МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСИКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ФГБОУ ВО «КубГУ»)**

**Факультет экономический**

**Кафедра мировой экономики и менеджмента**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**По дисциплине «Теория организации»**

**ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ В МАЛОМ БИЗНЕСЕ**

Работу выполнил\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Жабин И. В.

(подпись, дата)

Направление подготовки

38.03.02 – Менеджмент курс 2

Направленность (профиль) – Управление малым бизнесом

Научный руководитель

доцент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Сильченко К.В.

(подпись, дата)

Нормоконтролер

доцент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Сильченко К.В.

(подпись, дата)

Краснодар 2020

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Введение](#_TOC_250007) 1

1. [Теоретия](#_TOC_250006) 2
   1. [Принципы построения организационных структур управления](#_TOC_250005) 3
   2. [Типология организационных структур управления](#_TOC_250004) 7
   3. Организационные структуры и эффективность управления 14
2. Организационная структура управления ООО «Триумф» и направления ее совершенствования 16
   1. [Общая характеристика предприятия ООО «Триумф»](#_TOC_250003) ..16

2.2 Анализ организационной структуры управления компании «Триумф» ..18

2.3Мероприятия по совершенствованию организационной структуры

управления организации «Триумф» ..20

[Заключение ..2](#_TOC_250001)5

[Список использованных источников ..2](#_TOC_250000)7

**ВВЕДЕНИЕ**

Структура управления организацией или организационная структура управления (ОСУ) – одно из ключевых понятий менеджмента, тесно связанное с целями, функциями, процессом управления, работой менеджеров и распределением между ними полномочий. В рамках этой структуры протекает весь управленческий процесс, в котором участвуют менеджеры всех уровней, категорий и профессиональной специализации.

Под структурой управления понимается упорядоченная совокупность устойчиво взаимосвязанных элементов, обеспечивающих функционирование и развитие организации как единого целого.

Актуальность данной темы заключается в том, что в современных условиях успех предприятия определяется, прежде всего, рациональной организацией производства продукции, снижением издержек, развитием, т.е. воздействием управления на внутренние факторы производства. На первое место выдвигается проблема гибкости и адаптивности к постоянным изменениям внешней среды.

Повышение эффективности работы предприятия в значительной мере определяется организованностью системы управления, зависящей от четкой структуры предприятия и деятельности всех ее элементов в направлении выбранной цели.

Необходимость совершенствования системы управления на современном этапе определяется многими факторами. Это и оптимизация численности аппарата управления, его функций; внедрение автоматизированных систем управления и разработки систем принятия решения.

Целью исследования является выявление и описание организационных структур на основе современной научной экономической теории и рекомендации по оценке эффективности их использования и оптимизации на предприятиях. Для достижения поставленной цели в ходе работы решаются такие задачи:

– раскрыть сущность понятия, принципы построения и типы организационных структур предприятия;

– провести анализ организационной структуры управления ООО «Триумф»;

– выработать рекомендации по совершенствованию организационной структуры предприятия.

*Объектом* исследования являются организационные структуры управления предприятиями малого бизнеса, в частности рассмотрена организационная структура ООО «Триумф».

*Предмет исследования* ‒ теория и практика организационной структуры управления, а также её совершенствование.

Для решения поставленных задач были использованы следующие *методы:* системный и сравнительный анализ, синтез, описание, аналогия, анализ статистических данных, абстрагирование, дедукция.

В качестве *информационной базы* исследования были использованы публикации, учебники, учебные пособия, интернет-источники, нормативно-правовые акты, кодексы, монографии.

Курсовая работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованных источников. Во введении обоснована актуальность темы, сформулированы цели и задачи исследования, указаны объект и предмет исследования, а также используемые методы. Первая глава включает три параграфа. В ней раскрываются теоретические аспекты исследования организационной структуры управления. Вторая глава включает два параграфа она содержит в себе общую характеристику предприятия «Триумф» и описание её организационной структуры управления, а также рассматриваются мероприятия по совершенствованию организационной структуры управления организации «Триумф». В заключении подведены итоги курсовой работы.

* + 1. **Теоретические аспекты организационных структур управления**
       1. **Принципы построения организационных структур управления**

Под организационной структурой управления понимается упорядоченная совокупность устойчиво взаимосвязанных элементов, обеспечивающих функционирование и развитие организации как единого целого. Также организационная структура управления это форма разделения и кооперации управленческой деятельности, в рамках которой реализовывается процесс управления по соответствующим функциям, направленным на решение поставленных задач и достижение намеченных целей. С этих позиций структура управления представляется в виде системы оптимального распределения функциональных обязанностей, прав и ответственности, порядка и форм взаимодействия между входящими в ее состав органами управления и работающими в них людьми. [12]

Целью организационной структуры управления является обеспечение устойчивого развития социально–экономической системы посредством формирования, сохранения и совершенствования способов взаимосвязи и взаимодействия системы с внешней средой, и внутреннего взаимодействия элементов системы.

Организационная структура управления должна соответствовать конкретному объекту управления (предприятию), его целям и условиям.

Управлять структурой – значит эффективно распределить цели и задачи между работниками организации. Организационная структура управления представляет из себя состав, расположение и взаимосвязь отдельных подразделений организации. Система управления организацией состоит из определенных элементов: звенья (отделы), уровни (ступени) управления и связи. К звеньям управления относят отдельных работников (ген.директор, менеджер), службы и остальные звенья аппарата управления, то есть управленческое звено – это самостоятельное структурное подразделение (отдел, бюро, сектор), осуществляющее конкретную функцию управления, её часть или совокупность нескольких функций, а взаимоотношения между ними поддерживаются благодаря связям, которые разделяют на вертикальные и горизонтальные. Горизонтальные связи носят характер согласования и являются, как правило, одноуровневыми. [3] Вертикальные связи – это связи подчинения, использующееся при иерархичной структуре управления, то есть когда существует несколько уровней управления. Вместе с тем, связи в управленческой системе могут носить линейный и функциональный характер. Линейные связи отражают движение управленческих решений и информации между так называемыми линейными руководителями, т. е. лицами, полностью отвечающими за деятельность организации или ее структурных подразделений. Функциональные связи имеют место по линии движения информации и управленческих решений по тем или иным функциям управления.

В теории и практике управления важное место имеет так называемый диапазон контроля, т. е. предельное число объектов, которыми можно эффективно управлять или, как его еще называют, норма управляемости – число работников, подчиненных одному линейному руководителю, при котором суммарная трудоемкость выполняемых им функций приближается к нормативу (8 час в день, 40 час в неделю и т. д.), а эффективность управленческого труда удовлетворяет требованиям организации. Средняя величина диапазона контроля составляет 7–10. На высших этажах управления он равен 4–5, а на низших, при выполнении простых работ, может достигать 20–30 и даже значительно больше.[5]

Соответственно используется такое понятие, как полномочия: линейного персонала, штабного персонала и функциональные. Полномочия линейных руководителей дают право решать все вопросы развития вверенных им организаций и подразделений, а также отдавать распоряжения, обязательные для выполнения другими членами организации.  Полномочия штабного персонала ограничиваются правом планировать, рекомендовать, советовать или помогать, но не приказывать другим членам организации выполнять их распоряжения. Если тому или иному работнику управленческого аппарата предоставляется право принимать решения и совершать действия, обычно выполняемые линейными менеджерами, он получает так называемые функциональные полномочия.

Между всеми названными выше составляющими организационной структуры управления существуют сложные отношения взаимозависимости: изменения в каждой из них вызывают необходимость пересмотра всех остальных.

Прежде чем определять структуру, необходимо проанализировать все виды деятельности, необходимые для функционирования предприятия, выделить ключевые, от которых зависит успех дела, и затем распределить их по блокам.

К структуре управления предъявляется множество требований, отражающих ее ключевое для менеджмента значение. [19]

Основные из них:

1. Оптимальность. Структура управления признается оптимальной, если между звеньями и ступенями управления на всех уровнях устанавливаются рациональные связи при наименьшем числе уровней управления.

2. Оперативность. Суть данного требования состоит в том, чтобы за время от принятия решения до его исполнения в управляемой системе не успели произойти необратимые отрицательные изменения, делающие ненужной реализацию принятых решений.

3. Надежность. Структура аппарата управления должна гарантировать достоверность передачи информации, не допускать искажений управляющих команд и других передаваемых данных, обеспечивать бесперебойность связи в системе управления.

4. Экономичность. Задача состоит в том, чтобы нужный эффект от управления достигался при минимальных затратах на управленческий аппарат. Критерием этого может служить соотношение между затратами ресурсов и полезным результатом.

5. Гибкость. Способность изменяться в соответствии с изменениями внешней среды. [7]

Эти требования учитываются в принципах формирования организационной структуры управления, разработке которых было посвящено немало работ отечественных и зарубежных авторов. Главные из этих принципов могут быть сформулированы следующим образом.

1. Организационная структура управления должна прежде всего отражать цели и задачи организации, а следовательно, быть подчиненной производству и его потребностям.

2. Следует предусматривать оптимальное разделение труда между органами управления и отдельными работниками, обеспечивающее творческий характер работы и нормальную нагрузку, а также надлежащую специализацию.

3. Формирование структуры управления надлежит связывать с определением полномочий и ответственности каждого работника и органа управления, с установлением системы вертикальных и горизонтальных связей между ними.

4. Между функциями и обязанностями, с одной стороны, и полномочиями и ответственностью с другой, необходимо поддерживать соответствие, нарушение которого приводит к дисфункции системы управления в целом.

5. Организационная структура управления призвана быть адекватной социально–культурной среде организации, оказывающей существенное влияние на решения относительно уровня централизации и детализации, распределения полномочий и ответственности, степени самостоятельности и масштабов контроля руководителей и менеджеров. Практически это означает, что попытки слепо копировать структуры управления, успешно функционирующие в других социально–культурных условиях, не гарантируют желаемого результата.

Реализация этих принципов означает необходимость учета при формировании структуры управления множества различных факторов воздействия на организационную структуру управления.[9]

Важный фактор формирования управленческих структур – уровень развития на предприятии информационной технологии. Это относится прежде всего к координации работы подчиненных звеньев, передаче информации, обобщению результатов деятельности отдельных сотрудников. Прямым результатом использования локальных сетей может быть расширение сферы контроля руководителей при сокращении числа уровней управления на предприятии.

Разработка организационной структуры предприятия – это сложный и длительный процесс, на который влияют объективные факторы и условия деятельности предприятия, а также факторы внешней экономической среды.

* + - 1. **Типология организационных структур управления**

Организационная структура предусматривает распределение функций и полномочий на принятие решений между руководящими работниками фирмы, ответственными за деятельность структурных подразделений, составляющих организацию фирмы.[16]

Она направлена прежде всего на установление четких взаимосвязей между отдельными подразделениями фирмы, распределения между ними прав и ответственности. В ней реализуются различные требования к совершенствованию систем управления, выражающиеся в тех или иных принципах.

Существуют структуры, относящиеся к бюрократическому и органическому типу.

Исторически первым сформировался бюрократический тип. Соответствующую концепцию подхода к построению организационных структур разработал в начале XX столетия немецкий социолог Макс Вебер.[9]

Главные понятия бюрократического типа структуры управления – рациональность, ответственность и иерархичность. Бюрократические структуры управления показали свою эффективность в крупных организациях, в которых необходимо обеспечивать слаженную четкую работу больших коллективов людей, работающих на единую цель. Но у него есть свои недостатки, этот тип не способствует росту потенциала людей, каждый из которых использует только ту часть своих способностей, которая непосредственно требуется по характеру выполняемой работы. Так же стратегии и тактики развития организации решаются лишь на высшем уровне, а все остальные уровни заняты исключительно исполнением, теряется общий управленческий интеллект (который рассматривается сегодня как важнейший фактор эффективного управления). Еще одним недостатком бюрократических организационных структур является, невозможность с их помощью управлять процессами тех изменений, которые направлены на оптимизацию работымогут возникать противоречия между отдельными структурными элементами, несогласованность их действиях и интересов, что замедляет организационный прогресс в целом.

Другой тип организации структур управления предприятием – органический. Эти структуры имеют принципиальные отличия от традиционной бюрократической иерархии такие-как, более высокая гибкость, меньшая связанность правилами и нормами, использование в качестве базы групповой (бригадной) организации труда. [11] Сравнение бюрократического и органического типов организационных структур представлено в таблице 1.

Таблица 1– Сравнительная характеристика бюрократического и органического типов управления.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Параметры сравнения | Бюрократический тип | Органический тип |
| Концепция построения | Четко определенная иерархия | Минимизация иерархии |
| Тип руководства | Моноцентрический, постоянный | Полицентрический, смена лидеров |
| Формализация отношений | Четко определенные права | Изменяющаяся система норм |
| Организация труда | Жесткое разделение функций | Временное закрепление функций за группами |
| Источник эффективности | Рационально спроектированная структура | Развитие персонала, самоорганизация и инициатива работников |

В настоящее время предпочтение отдается более гибким формам построения отношений людей в организациях, что означает отказ от бюрократизации процессов, сокращении числа иерархических уровней при увеличении горизонтальной интеграции между персоналом.

Формы организационных структур управления.

К бюрократическому типу осу относятся: линейная, функциональная, линейно-функциональная, линейно-штабная, дивизионная структуры.

Линейная структура управления предполагает, что каждый работник подчинен и подотчетен только одному руководителю и связан с вышестоящей системой только через него. Руководитель полностью отвечает за деятельность вверенного ему подразделения. В линейной структуре ясно выражена ответственность, она гарантирует быстроту реакции на прямой приказ

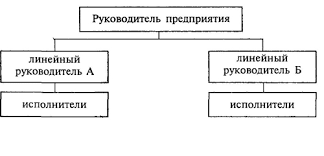


Рисунок 1 – Линейная структура управления

Функциональная структура управления – структура, в которой разделение управленческого труда происходит по функциям управления. Например, можно выделить следующие направления работы: организация производства, экономическое развитие и финансы, научные исследования и опытно–конструкторские разработки, снабжение, социальное развитие коллектива. По каждому из этих направлений назначается заместитель директора.

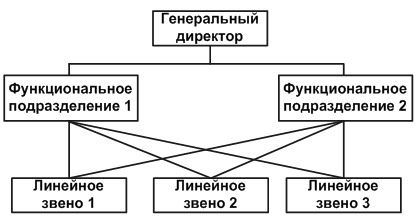


Рисунок 2– Функциональная структура управления

Линейно–функциональная структура.

Эта структура представляет собой комбинацию линейной структуры с системой выделения определённых функций. При линейных руководителях создаются специальные подразделения (штабы), которые помогают линейному менеджеру в выполнении отдельных функций управления.[14]

Руководители при данной системе подразделяются на линейных и функциональных. Основой построения данной системы является: а) линейная вертикаль управления; б) специализация управленческого труда по функциональным признакам (техника, экономика, маркетинг, финансы и т.д.)

Чем крупнее фирма и сложнее её управляющая структура, тем острее стоит вопрос координации деятельности функциональных служб или создания крупных специализированных подразделений с высококвалифицированными специалистами.

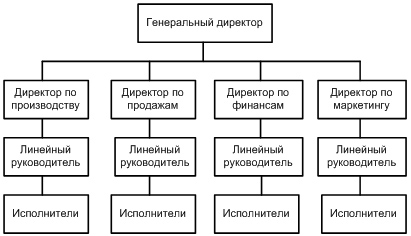


Рисунок 3– Линейно–функциональная структура управления

Линейно–штабная структура управления включает в себя специализированные подразделения (штабы), которые не обладают правами принятия решений и руководства какими – либо нижестоящими подразделениями, а лишь помогают соответствующему руководителю в выполнении отдельных функций, прежде всего, функций стратегического планирования и анализа.

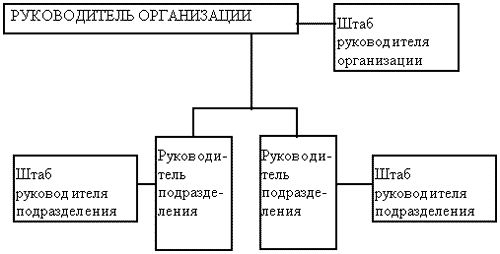


Рисунок 4– Линейно–штабная структура управления

Дивизионная структура управления.

Основой формирования структуры данного типа является выделение в составе организации практически самостоятельных производственных отделений – «дивизионов» и предоставление им оперативно–хозяйственной самостоятельности в зарабатывании прибыли при контроле по общекорпоративным вопросам стратегии, научных исследований, инвестиций, кадровой политики и другим централизованным функциям.

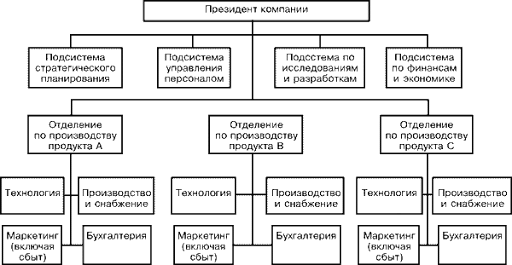


Рисунок 5– Дивизионная структура управления

К органическому типу организационных структур в свою очередь относятся: проектная, матричная и бригадная структуры управления.

Проектная структура управления – временная структура, создаваемая для решения конкретной комплексной задачи. Смысл проектной структуры управления состоит в том, чтобы собрать в одну команду самых квалифицированных сотрудников разных профессий для осуществления сложного проекта в установленные сроки с заданным уровнем качества и в рамках выделенных для этой цели материальных, финансовых и трудовых ресурсов.



Рисунок 6– Проектная структура управления

Матричная структура управления построенна на основе принципа двойного подчинения исполнителей: с одной стороны, непосредственному руководителю функционального подразделения, с другой, – руководителю временной группы, который наделен необходимыми полномочиями и несет ответственность за сроки, качество и ресурсы.

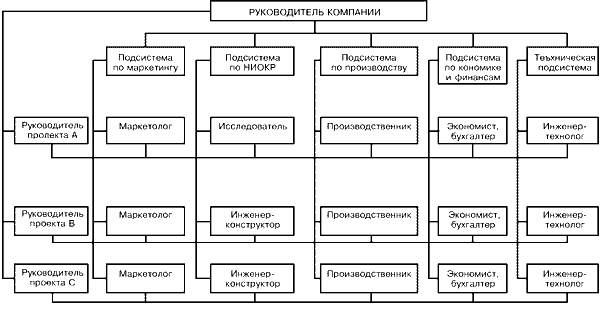


Рисунок 7– Матричная структура управления

Бригадная структура управления

В основе этой структуры лежит организация работ по рабочим группам, а сама организационная структура представляет собой совокупность иерархически связанных друг с другом малых групп. Бригады формируются на основе следующих принципов: автономная работа группы (команды), предоставление прав самостоятельного принятия решений, замена жестких правил и норм на гибкие связи.

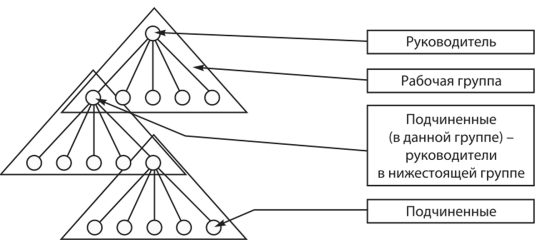


Рисунок 8– Бригадная структура управления

**1.3 Организационные структуры и эффективность управления**

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

Эффективность организационной структуры определяется тем, насколько она способствует выработке целевых направлений развития предприятия, реально обусловленных его потенциалом, и обеспечивает их реализацию наиболее экономичным способом через упорядоченное взаимодействие функциональных подсистем.

Эффективность функционирования организационной структуры зависит от степени упорядоченности ее взаимосвязанных элементов и обеспечения взаимодействия элементов для получения интегрального общего эффекта в будущем. [20]

Общая эффективность организации зависит от эффективности организационной структуры.

Эффективная организационная структура отвечает целям и задачам предприятия, а так же воздействующим на деятельность организации внутренним и внешним факторам. Наилучшей является та структура, которая позволяет организации эффективно взаимодействовать с внешней средой, продуктивно направлять усилия сотрудников, и таким образом удовлетворять потребности клиентов и достигать свои цели.

Основным критерием оценки эффективности организационной структуры управления предприятием выступает критерий достижения предприятием поставленных целей. Оценка эффективности структуры может быть дана на базе экспертных суждений о её гибкости, адаптивности и оперативности в принятии решений. Обычно для этого используются данные, характеризующие изменения параметров структуры: уровни иерархии, сочетание централизации и децентрализации, управляемость, механизмы координации, распределение прав и ответственности и др.

Для оценки эффективности организационной структуры предприятия выдвигается четыре группы критериев:

* показатели эффективности производства,
* маневренность производства,
* способность фирмы реагировать на изменения характера деятельности,
* способность изменять свои организационные формы и приспосабливать организационную структуру к существующим условиям.

Эффективная организационная структура, соответствующая стратегии и оперативным задачам компании, является значимым фактором конкурентоспособности предприятия.

**2 Организационная структура управления ООО «Триумф» и направления её совершенствования**

**2.1 Общая характеристика предприятия ООО «Триумф»**

Организация «ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ТРИУМФ"» зарегистрирована 07 марта 2014 года по адресу 350015, Краснодарский край, город Краснодар, улица Промышленная , 15. Основным видом деятельности отеля "Триумф" по коду ОКВЭД ред.2 является: [Код ОКВЭД 55.11](https://www.regfile.ru/okved/razdel-55/kod-okved-55.11.html) – Деятельность гостиниц с ресторанами.

Отель «Триумф» предоставляет своим гостям услуги по временному размещению, питанию и отдыху. Миссией организации является качественное и полное удовлетворение потребностей в данных услугах компаний и частных лиц, выбравших этот отель.

Четырёхзвездочный отель «Триумф» находится в непосредственной близости от центра города Краснодар, и расположен в 5 минутах ходьбы от Краснодарского академического театра драмы им. Горького.

Номерной фонд отеля «Триумф» в целом представлен 93 номерами и 5 этажами. Отель предоставляет своим гостям пять различных категорий от «эконома» до двухкомнатного «люкса»:

* 18 одноместных номера «Эконом» площадью 17 м. кв.;
* 28 однокомнатных номера «Стандарт» площадью 20 м. кв.;
* 22 однокомнатных номеров «Бизнес-класс» 25 м. кв.;
* 15 однокомнатных номера «Комфорт» площадью 35 м. кв.;
* 7 однокомнатных номера «Де люкс» 45 м. кв.;
* двухкомнатный номер «Люкс» площадью 80 м. кв.

В состав отеля так же входят парковка, круглосуточный магазин, ресторан, тренажёрный зал, сауна, хамам, бассейн, джакузи.

Интерьер отеля выполнен в стиле XIX в., освещение не очень яркое, мебель выполнена из настоящего дерева, что придаёт уютную и роскошную обстановку. Единство стиля в интерьере достигается соотношением объёмно-пространственного решения, цветовой композиции, приёмов освещения и декоративных элементов. Основные принципы создания интерьера здесь – комплектность и «фирменность» в оформлении. Применяемые для отделки такие материалы, как поролон, войлочное покрытие, дерево – создают ощущение домашнего уюта.

Сам отель отличается характеризующимся индивидуальным подходом к гостям, некоторой камерностью, множеством предоставляемых дополнительных услуг и мягким отношением к гостям. Это делает его весьма привлекательным для различных персон. Основным смысловым и эстетическим ядром для этого отеля является разноплановый подход к каждому гостю. В ресторане отеля существует обширное меню, с лучшими блюдами русской, кубанской, европейской и кавказской кухни.

Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиница предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются дополнительно.

Клиентами отеля являются лица мужского и женского пола с достатком выше среднего. Средний возраст посетителей данного отеля варьируется от 25 до 60 лет. Бизнесмены и деловые люди составляют 70% от всех посетителей, 20% семейные пары с детьми и 10% студенты и туристы. Отель пользуется популярностью у посетителей так как относительно отличается не высокой стоимостью проживания и качеством обслуживания. В стоимость проживания даже в самом дешёвом номере входит пользование сауной, хамамом, джакузи, бассейном, а также бесплатной парковкой и прокатом велосипедов. Данный отель бывает достаточно хорошо заселён гостями, что указывает на его популярность.

Средняя заполняемость гостиницы «Триумф» за 2019 год составила 65%, что в сочетании с данными прибылей и убытков косвенно показывает рентабельность гостиничных услуг.

**2.2 Анализ организационной структуры управления компании «Триумф»**

В отеле «Триумф» используется линейно–функциональная организационная структура управления. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив. При разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов ему помогает специальный аппарат, состоящий из функциональных подразделений.

В данном случае функциональные структуры подразделения находятся в подчинении главного линейного руководителя. Свои решения они проводят в жизнь либо через главного руководителя, либо (в пределах своих полномочий) непосредственно через соответствующих руководителей служб–исполнителей.

В отеле присутствуют 7 уровней должностных распределений. Всего в отеле насчитывается 46 человек в качестве сотрудников. В гостинице «Триумф» работает 1 старший администратор и 4 администратора, один бухгалтер, 5 менеджеров, 8 горничных, 10 официантов, 2 человека инженерной службы,7 поваров, 2 прачки.

График работы у старшего администратор – пятидневная рабочая неделя. Заработная плата в форме оклада.

График работы дежурных администраторов посменный по 12 часов. Заработная плата фиксированная, зависит от количества смен. Аналогично у официантов и поваров.

Рисунок 9– Организационная структура управления в отеле «Триумф»

Линейно–функциональная структура управления иерархически связывает все звенья и элементы компании.

Управляющий отелем организует работу и обеспечивает экономическую эффективность деятельности отеля. Осуществляет контроль за качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом гостиницы. Обеспечивает рентабельное ведение гостиничного хозяйства, своевременное и качественное предоставление проживающим комплекса услуг. Управляющему гостиницей подчинены все функциональные подразделения, ему подотчетны руководители всех служб.

В организации присутствуют 5 функциональных подразделений это:

служба обслуживания номерного фонда в ее состав входят горничные, бельевой и прачечный отдел. Они обеспечивают обслуживание гостей в номерах, поддерживают необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфорта, занимается оказанием бытовых услуг.

Служба приема и размещения– это администраторы отеля. Основными функциями отдела являются регистрация приезжающих гостей, распределение номеров, поселение и выписка клиентов и оказание им многочисленных дополнительных услуг.

Служба питания, обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторане гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и тому подобное. В это подразделение входят заведующий рестораном и подчиняющиеся ему повара, официанты и посудомойщица.

Финансовая служба гостиницы решает финансовые и учетные вопросы.

В ее штат входят: финансовый директор, главный бухгалтер.

Инженерно–техническая служба выполняет Функции по поддержанию инженерных систем и коммуникаций в рабочем состоянии, согласно технологии обслуживания, внедренной в гостинице. В составе службы сантехник и электрик.

В каждой подразделении существует руководитель, осуществляющий контроль за исполнением должностных обязанностей подчинённых ему сотрудников. Руководители служб не могут непосредственно отдавать распоряжения, они выступают связующим звеном рабочего персонала с управляющим отелем, путем предоставления отчетов.

**2.3 Мероприятия по совершенствованию организационной структуры управления ООО «Триумф»**

Совершенствование организационной структуры предприятия – это естественный, необходимый и постоянный процесс для всех предприятий, который определяется конкретной ситуацией, целями, ценностями, опытом и знаниями руководителей.[23]

Организационная структура направлена прежде всего на установление четких взаимосвязей между отдельными подразделениями фирмы, распределения между ними прав и ответственности. В ней реализуются различные требования к совершенствованию систем управления, выражающиеся в тех или иных принципах.

Совершенствование организационной структуры управления приобретает форму поиска альтернативного решения между централизацией и децентрализацией властных функций.

Для начала нужно определить достоинства и недостатки выбранной отелем организационной структуры управления.

Достоинства линейно–функциональной структуры:

– более глубокая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;

– освобождение линейных руководителей от решения многих вопросов, связанных с планированием финансовых расчетов, материально–техническим обеспечением и др.;

– построение связей «руководитель – подчиненный» по иерархической лестнице, при которых каждый работник подчинен только одному руководителю.

Недостатки линейно– функциональной структуры:

– каждое звено заинтересовано в достижении своей узкой цели, а не общей цели фирмы;

– отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными подразделениями;

– чрезмерно развитая система взаимодействия по вертикали;

– аккумулирование на верхнем уровне наряду со стратегическими оперативных задач.

Данная структура вполне подходит для управления организацией «Триумф», но путем последовательных мероприятий возможно усовершенствовать структуру, сделать ее более гибкой и улучшить коммуникацию функциональных подразделений на горизонтальном уровне. Совершенствование организационных структур на предприятии должно быть рационально и сочетать в себе все соотношения с оптимальным распределением функций, прав и обязанностей.

Направления совершенствования организационной структуры предприятия:

* децентрализация управления;
* совершенствование хозяйственного механизма;
* организационное планирование
* информационные технологии

Относительно быстрая адаптация системы управления предприятием на происходящие изменения в условиях ведения бизнеса, как показывает опыт отечественных и зарубежных компаний, зависит от степени централизации в принятии решений. Децентрализация управления осуществляется путем делегирования прав в принятии решения. Один руководитель, даже самый талантливый, не в состоянии охватить во всей полноте происходящие изменения и процессы. Здесь важно помнить, что при делегировании власти руководители не уменьшают собственную ответственность. Управляющий отеля слишком загружен, из–за этого процесс принятия правильного управленческого решения затрудняется. Поэтому он может частично делегировать свои права по принятию управленческих решений на руководителей функциональных подразделений. Это не могут быть стратегические управленческие решения, но какие-то повседневные задачи управления они способны выполнять.[25]

Совершенствование хозяйственного механизма – это такое построение организационных структур управления, мотивации и методов управления, которые позволяли бы предприятию не только адаптироваться к изменениям, происходящим в окружающей среде, но и создавали возможности быть готовым к вызовам завтрашнего дня. В основе совершенствования, лежит серия новшеств и новых подходов к ведению бизнеса. Это, например, создание своего клиента.

Для этого необходимо уделить внимание созданию маркетингового отела, состоящего из двух должностей менеджера по рекламе и менеджера по развитию. Хотя это повлечет за собой затраты на заработную плату нового персонала, мне кажется, создание маркетингового отдела в современных условиях чрезвычайно важно, гости приезжающие в наш город, бизнесмены, спортсмены, работники в командировке, кто бы ни был клиент, он должен знать, где можно комфортабельно расположиться. Реклама– двигатель экономики.

Организационное планирование это комплекс в котором определены конкретные мероприятия для реализации принятых руководством решений. Направления деятельности группируются по позициям так, чтобы быть распределены между отдельными работниками, которые становятся ответственными за свою часть работы. При этом деятельность самого предприятия становится более слаженной и эффективной.

Также одним из основных путей совершенствования организационной структуры управления ООО «Триумф», я считаю, является применение достижений информационных технологий. Такие технологии позволяют и работникам, и руководителям высшего звена быстро получать необходимую информацию. Благодаря этому повышается оперативность управления, сбор, структурирование и распространение информации.

Компания должна будет придерживаться тенденциям развития организационных управленческих систем, чтобы её деятельность была успешной.

В стабильной экономической среде управленческая структура выбранная организацией, наиболее предпочтительна, так как, в отеле существует различные области задач, которые наилучшим образом решаются путем создания функциональных подразделений. Работники служб четко выполняющие обязанности своей деятельности, обеспечивают бесперебойную работу отеля.

Перспективы развития линейно–функциональной системы компании «Триумф», на сегодняшний день, это создание нового коммерческого отдела, внедрение технологической системы автоматизации управления и делегирование прав управления. Это позволит компании не только удержаться на плаву, но и привести её к триумфу.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Под организационной структурой управления понимается упорядоченная совокупность устойчиво взаимосвязанных элементов, обеспечивающих функционирование и развитие организации как единого целого. Принципы формирования организационной структуры управления сформулированы следующим образом.

1. Организационная структура управления должна прежде всего отражать цели и задачи организации.

2. Следует предусматривать оптимальное разделение труда между органами управления и отдельными работниками.

3. Формирование структуры управления надлежит связывать с определением полномочий и ответственности каждого работника и органа управления, с установлением системы вертикальных и горизонтальных связей между ними.

4. Между функциями и обязанностями, с одной стороны, и полномочиями и ответственностью с другой, необходимо поддерживать соответствие.

5. Организационная структура управления призвана быть адекватной социально-культурной среде организации.

Структуры организационного управления бывают различных видов:

линейная, функциональная, линейно–функциональная, линейно–штабная, дивизионная, проектная, матричная, бригадная. Все они делятся на два типа, относящиеся к бюрократическому и органическому типу.

Совершенствование организационной структуры управления в современное время необходимо, так как мир постоянно меняется и нужно подстраиваться под его условия.

Основные направления совершенствования организационной структуры предприятия «Триумф»:

* децентрализация управления;
* совершенствование хозяйственного механизма;
* организационное планирование
* информационные технологии

Оптимальная организационная структура создает благоприятные условия для процесса принятия управленческих решений и делает их наиболее эффективными, ее стабильность обеспечивает устойчивость организации и в то же время позволяет успешно реагировать на изменения внутренней и внешней среды.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Абчук В.А. Учебное пособие «Менеджмент», 2-е издание – СПб.: Питер, 2004г.
2. Акимов О.Ю. Малый и средний бизнес: эволюция. – М.: РИСК, 2013.
3. Афоничкин А. И., Михаленко Д. Г. Модели и методы оценки эффективности организационной структуры системы корпоративного управления. – Влг.: Вестник Волжского университета им. В. Н. Татищева, 2013.
4. Бавыкин В. «Новый менеджмент» – М.: МИР, 2001г.
5. Бондарь Н.П. Эффективное управление фирмой: Современная теория и практика. – СПб.: БИЗНЕС-ПРЕССА, 2001.
6. Бреддик У. «Менеджмент в организации» – М.: РИСК, 2001г.
7. Вебер М. «Бизнес-вычисления» – М.: ИНФА-М, 2007г.
8. Вершигора Е.Е. Менеджмент: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2002.
9. Грубенкова Д.О. Предпринимательство в теориях р. Кантильона, Маркса, Веблена и Шумпетера: сравнительный анализ //Международный студенческий научный вестник. – 2016.
10. Джон Р., Каст Ф., Розенцвейг Д. Модели формирования организационных структур. – СПб.: Наука, 2002.
11. Дятлов В. А., Кибанов А. Я., Пихало В. Т. Управление персоналом. – М.: «Издательство ПРИОР», 2011.
12. Жемчугов А.М., Жемчугов М. К. Оптимальная организационная структура предприятия. – СПБ.: Иволга, 2015.
13. З.П. Румянцевой и Н.А. Саломатина Управление организацией. – М.: ИНФРА-М, 2003.
14. Казанцев А.К., Общий менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2000.
15. Клиланд У. Стратегическое планирование в организациях. – К.: Центр уч. л-ры, 2005.
16. Климович Л.Х. Учебное пособие «Основы менеджмента» – Мн.: Книга, 2005г.
17. Коноков Д.Г., Рожков М.А., Смирнов А.О., Яниковская О.Н. Организационная структура предприятий. – М.: ИСАРП, 2002.
18. Лукичева Л.И. Управление организацией. Уч. Пособие. – М.:ОМЕГА-Л, 2006.
19. Макаров Е. Продуманная организационная структура – грамотные инвестиции в будущее вашего бизнеса // Журнал «Стратегия бизнеса». – 2009.
20. Маслов Е.В. Управление персоналом предприятия. – М.: Москва, 2000.
21. Махнова Г. Ю., Шевченко С. А. Совершенствование организационной структуры управления предприятием. – М.: Интеллект, 2013.
22. Мескон и др. Основы менеджмента. – М: Дело, 1998.
23. Мильнер Б.З. Теория организаций. – М.: ИНФРА-М, 1999.
24. Остроухов В. Методология оценки эффективности организационных структур предприятия. – М.: РИСК, 2011.
25. Скляренко В.К., Прудников В.М. Экономика предприятия: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2007.
26. Сухов В. Д. Основы менеджмента: Учеб. пособие для нач. проф. Образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.