М. В ходе проведения работы выяснилось, что ряд организационных изменений можно провести без существенных затрат уже в ходе выполнения. Что и было сделано.

Внедряемые изменения являются новаторскими и опережающими, поэтому дадут возможность закрепить уже имеющуюся результативность и повысить ее, что обеспечит конкурентоспособность компании.

При внедрении инноваций в области изменения применяемых технологий работы, значение имеют следующие показатели:

- обеспечение непрерывности бизнес процессов и стабильности их качества;

- повышение эффективности объема продаж и валовой прибыли на 1 сотрудника;

- обеспечение выполнения прогнозируемых показателей;

Таким образом, реализация проекта позволит поддержать и усилить эффект от введенной новой стратегической политики компании, что составляет с точки зрения экономической эффективности, динамику положительного прироста объема продаж.

Была проведена Оценка экономической эффективности от реализации Проекта. Где виден едино разовый эффект от внедрения пакета программ превосходящий затраты на их создание на 150.000 рублей, а ориентировочный эффект экономии от внедрения в 2017 году - оценивается в 1.000.000 рублей. Но главный показатель - это сохранение темпов роста объемов продаж по отношению к аналогичным периодам прошлых годов. На данный момент результат 2016 года – это 125% по отношению к 2015 году. И по итогам 1 квартала наблюдается 38% прирост выручки по телефонам аксессуарам и сим (без учета доходов от операторов) по отношению к первому кварталу 2016 года. Или 192% увеличение продаж по отношению к первому кварталу 2015 года, и это учитывая, что за эти 2 года количество салонов сократили на 23%, а в 1 квартале 2015 года был сохранен рост выручки 15% по отношению к докризисному 2014 году.

Социальная эффективность проекта обусловлена, прежде всего, повышением подтверждения своего отношения компании к ценности сотрудника путем создания условий для возможности сотрудников самостоятельно увеличить оплату труда в большую сторону и учетом намерения улучшить социальное положение работников. Создать благоприятные условия для повышения вовлеченности персонала в осуществляемые в компании Гущина Алексея бизнес-процессы. Так же социальная эффективность проекта выражается в обеспечении надлежащего качества жизни персонала.

Хочу отметить, что данная работа является составной частью комплекса работ и мероприятий, проводимых в компании Гущина А.Ю. по улучшению социального климата, направленного на повышение качества обслуживания клиентов как в отношении стейкхолдеров, так и в отношении собственной розницы. В настоящий момент успешно реализованы полностью или частично выпускные контрольные работы сотрудников компании Гущина Алексея, прошедших обучение Президентской программы по подготовке управленческих кадров в 2016 году, такие как:

* Разработка системы адаптации и вхождения торгового персонала в ИП «Гущин А.Ю.
* Пути повышения эффективности управления торговым персоналом ИП Гущин А.Ю.
* Система грейдов как инструмент повышения эффективности работы персонала ИП Гущин А.Ю.

Общий результат, достигнутый в розничном направлении компании Гущина Алексея – это результат совместного обучения и работы управленческого состава на MBA и Президентской программе по подготовке управленческих кадров, создания команды и совместной работы по созданию условий при которых сотрудничество строится на «прозрачных» и понятных принципах. И самое главное – это движение вперед, стремление не только решать текущие проблемы, но и заглядывать за горизонт.

Таким образом, исходя из выше перечисленного, ряд поставленных перед проектом целей достигнуты, а ряд поставленных перед проектом целей на стадии финального завершения. Поставленные перед проектом задачи реализованы.

**Список использованной литературы.**