

Содержание:

Введение

В условиях формирования плановой рыночной экономики требования к управлению возрастают. Это связано с возрастающей сложностью производства и распространения. Когда в производстве товаров участвуют десятки, сотни и даже больше специализированных компаний, необходимо рационально решать различные повседневные практические проблемы, связанные с обеспечением компании квалифицированной рабочей силой, сырьем, материалами и прибыльными рынками товаров и услуг. Без специальных знаний невозможно решить этот широкий круг проблем. Появляется особая, относительно изолированная область управленческой деятельности - управление.

Менеджмент - это современная система управления предприятием, действующая в условиях рыночной экономики. Термин «менеджмент» по сути является аналогом термина «менеджмент», синоним которого. Однако есть разница. Управление относится к живой и неживой сфере. Например, управление технологиями, биологическими процессами, государством. Управление является более всеобъемлющей концепцией. Управление используется только в управлении социально-экономическими системами. Менеджмент - это самостоятельный вид профессиональной деятельности, предназначенный для достижения своих целей посредством рационального использования материалов и труда.

Управление рассматривается как процесс, потому что работа по достижению целей с помощью других является не одноразовым действием, а серией взаимосвязанных действий. Эти действия, каждое из которых является процессом сами по себе, имеют решающее значение для успеха организации. Они называются функциями лидерства.

Функции управления являются одной из важнейших функций процесса управления и включают ряд действий и решений, на которых основан общий организационный и производственный процесс компании.

Целью данной работы является раскрытие основных функций менеджмента и их место и роль в системе.

Сформулированная цель предполагает решение следующих задач:

- изучение сущности и особенностей функций менеджмента;
- анализ процесса реализации функций менеджмента в практике управления ООО «Макдоналдс».
- разработка направлений совершенствования реализации функций менеджмента в практике управления ООО «Макдоналдс».

Для практической части работы, объектом исследования выступает система управления ООО «Макдоналдс».

Целью исследования данной работы является рассмотрение системы управления предприятия ООО «Макдоналдс» как процесса реализации взаимосвязанных функций, т.е. взаимосвязи функций управления с целями, задачами, структурой управления предприятия, а также определение рекомендаций по совершенствованию функций управления в организации.

1. Теоретические основы функций менеджмента

Понятие функций менеджмента и системы менеджмента

Функция в администрировании называется особым видом административной деятельности, с помощью которой субъект управления воздействует на управляемый объект.

Процесс управления представляет собой сочетание и непрерывную последовательность взаимосвязанных исполнительных действий для реализации функций управления, выполняемых определенной технологией для достижения целей социально-экономической системы.

Административная функция отражает содержание административного процесса, характер административной деятельности и совокупность обязанностей административной подсистемы (административной единицы). Конечным результатом управления является развитие лидера, команды и организации, которая стремится достичь цели. Сотрудник может выполнять несколько функций,

и несколько сотрудников могут выполнять функцию.

Каждая функция управления представляет степень конкретного процесса управления, а система управления для конкретного объекта или вида деятельности состоит из ряда функций, связанных с одним циклом управления.

Анри Файоль, разработчик теории административного управления, выбрал пять основных функций процесса управления в начале 20-го века: предвидение, организация, управление, координация, контроль.

Предвидение - изучение будущего, составление программы действий. Организация - Построение двойственного организма компании (материального и социального). Распоряжаться - управлять персоналом компании. Координировать - связывать, объединять, объединять все действия и усилия. Контроль - учтите, что все сделано в соответствии с установленными правилами и инструкциями.

Все функции управления можно разделить по двум критериям: содержание процесса управления (основные функции) и направление воздействия на объекты управления (конкретные или специфические функции).

В настоящее время различные концепции управления обеспечивают широкий спектр состава и содержания функций управления.

Систематический обзор позволяет выделить три группы функций управления, которые наиболее распространены для всех типов организаций и всех условий эксплуатации:

§ общие административные функции;

§ социально-психологические функции управления;

§ функции технологического управления.

Функции системы управления

Общие административные функции отражают содержание основных этапов процесса управления деятельностью организации на всех уровнях иерархии.

Успешное управление в организации должно включать следующие общие функции:

§ нахождение целей;

§ планирование;

§ организация;

Часто они добавляют функции: мотивация, координация, управление.

Социально-психологические функции управления в основном связаны с характером производственных отношений в коллективе. Они содержат два типа функций: делегирование и мотивация.

Технологические функции управления определяют два основных типа деятельности, составляющих содержание технологии работы менеджера на каждом иерархическом уровне: решения и коммуникация.

Общие, социально-психологические и технологические функции дополняют друг друга и образуют интегрированную систему управления, которая позволяет четко определять методы и приемы воздействия управления на деятельность организации, а также специализировать органы управления и работу отдельных руководителей.

В целом, сфера деятельности под названием управление предприятием можно разделить на отдельные функции, которые делятся на три основные группы:

§ общее управление (определение нормативных требований и руководящих принципов управления, инновационных руководств, планирования, организации труда, мотивации, координации, контроля, ответственности);

§ управление корпоративной структурой (регистрация, объект деятельности, юридические формы, отношения с другими компаниями, территориальные вопросы, организация, реконструкция, ликвидация);

§ конкретные области управления (маркетинг, НИОКР, производство, кадры, финансы, основные средства).

Когда структурные аспекты бизнеса определены, все функции управления делятся на общие и специальные функции.

Функция управления представляет собой вид деятельности, основанный на разделении и сотрудничестве руководства и характеризующийся определенной однородностью, сложностью и устойчивостью воздействия объекта управления на объект.

Функция управления и определение объема работ для каждой функции является основой для формирования структуры системы управления и взаимодействия ее компонентов.

Общие функции различаются по фазам (фазам) управления. По ГОСТ 24525.0-80 к ним относятся:

Прогноз и планирование;

§ организация работы;

§ мотивация;

§ координация и регулирование;

§ Контроль, учет, анализ.

Функции, назначенные действием, называются конкретными. ГОСТ рекомендует свой стандартный состав:

- перспективное и текущее социально-экономическое планирование;
- организация работы по стандартизации;
- учет и отчетность;
- экономический анализ;
- техническая подготовка производства;
- организация производства;
- управление процессом;
- оперативное управление производством;
- метрологическое обеспечение;
- технологический контроль и испытания;
- продажа продукции;
- организация работы с персоналом;

- организация труда и заработной платы;
- материально-техническое обеспечение;
- капитальное строительство;
- финансовая деятельность

Управление - это отдельный процесс управления для разработки методов активации и средств воздействия на персонал и его деятельность с целью достижения общих результатов социально-экономической системы. Давайте подробнее рассмотрим функции в системе управления.

1.2 Планирование

Планирование - основной функцией управления является вид деятельности по формированию влияющих средств, обеспечивающий достижение поставленных целей. Планирование применяется к важным решениям, которые определяют дальнейшее развитие компании. Согласно концепции немецкого профессора Д. Хана, планирование - это ориентированный на будущее систематический процесс принятия решений. Сущность планирования проявляется в определении целей развития предприятия и каждого подразделения на определенный период времени: определение экономических задач, способы их достижения, сроки и порядок их реализации, выявление материальных трудовых и финансовых ресурсов. решать задачи. Планирование может предвидеть внутренние и внешние факторы, которые обеспечивают благоприятные условия для нормального функционирования и развития компании, бизнеса или другого структурного подразделения.

В зависимости от содержания целей можно выделить следующие формы планирования и типы планов:

Формы планирования: - перспективные

средний срок

- текущий (бюджетный, операционный)

Типы планов:

1. В зависимости от содержания хозяйственной деятельности: производственные планы, планы продаж, логистика, финансовый план, рекламный план, план NON и т. д.

2. В зависимости от структуры предприятия: план работы предприятия, отдела, филиала, отдела.

Планирование включает в себя правильный выбор целей, определение руководящих принципов, разработку действий и методов для достижения целей.

В зависимости от направления и характера рассматриваемых задач различают три типа планирования: стратегическое или долгосрочное; среднесрочный и тактический или текущий.

Стратегическое планирование направлено на дальнейшее существование компании и распространяется на период от 10 до 20 лет. Он предусматривает разработку общих бизнес-целей на будущее, определяет программу развития, содержание и последовательность мер по достижению целей с учетом средств и предоставления необходимых ресурсов. Стратегический план должен быть подкреплён обширными исследованиями и доказательствами. Чтобы быть конкурентоспособным в современном деловом мире, бизнес должен постоянно собирать и анализировать множество отраслевой, рыночной, конкурентной и другой информации.

Поскольку в условиях стихийного развития рынка количественное представление планов невозможно, планы представляются качественно в виде прогнозов и программ. Исходя из этого, координация перспективных направлений корпоративного развития учитывает потребности и ресурсы.

Стратегическое планирование принимает форму:

- долгосрочные планы: если показатели прошлого периода внедрены по принципу «Будущее лучше прошлого» в программах действий, бюджетах, планах прибыли с определением отклонений фактических от запланированных показателей.

- Стратегические планы: показатели развития компании на будущий период разрабатываются с учетом научного обоснования проблем, с которыми компания может столкнуться. Здесь перспективы и цели связаны между собой для разработки стратегии.

Стратегические планы должны разрабатываться не только для того, чтобы быть целостными в течение длительных периодов времени, но также и достаточно гибкими, чтобы их можно было изменять и переориентировать по мере необходимости.

Некоторые организации, такие как Люди могут достичь определенной степени успеха, не тратя много времени на формальное планирование. Кроме того, стратегическое планирование само по себе не гарантирует успеха.

Следующие положения характерны для стратегического планирования.

Небольшой отдел планирования (менее 6 человек) компании дополняется планированием на более низких уровнях.

Возраст функции планирования, даже в крупнейших компаниях, составляет менее десяти лет.

Стратегические планы разрабатываются на ежегодных совещаниях по корпоративному управлению.

Годовой стратегический план сочетается с годовым финансовым планом.

Большинство организаций считают, что планирование может быть улучшено..

Среднесрочное планирование создается в основном на 5 лет, именно этот период больше всего соответствует периоду обновления производства и ассортимента продукции. Эти планы формулируют основные задачи на указанный период, например, производственную стратегию всей компании и каждого подразделения; Стратегия продаж; финансовая стратегия; Кадровая политика; Определение объема и структуры необходимых ресурсов и форм материального обеспечения с учетом специализации предприятия и производственной кооперации.

Среднесрочные планы предусматривают разработку определенного комплекса мероприятий для достижения целей, изложенных в долгосрочной программе развития. План обычно содержит количественные показатели, в том числе с точки зрения распределения ресурсов.

Текущее (оперативное) планирование - это определение промежуточных целей. В то же время детально разрабатываются инструменты и методы решения проблем, использования ресурсов и внедрения новых технологий. Обычно это планирование делается на год. Планы - это подробное описание целей, установленных

долгосрочными и среднесрочными планами.

Текущее планирование осуществляется посредством детальной разработки бизнес-планов для компании и ее подразделений, маркетинговых программ, планов исследований, производственных планов и логистики. Основными ссылками в текущем плане являются календарные планы (ежемесячные, ежеквартальные, полугодовые), в которых подробно описываются цели и задачи, установленные в долгосрочных и среднесрочных планах. Графики составляются на основе доступности заказа, уровня использования и использования с учетом установленных дат исполнения каждого заказа, запасов, доставки и рыночных условий. Календарные планы включают расходы на реконструкцию и замену оборудования, строительство новых компаний и обучение рабочей силы. Планы по продаже товаров и предоставлению услуг включают показатели для экспорта товаров, предоставления технических услуг и технического обслуживания.

Организация

Важной функцией управления является функция организации, которая заключается в установлении постоянных и временных взаимоотношений между всеми подразделениями фирмы, определении порядка и условий функционирования фирм. Организация как процесс представляет собой функцию по координации многих задач.

Функция организации реализуется двумя путями: через административно-организационное управление и через оперативное управление.

Административно-организационное управление предполагает определение структуры фирмы, установление взаимосвязей и распределение функций между всеми подразделениями, предоставление прав и установление ответственности между работниками аппарата управления.

Оперативное управление обеспечивает функционирование фирмы в соответствии с утвержденным планом. Оно заключается в периодическом или непрерывном сравнении фактически полученных результатов с результатами, намеченными планом, и последующей их корректировке. Оперативное управление тесно связано с текущим планированием.

Существует два основных аспекта организационного процесса:

1. Деление организации на подразделения соответственно целям и стратегиям.

2. Делегирование полномочий.

Делегирование, как термин, используемый в теории управления, означает передачу задач и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение.

Под организационной структурой фирмы понимается ее организация из отдельных подразделений с их взаимосвязями, которые определяются поставленными перед фирмой и ее подразделениями целями и распределением между ними функций. Организационная структура предусматривает распределение функций и полномочий на принятие решений между руководящими работниками фирмы, ответственными за деятельность структурных подразделений, составляющих организацию фирмы.

Основные проблемы, возникающие при разработке структур управления: установление правильных взаимоотношений между отдельными подразделениями; распределение ответственности между руководителями; выбор конкретных схем управления и последовательности процедур при принятии решений; организация информационных потоков; выбор соответствующих технических средств.

Проблема совершенствования организационной структуры управления предполагает уточнение функций подразделения, определение прав и обязанностей каждого руководителя и сотрудника, устранение многоступенчатости, дублирования функций и информационных потоков. Основной задачей здесь является повышение эффективности управления.

Организация как процесс представляет собой функцию по координации многих задач: существует два основных аспекта организационного процесса:

1. Деление организации на подразделения соответственно целям и стратегиям.
2. Делегирование полномочий.

Контроль

Контроль представляет собой систематический мониторинг выполнения планов, задач и результатов хозяйственной деятельности, используя информацию для предоставления обратной связи информации об управляемом объекте.

Бухгалтерский учет и контроль необходимы для управления плановой, финансовой, производственной и рабочей дисциплиной компании. Контроль как основная функция управления обобщает все виды управленческой деятельности, которые

предполагают формирование информации о состоянии и функционировании объекта контроля (учета), изучение информации о процессах и результатах деятельности (анализ), диагностику и оценку. Процессы развития и достижения целей. Процесс контроля состоит из установления стандартов, изменения фактических достигнутых результатов и внесения корректировок, если полученные результаты значительно отличаются от установленных стандартов. С помощью контроля менеджер распознает проблемы, их причины и принимает активные меры для исправления отклонений от цели и плана действий.

Существует три основных типа контроля: предварительный, текущий и итоговый. Предварительный контроль обычно осуществляется в форме конкретных политик, процедур и правил. Во-первых, это касается трудовых, материальных и финансовых ресурсов.

Текущий контроль осуществляется, когда работа уже ведется, и обычно осуществляется в форме контроля работы подчиненного через его непосредственного начальника. Окончательная проверка проводится после завершения работы или по истечении назначенного времени.

Текущий и окончательный контроль основан на обратной связи. Организационные системы управления имеют открытую обратную связь, потому что менеджер, который является внешним элементом системы, может вмешиваться в их работу и изменять как цели системы, так и характер ее работы. Процесс контроля состоит из трех отдельных этапов. Первый этап процесса контроля - это установление стандартов, т.е. конкретные, измеримые цели, которые имеют временные рамки. Руководство нуждается в стандартах в форме показателей эффективности объекта управления для всех его ключевых областей, которые определяются в ходе планирования.

На втором этапе - сравнение показателей эффективности с данными стандартами - определяется область допустимых отклонений. Согласно принципу исключения, только существенные отклонения от установленных стандартов должны запускать систему контроля, иначе она станет неэкономичной и нестабильной.

На третьем этапе - измерение результатов - обычно наиболее хлопотно и дорого. Сравнивая результаты измерений с установленными стандартами, менеджер имеет возможность определить, какое действие предпринять. Контроль эффективен, если он является стратегическим, своевременным, гибким, простым и экономичным и направлен на достижение определенных результатов..

Мотивация

При планировании и организации работы менеджер определяет, что именно должна делать эта организация, когда, как и кто должен это делать. Если выбор этих решений сделан эффективно, менеджер имеет возможность претворить свои решения в жизнь и применить основные принципы мотивации на практике.

Мотив - это мотив, повод для активности. Можно стимулировать деятельность, определяя идеи, волю, знания, размер вознаграждения, связывая их с результатом деятельности, а также раскрывая систему ценностей человека для удовлетворения потребности в силе, способности человек зависит от влияния на других людей. Различные мотивационные теории делятся на две категории: содержательные и процедурные. Прежде всего, контентные теории мотивации пытаются определить потребности, которые стимулируют действия, особенно при определении объема и содержания работы. Чтобы понять смысл теории содержания и процедурной мотивации, вы должны сначала узнать значение основных понятий: потребности и награды.

Потребности - это сознательное отсутствие всего, что создает импульс к действию. Потребности являются мотивом для действий. Потребности могут быть удовлетворены через награды. Компенсация - это то, что делает человека ценным для себя. Менеджеры используют внешние вознаграждения (денежные выплаты, рекламные акции) и внутренние вознаграждения (успешный опыт в достижении цели), достигнутые благодаря самой работе. Прежде всего, контентные теории мотивации пытаются определить потребности, которые стимулируют действия, особенно при определении объема и содержания работы.

Согласно теории Маслоу, существует пять основных типов потребностей: физиологические, безопасные, социальные, успешные, самовыражение.

Процедурные теории видят мотивацию по-другому. Они анализируют, как человек стремится достичь разных целей и как выбрать тот или иной тип поведения.

Процедурные теории не отрицают существование потребностей, но полагают, что поведение человека определяется не только ими.

Существует три основных процедурных мотивационных теории: теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера-Лоулера.

Теория ожиданий основана на предположении, что человек направляет свои усилия на достижение цели только в том случае, если он уверен, что она может удовлетворить его потребности или достичь цели. Мотивация является функцией

фактора ожидания «затраты на рабочую силу - результаты», ожидания - «вознаграждение за результат» и стоимости (то есть относительной степени удовлетворенности). Мотивация ослабляется, если люди не ценят вероятность успеха или ценность награды.

По ее оценкам, несправедливая компенсация приводит к психическому стрессу. Если кто-то считает свою работу недооцененной, это, как правило, уменьшает усилия. Наоборот, если он считает, что его работа переоценена, он оставит усилия такими же или даже увеличит их. Широко принятая модель Портера-Лоулера основана на том факте, что мотивация зависит от потребностей сотрудников, ожиданий и восприятия справедливой оплаты. Производительность работника зависит от усилий, которые он приложил, его характеристик и способностей, а также от его оценки своей роли. Сумма усилий зависит от оценки работником стоимости компенсации и уверенности в ее получении. Согласно модели Портера-Лоулера, производительность труда остается удовлетворенной, а не наоборот, согласно сторонникам теории человеческих отношений.

Стимулирование

Стимул - это функция, связанная с активацией деятельности людей и трудовых коллективов и оказанием помощи работникам в улучшении результатов их работы. Эта функция используется для морального и материального стимулирования работников в зависимости от качества и количества выполненной работы. Кроме того, эта функция предлагает заинтересованность в достижении высокой эффективности работы компании. Это включает в себя создание условий, при которых работник работает более эффективно и продуктивно в результате активной работы, т.е. X. будет работать больше, чем было согласовано ранее. Стимулирование труда создает здесь условия для того, чтобы работник осознал, что он может работать более продуктивно, и возникновение желания, что, в свою очередь, создает необходимость работать более продуктивно. Это означает появление у работника мотивов для более эффективной работы и внедрение этого мотива в трудовой процесс. Хотя стимулы заставляют людей работать, их недостаточно для продуктивной работы. Система стимулов и мотивов должна базироваться на определенной основе - нормативном уровне трудовой деятельности. Сам факт того, что работник вступает в трудовые отношения, говорит о том, что он должен выполнить определенный круг обязанностей для предварительно согласованной компенсации. В этой ситуации еще нет места для стимулирования. Вот области контролируемых действий и мотивы избегания в сочетании со страхом наказания за несоблюдение требований.

Как минимум два таких наказания должны быть связаны с потерей материальных активов: частичная выплата вознаграждения или увольнение. Сотрудник должен знать, какие требования к нему предъявляются, какое вознаграждение он получает, если его соблюдают, какие штрафы применяются за нарушения.

Дисциплина несет в себе элементы принуждения, ограничения свободы действий. Однако граница между контролем и стимулированием является условной и подвижной, потому что мотивированный работник обладает самодисциплиной, привычкой добросовестно удовлетворять потребности и рассматривать их как свои собственные поведенческие стандарты. Система стимулирования основана на методах административно-административного управления, но не заменяет их, поскольку стимулы для работы становятся эффективными, когда руководящие органы достигают уровня, за который они платят. Целью стимулирования является не только побудить человека работать в целом, но и побудить его делать лучше (больше) благодаря трудовым отношениям.

По характеру потребностей, которые отвечают стимулам, последние можно разделить на внутренние и внешние. К первым относятся чувство собственного достоинства, удовлетворение от достижения результатов, чувство удовлетворения и важность собственной работы - «роскошь человеческого общения», возникающая на работе, и другие. Их также можно назвать моральными стимулами. Внешняя компенсация - это компенсация, выплачиваемая компанией в обмен на выполненную работу: зарплаты, премии, карьерный рост, символы статуса и престижа, похвалы и признания, различные льготы и стимулы. Их также можно назвать денежными, материальными и социальными стимулами.

Работа системы мотивации:

1. Основные финансовые стимулы.

Деньги - наиболее очевидный и часто используемый метод, который компания может использовать для вознаграждения сотрудников.

2. Материальные и социальные стимулы.

К ним относятся:

- Создание необходимых условий для высокопроизводительной работы. Эти условия включают в себя: оптимальную организацию рабочего места, отсутствие мешающих шумов (особенно монотонных), адекватное освещение, скорость работы

и т. д.

- способность перейти от однообразного к более интересному, творческому и осмысленному рабочему процессу. Под однообразием некоторые понимают объективную характеристику самого рабочего процесса, другие - только психическое состояние человека, что является следствием единообразия работы.

- Стимулирующий досуг. Из-за нехватки свободного времени у многих работников возникает чувство хронической усталости и постоянной нервно-эмоциональной перегрузки.

- Улучшение отношений в команде.

Внутренние условия для создания психологического микроклимата в команде, который оказывает положительное влияние на состояние сотрудников, включают авторитет и личностные качества лидера, его стиль руководства, характер терпимости членов команды, ценностные ориентации, эмоциональные и другие характеристики, присутствие влиятельных лидеров в неформальных группах и отношение этих лидеров к производственным задачам команды и т. д.

Одним из наиболее эффективных стимулов, как и прежде всего, является повышение заработной платы; во-вторых, расширяется круг компетенций, и работник, соответственно, участвует в важных решениях; в-третьих, возрастает степень ответственности, делая человека более эффективным и избегая ошибок и ошибок; В-четвертых, расширяется доступ к информации.

3. Моральные и психологические стимулы.

Эти стимулы направлены на то, чтобы мотивировать человека как личность, а не просто как механизм выполнения производственных функций. В отличие от вышеупомянутых стимулов, моральные стимулы являются внутренними стимулами, т.е. Вы не можете влиять на человека напрямую.

Корпоративность - новая функция управления включает деятельность по формированию атмосферы компании и ее социально-психологического климата.

2. Анализ деятельности предприятия ООО «Макдоналдс»

2.1 Краткая характеристика ООО «Макдоналдс»

Все началось с того что два брата, Дик и Мак Макдоналдс, имели свой маленький ресторанчик в Сан Бернандино, штат Калифорния, США. В 1948 году двери этого ресторана закрылись для покупателей для того, так что на его месте открывается новый ресторан, уже с новой концепцией. Эта концепция была быстрое обслуживание, низкие цены и большие продажи.

Сегодня McDonald's ежедневно обслуживает миллионы посетителей 25 000 ресторанов в более чем 110 странах и является крупнейшей в мире компанией быстрого питания.

В то же время в McDonald's работают более 750 000 человек, обслуживающих посетителей ресторана.

Работа в McDonald's открывает двери в мир возможностей как для сотрудников, которые уже работают в компании, так и для внешних сотрудников. Например, более половины руководителей среднего и высшего звена начали свою карьеру в ресторане. Фактически, одна восьмая часть населения трудоспособного возраста в Америке работала в McDonald's в разное время.

В McDonald's они ценят разных людей. Помимо того, что люди разных культур и национальностей работают в ресторанах, компания не ставит никаких барьеров при приеме на работу людей с ограниченными физическими возможностями. McDonald's принимает на учебу как пожилых людей, которые вышли на пенсию, так и молодых людей, работающих впервые в своей жизни.

Любой, кто начинает свою карьеру в McDonald's, становится членом ресторанной бригады. Работая лучше и постепенно развивая новые навыки, работник может стать инструктором. Следующим шагом является менеджер качелей. Это подчиненный менеджер, работающий на одной из должностей - заведующий отделом или менеджер по кухне. Чтобы иметь возможность управлять производственным отделом ресторана на протяжении всей смены, вы должны достичь уровня менеджера свиты. Следующим этапом профессионального развития является должность второго помощника, затем первого, и в итоге вы можете стать директором ресторана. Мы рассмотрим функции управления на примере того, как работает ресторан. Управление стратегическим планированием

Рассмотрим некоторые аспекты руководства корпорации McDonald's.

1. Политика против дискриминации и преследований.
2. Политика отсутствия конфликта интересов. Эта политика направлена на защиту клиентов от того, что может отвлекать их от посещения McDonald's, и позволяет сотрудникам эффективно работать.

Политика «ЗК: контакт, сотрудничество, координация».

Контакт заключается в том, что люди, которые работают на сайте, которые должным образом управляются, всегда должны знать, что делать. Благодаря контакту они знают, что происходит в ресторане, какова ситуация и как это влияет на их работу.

Сотрудничество Менеджер сайта - это человек, который создает дух командной работы. Он знает, что работа будет успешной, если люди автоматически помогут друг другу правильно выполнить работу.

Координация - это способность организовывать людей, продукты и оборудование до смены и контролировать все это во время смены.

Это делает McDonald's в настоящее время одной из самых успешных компаний в мире..

2.2 Применение функций менеджмента

Рассмотрим применение основ управления в своей деятельности, например, в ООО «Макдональдс». Рабочая группа компании представляет собой иерархическую структуру с начальным звеном «член ресторанной бригады», в которой заняты две категории менеджеров разных категорий. Давайте подробнее рассмотрим реализацию функций управления:

Функция планирования состоит из ряда управленческих действий и решений, которые ведут к разработке конкретных стратегий, которые помогают компании достичь своих целей. О том, что эта функция имеет место в компании, можно судить по следующим решениям.

Целью компании является максимизация прибыли от ресторана. Для достижения этой цели руководство решает улучшить рекламу своей продукции и провести

скидки на определенные акции для привлечения клиентов. Например, в январе 2018 года компания провела традиционную кампанию, которая снизила стоимость самых популярных товаров - чизбургеров и куриных бургеров. Новые виды продукции также производятся через регулярные промежутки времени. С июня по август 2018 года в ресторане готовили сезонные бутерброды со свежими овощами и креветками осенью.

Функция организации реализуется путем разделения организации на подразделения и делегирования полномочий. В McDonald's эти условия реализуются следующим образом.

Структура персонала ресторана имеет определенную иерархию. Каждый шаг этой системы выполняет определенные обязанности. Первый шаг - члены ресторанной бригады - выполняют основную работу: готовят продукты, продают, убирают территорию ресторана, разгружают машину с товарами. Второй уровень - тренеры - готовят новичков в дополнение к этим работам. Третий шаг - Suite Manager - контролирует и отвечает за свою станцию (кухня, комната отдыха, прилавок). Следующий шаг - менеджер качелей - контролирует и заботится обо всем, что происходит в ресторане в его рабочий день. Последние шаги, а именно помощник директора и директор ресторана, заняты в управлении.

Иерархия не ограничивается одним рестораном, но охватывает весь бизнес McDonald's по всей России и за ее пределами. Таким образом, реализация функций организации обеспечивает более эффективное производство.

Координационная функция выражается в производстве рациональных связей (коммуникации). В McDonald's принцип общения является одним из ведущих. Во-первых, это выражается в необходимом общении между сотрудниками разных станций. Этот принцип проявляется в постоянном диалоге типа «вопрос и ответ» между сотрудниками. Например, если клиент заказывает среднюю порцию картофеля фри, кассир, который принимает этот заказ, должен громко и четко уведомить сотрудника на станции картофеля фри. Невыполнение этого требования может увеличить время, необходимое клиенту, чтобы забрать заказ, что негативно влияет на результат работы кассира.

Кроме того, существует постоянный обмен информацией между менеджерами, между менеджерами и членами ресторанной бригады, с точки зрения лимитов продаж на этот день, конкретных инструкций в заказе и т. д.

Функция контроля проявляется в установлении стандартов, изменении фактических достигнутых результатов и корректировке, если достигнутые результаты значительно отличаются от установленных стандартов.

Есть три уровня в процессе контроля:

Установить стандарты;

Сравнивая реальные результаты с ними;

Примите необходимые корректирующие меры.

McDonald's разработал рабочие стандарты для каждой станции (холл, стойка, кухня). Стандарты обслуживания работников на стойке следующие:

6 этапов обслуживания:

1) Добро пожаловать с улыбкой

2) прием заказа

3) Примечание

4) Оплата заказа

5) Пикап заказа

6) приглашение вернуться;

Время получения заказа - 60 секунд;

По умолчанию большая часть картофеля фри и напитков продаются.

примечание для каждого заказа отсутствующего компонента из схемы «напиток, бутерброд, картофель, десерт».

Сравнение реальных результатов с установленными стандартами происходит во время работы ресторана. Менеджер Suite на станции проверяет, нет ли отклонений от этих стандартов. Чтобы сотрудники старались не отклоняться от установленных стандартов, менеджеры проводят оценку с помощью специальных Контрольных листов наблюдений (КЛН). В КЛН отмечают выполнение всех стадий работы, подводят итог в процентном выражении. По нескольким КЛН, накопленным за период в три месяца проводится аттестация.

Если установленные стандарты и требования к труду работников не выполняются, справка может быть занесена в кадровый архив. С накоплением трех обращений работник уходит. В то же время за внедрением установленных стандартов самими руководителями следят топ-менеджеры и директор.

Функция мотивации проявляется в побуждении себя и других к действиям по достижению личных или организационных целей. В McDonald's различные программы используются для мотивации персонала ресторана. Пример - бесплатные обеды, конкурсы между кассирами и корпоративными вечеринками.

Другим важным инструментом мотивации сотрудников является развитие карьеры и повышение заработной платы. Примером является система премиум-класса, представленная в McDonald's. Ежеквартальный бонус, основанный на результатах, выплачивается каждые три месяца в соответствии с индивидуальным планом показателей эффективности. Размер бонуса зависит от оценки исполнения за последние три месяца и составляет:

Оценка "4". Исключительные показатели эффективности - 25% от заработной платы за отработанные часы;

Оценка "3". Ключевые показатели эффективности - 15% оплаты за отработанные часы;

Оценка "2". Требуется некоторые улучшения - 10% оплаты за отработанные часы;

Рейтинг «1». Недопустимые счетчики производительности - без бонусов.

Возможность продвижения зависит от качества работы члена команды в ресторане и результатов из сводки результатов нескольких КЛН, которые будут обсуждаться ниже. Если результаты КЛН высоки, обучение для новых задач будет выполняться выше должности и сертификации в соответствии с результатами обучения.

Эти программы стимулируют работников повышать качество и эффективность своей предпринимательской деятельности.

3. Рекомендации по возможным улучшениям

Результатом применения этих функций к McDonald's LLC является успешное достижение целей, а именно максимизация прибыли. Например, компания

McDonald's может служить ярким примером применения функций управления в своей деятельности в качестве примера процесса управления для других организаций. Тем не менее, мы рассмотрим рекомендации для возможных улучшений на примере мотивационной функции.

Рекомендация - это конкретное управленческое решение, которое нацелено на конкретную единицу рекомендательного характера, содержит заставляющую думать информацию и было разработано для улучшения работы учреждения.

Несмотря на то, что я поддерживаю мотивационную политику управления этой компанией, я думаю, что у McDonald's есть свои недостатки. Например, по вопросу продвижения по службе работник, пришедший на работу, имеет возможность продолжить карьеру только через три года. Это приводит к следующим проблемам: Поскольку эта работа непростая, не хватает опытного персонала. Поэтому те, кто развил коммуникативные качества, а не тяжелую работу, могут достичь высот по карьерной лестнице. Кроме того, кандидат на новую должность должен прослушать несколько лекций, а затем написать тест, по результатам которого принимается решение о переводе на новую должность. Тест состоит из знания истории компании, стандартов работы, управления персоналом и решения проблем с посетителями.

Поэтому считаю необходимым немного упростить систему карьерного роста, а именно сократить срок не до 3 лет, а до 1,5-2.

Имеет смысл повысить репутацию компании как работодателя. Хорошо известно, что многие молодые люди не хотят работать в ресторанах McDonald's из-за общественного предубеждения против этой компании. Компания McDonald's должна проводить различные кампании, создавать для себя хорошую рекламу, привлекать новых сотрудников и удерживать уже существующие. Теперь мы можем наблюдать эволюцию компании в этой области: на телеканалах размещалась реклама, в которой McDonald's рассматривается как место работы, где приобретаются навыки, необходимые или весьма полезные для жизни. Повышение репутации может быть достигнуто путем работы с каждым сотрудником, который затем создает объявление для своего работодателя.

Благодаря детальному анализу мотивационной функции, могут быть разработаны рекомендации по улучшению мотиваций в соответствующей компании.

Заключение

Подводя итог. Целью данной работы было теоретическое исследование основных функций в системе управления.

Достижение цели связано с решением следующих задач:

, Рассмотрите процесс управления и управления, определите систему управления и функции в системе управления.

, Выполнить подробный теоретический анализ функций управления.

, Возьмите практический пример реального бизнеса и рассмотрите реализацию административных функций

Первая задача была решена нами в рамках теоретического анализа концепций управления и менеджмента, где мы обнаружили, что основой управления является управление деятельностью и людьми в рыночной экономике.

Чтобы решить вторую проблему, мы подробно проанализировали систему основных функций управления. По результатам этого теоретического анализа мы пришли к общим выводам:

Каждая организация имеет следующие ключевые административные функции: планирование, организация, мотивация и контроль. Это также включает подфункцию координации, которая обеспечивает координацию и взаимодействие других функций.

При выполнении каждой функции определенные задачи решаются. Для функции планирования важно установить цели и создать рабочий план. Задача организации - контролировать достижение групповых целей. Мотивация - знание и учет потребностей сотрудников, их навыков. Функция контроля - выявлять и предотвращать проблемы дружественным образом.

На основании анализа мы пришли к следующему выводу - для эффективного управления организацией необходимо выполнять все функции в одном комплексе.

После изучения системы управления, внедренной компанией McDonald's LLC в третьей части курса, которая является впечатляющим примером того, как функции управления используются в деятельности крупной компании, мы научились анализировать функции на практике. В качестве рекомендации по улучшению

мотивации я предложил новую систему карьерного роста.

Таким образом, мы можем учесть все задачи, поставленные в курсовой работе..

Список используемой литературы

1. .Веснин В.Р. Менеджмент: учебник. - 3-е изд.; перераб. и доп. - М.: Проспект, 2018.
2. .Зельдович Б.З. Менеджмент: учебник. - 2-е изд.; стереотип. - М.: Экзамен, 2018.
3. .Коробко В.И. Теория управления: учебное пособие. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2018.
4. .Левченко В.А. Основы менеджмента: учебно-методический комплекс. - Курск: Курский филиал ВЗФЭИ, 2018.
5. .Набиев Р.А., Локтева Т.Ф. Менеджмент: учебное пособие. - М.: Финансы и статистика, 2017.
6. .Овчинников О.В. Менеджмент: учебное пособие. - 5-е изд. -Архангельск: Архангельский филиал ВЗФЭИ, 2016.
7. .Омаров А.М. Менеджмент. Управление - древнейшее искусство, новейшая наука: учебник. - М.: Экономика, 2017.
8. .Карминский А.М., Оленев Н.И., Примак А.Г., Фалько С.Г. Контроллинг в бизнесе. Методологические и практические основы построения контроллинга в организациях. - М. - 2016.
9. .Котлер Ф. Маркетинг. Менеджмент, СПб., - 2018
10. .Круглов М.И. Стратегический менеджмент: учебник. - М., 2018.
11. .Круглова Н.Ю. Основы менеджмента. Учебное пособие для Вузов. - М., 2017.
12. Маслоу А. Маслоу о менеджменте / Пер. с англ. - СПб. 2017.
13. . Кузнецов Ю.В., Подлесных В.П. Основы менеджмента. - СПб, - 1998.
14. . Лигинчук Г.Г., Основы менеджмента. Часть 1. Учебный курс. - М., 2017.
15. . Менеджмент. 3-е изд., /Под ред. М.Л. Разу// - М., - 2017.

16. . Мескон М. и др. Основы менеджмента. - М., 2018.

17. . Орлов А.И., Менеджмент: учебник. М., - 2013.