

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА  
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ


## ОТЧЕТ

по учебной практике по получению первичных  
профессиональных умений и навыков  
ООО «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747,  
ТРЦ «Калина Молл», г. Владивосток


Студент  
гр. БМН-18-УБ

  
\_\_\_\_\_ А. В. Кисарова


Руководитель  
канд. экон. наук, доцент

  
\_\_\_\_\_ Ю. С. Лебединская

Руководитель от предприятия  
Директор

  
\_\_\_\_\_ Е.В. Туманцова

Нормоконтролер  
канд. экон. наук, доцент

  
\_\_\_\_\_ Ю. С. Лебединская

Владивосток 2020

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»  
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

**ЗАДАНИЕ**

на учебную практику по получению первичных профессиональных умений и навыков

Студентке: Кисарова Анастасия Владимировна  
Группы: БМН-18-УБ

Срок сдачи: 25.07.2020

Содержание отчета по учебной практике:

**Введение:** определить цель и задачи практики, основные методы, необходимые для их достижения

**Раздел 1 Характеристика предприятия и структурного подразделения**

- 1.1 Дать краткое описание предприятия: организационно-правовая форма, виды деятельности, выпускаемая продукция (анализ ассортимента в табличной форме), опыт работы на рынке, организационная культура, динамика основных экономических показателей деятельности предприятия (ПК-1).
- 1.2 Представить организационно-управленческую структуру предприятия и дать характеристику структурного подразделения, его положения в общей организационной структуре предприятия. Рассмотреть положение о структурном подразделении, должностные обязанности сотрудников, методы организации работы коллектива (ПК-1).
- 1.3 Провести анализ кадровой ситуации на предприятии. Проанализировать существующую мотивационную систему на предприятии (ПК-1).

**Раздел 2 Описание применения современных технологий управления**

- 2.1 Определить специфику деятельности структурного подразделения, выделить особенности взаимодействия с другими подразделениями предприятия, в том числе с точки зрения разрешения конфликтных ситуаций (ПК-2).
- 2.2 Описать круг деловых партнеров: поставщиков и подрядчиков (товаров, работ, услуг), необходимых для организации процесса выпуска продукции; основных покупателей и заказчиков. Рассмотреть содержание и основные условия соглашений, договоров, контрактов, заключаемых с партнерами (ПК-7).
- 2.3 Охарактеризовать систему делопроизводства и документооборота, этапы согласования и заключения соглашений, договоров, контрактов; способы проверки контрагентов; способы защиты интересов предприятия (ПК-8).

**Раздел 3 Описание организации проектной работы на предприятии**

- 3.1 Изучить формы командной работы по реализуемым проектам, способы и каналы коммуникации (ПК-6)

- 3.2 Изучить подходы по организации проектной работы, формы документов и их оформление: техническое задание, дорожная карта, план-график мероприятий, смета проекта, формы промежуточной и итоговой отчетности (ПК-8).
- 3.3 Рассмотреть конкретный пример подготовки и реализации проекта, описать цели, задачи, организацию командной работы, основные этапы его реализации, полученные результаты. (ПК-6).

**Заключение:** сделать вывод об организационной структуре предприятия и структурного подразделения, выстроенной организационной культуре и мотивационной системе; об организации бизнес-процессов на предприятии, в структурном подразделении; методах организации проектной работы в структурном подразделении.

**Список использованных источников (не менее 20-ти наименований).**

Составить список литературы с использованием профессиональных баз данных и профессиональных Интернет-ресурсов, электронно-библиотечных систем, справочно-консультационных систем (ОПК-7).

Руководитель учебной практики  
от кафедры экономики и управления  
канд.экон.наук, доцент


  
Ю.С. Лебединская

Задание получил:

  
А.В. Кисарова

Задание согласовано:

Руководитель практики от профильной организации  
Менеджер «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747

  
Е.В. Туманцова

**РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ СТУДЕНТА ВГУЭС**

Студент: Кисарова Анастасия Владимировна

Группа: БМН-18-УБ

Кафедра Экономики и управления ВГУЭС

Руководитель практики от организации: «Эйч энд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 магазина Е.В. Туманцова

Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности прошла \_\_\_\_\_ Туманцова Е. В.  
С правилами трудового распорядка ознакомлен \_\_\_\_\_ Кисарова А.В.



Этапы практики	Виды работы	Срок выполнения	Отметка руководителя о выполнении
Подготовительный этап	Определение целей, задач, вид выполняемых работ. Ознакомление с техникой безопасности и планом пожарной эвакуации.	13.07.2020-16.07.2020	Выполнено
Рабочий этап	Ознакомление с базой производственного обучения (особенностями ее работы, графиком, инструктажами, требования к сотрудникам и т.д.) Трудовая деятельность на предприятии.	16.07.2020-19.07.2020	Выполнено
Итоговый этап	Анализ проделанной работы, написание отчета.	19.07.2020-25.07.2020	Выполнено

Руководитель учебной практики

канд. экон. наук, доцент

Руководитель практики от организации Менеджер

Ю.С. Лебединская  
Е.В. Туманцова

### Отзыв-характеристика

Студентка 2 курса кафедры экономики и управления ВГУЭС Кисарова Анастасия Владимировна с 13.07.2020 г. по 25.07.2020 г. прошла учебную практику по получению первичных профессиональных умений и навыков в «Эйч энд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747. В период практики выполняла обязанности продавца-кассира.

За время прохождения практики Кисарова Анастасия Владимировна показала высокий уровень теоретической подготовки, умение применить и использовать знания, полученные в университете, для решения поставленных перед ней практических задач.

Программа практики выполнена полностью.

В целом работа практиканта Кисаровой Анастасии Владимировны заслуживает оценки «Отлично».

Руководитель практики от

организации менеджер «Эйч энд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 Е.В. Туманцова



## Содержание

Введение.....	3
1 Характеристика предприятия и структурного подразделения.....	4
1.1 Описание предприятия.....	4
1.2 Структурное подразделение .....	7
1.3 Кадровая ситуация. Мотивационная программа .....	9
2 Оценка применения современных технологий управления .....	12
2.1 Особенности взаимодействия структурных подразделений.....	12
2.2 Контрагенты .....	13
2.3 Система делопроизводства и документооборота .....	14
3 Организация проектной работы .....	16
3.1 Командная работа по реализуемым проектам .....	16
3.2 Подходы к организации проектной работы .....	17
3.3 Пример реализации проекта .....	20
Заключение .....	22
Список использованных источников .....	23

## Введение

Практика является важнейшим звеном профессионально-педагогической подготовки студентов. Учебная практика позволяет органически связать обучение, осуществляемое на занятиях по дисциплинам теоретического цикла, и занятий, проводимых по циклу специальных дисциплин в ходе учебной практики. С практической деятельностью студентов по реализации усваиваемых знаний, умений и сформированности профессиональных компетенций при выполнении профессиональных функций менеджера. Именно поэтому учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков так необходима.

Целью учебной практики является закрепление и углубленное изучение теоретической подготовки в области менеджмента, выработка умений применения данных знаний при решении конкретных ситуационных управляющих и экономических задач. Учебная практика поможет сформировать навык самостоятельной профессиональной деятельности.

Задачей практики являются:

- 1) закрепление теории, расширение и углубление знаний по общепрофессиональным дисциплинам специальности;
- 2) приобретение навыков организаторской работы в производственном коллективе;
- 3) раскрытие прикладного характера рассматриваемых в учебных дисциплинах базовых категорий;
- 4) приобретение умений и навыков на основе знаний, полученных в процессе теоретического обучения;
- 5) получение навыков анализа организационных коммуникаций, в том числе с точки зрения возникновения конфликтных ситуаций;

б) развитие навыков защиты результатов выполняемой работы. Информативной базой исследования проекта являются официальный сайт компании ООО «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц», данные сайта Росстата.

## 1 Характеристика предприятия и структурного подразделения

### 1.1 Описание предприятия

Организационно-правовой формой предприятия является «Общество с ограниченной ответственностью». Компания «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 является коммерческой организацией, основанной с целью получения прибыли.

У компании «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 довольно интересная и продолжительная история развития и история становления мировым гигантов в мире моды. В России насчитывается около 700 магазинов. На дальнем востоке 15 филиалов. В городе Владивосток функционируют два магазина. В ТРЦ «Седенка Сити» и в ТРЦ «Калина Молл». Магазин в торговом центре «Калина Молл» работает два года. За это время, в магазине два раза сменился директор. Менеджерский состав остался без изменений.

Бренд основан Эрлингом Перссоном, он открыл первый магазин женской одежды Hennes (со швед. — «её») в городе Вестерос (Швеция). Позже, Эрлинг Перссон приобретает магазин для охотников и рыболовов Mauritz Widforss. В ассортимент добавляются линии одежды для мужчин и детей, название компании изменяется на Hennes & Mauritz. Именно с этим названием, компания 73 года будет покорять мировые вершины.

История развития компании довольно интересна, и имеет множество этапов. После приобретения магазина для охоты и рыбалки, Эрлинг Перссон начал вести мужскую и детскую линию одежды. В 2000 году начал выходить на международный рынок. Сегодня, в каждом крупном городе есть 1 или несколько магазинов «Н&М», что указывает нам о крупнейшем спросе на товары женской, мужской и детской одежды.



Средняя дневная выручка в магазине может варьироваться от 400 000 рублей до 3 000 000 рублей. Магазин в среднем посещают 2000 клиентов в день. Сеть H&M является одним из самых крупных MacМаркетов во всем мире. Он стоит на одном уровне с такими брендами, как: ZARA, BERSHKA, O`STIN Marks & Spencer, Calliope Stradivarius, Gloria Jeans, Pull & Bear.

Основным родом деятельности является розничная торговля текстильными изделиями. Благодаря этому имеет данные технико-экономические показатели. (Таблица 1.1)

Таблица 1.1 – Основные технико-экономические показатели  
«Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747

Показатель	Год			В рублях	
	2017	2018	2019	2018 г.	2019 г.
Выручка от продаж, тыс. руб.	138350	162423	185500	117,4	134,1
Численность персонала, чел.	36	37	37	102,8	102,8
Производительность труда, тыс. руб.	3843,1	4389,8	5013,5	114,2	130,5
Фонд заработной платы, тыс. руб.	10584,0	11748,2	13124,2	111,0	124,6
Среднегодовая заработная плата, тыс. руб.	294,0	317,5	354,7	108,0	120,6
Себестоимость продаж, тыс. руб.	89928	108823	116865	121,0	129,9
Затраты на 1 руб. продаж, руб.	0,65	0,67	0,63	103,0	96,9
Прибыль от продаж, тыс. руб.	48422	53600	68635	110,7	141,7
Рентабельность продаж, %	35,0	33,0	37,0	-2,0	+2,0

Из данных таблицы видно, что выручка от продаж в 2019 г. составила 185500 тыс. руб. и возросла по сравнению с 2017 г. на 47150 тыс. руб., или на 34,1%.

На увеличение объема продаж оказали влияние рост производительности труда (на 30,5%), незначительное увеличение численности персонала (на 2,8%), а также изменение цен в связи с инфляцией.

Фонд заработной платы также имеет тенденцию к росту. По сравнению с 2017 годом темп роста составил 124,6%. Среднегодовая заработная плата 1 работника магазина увеличилась с 294, 0 тыс. руб. в 2017 г. до 354,7 тыс. руб. в 2019 г., или на 20,6%.

Во все годы анализируемого периода темпы роста выручки от продаж опережали темпы роста заработной платы, что свидетельствует о расширенном воспроизводстве деятельности предприятия.

Себестоимость продаж увеличилась с 89928 тыс. руб. в 2017г. до 116865тыс. руб. в 2019 г., или на 29,9%.

Затраты на 1 руб. продаж в 2019 г. составили 0,63 руб., что на 3,1% меньше, чем в 2017г.

Прибыль от продаж в 2019 г. составила 68635 тыс. руб., и по сравнению с величиной данного показателя в 2017 г. увеличилась на 41,7%.

У компании множество целей и задач, так они опубликовали главную экоцель на 2025 год, полностью перевести производство одежды на ткани повторного производства. Именно поэтому компания с 2015 года собирает у покупателей не нужный для них текстиль, меняя один пакет на 15% скидку на единицу продукции. Далее собранные пакеты вещей отправляются на перерабатывающий завод, где в дальнейшем вещи получают вторую жизнь. По подсчетам логистов, так компания сократит загрязнение экологии на 25% процентов по миру, и с экономит на производстве дополнительной ткани.

Так же, компания имеет организационную культуру, множество внешних и внутренних правил и ценностей. Так, внутри компании распространены такие ценности и правила, как: 1) Мы- одна команда. 2) Мы верим в людей 3) Предпринимательский дух 4) Постоянное совершенствование 5) Бережливость 6) Честность и открытость 7) Простые решения.

## 1.2 Структурное подразделение

В компании четко распределена структура организации, что внутри магазина, что в офисах им управляющим. Так на территории России образовано 7 региональных офисов, 800 магазинов, офис поддержки SO и центр распределения DC.

Каждое структурное подразделение отвечает за свои функции и процессы. Благодаря слаженной и оперативной работе каждого звена деятельность компании осуществляется вовремя и качественно.



8

Рисунок 1 - Структурные подразделения

Каждое структурное подразделение отвечает за свои функции и процессы. Благодаря слаженной и оперативной работе каждого звена деятельность компании осуществляется вовремя и качественно.

Каждая структура занята выполнением своих обязанностей. Так центр распределение DC, занимается сбором и распределением товаров в магазины. Всего на DC работает около 300 человек. В московскую область поступает несколько тысяч коробок в сутки. Сотрудники принимают коробки, подсчитывают полученное и осматривают целостность пломб, коробок и материала. В дальнейшем передают полученный товар на склад, где их встречает сортировщик. Он распределяет

полученные коробки по отделам и уровням склада. Далее в зависимости от нужд магазина, работниками DC осуществляется сбор контейнеров и коробок, которые в дальнейшем авиаперевозкой отправляются разные города.

Офис поддержки занимается вопросами безопасности, визуальным мерчандайзингом, лизингом и экспансией, строительством и store operation. Они отвечают за организацию мест под магазины, формируют договоры с подрядчиками на оказание услуг аренды, строительства, клининга и многое другое.

Региональные офисы Area расположены равномерно по территории России. Существует 7 региональных офисов. Первые три расположены в Москве, потому что там сосредоточена основная офисная деятельность компании. Остальные 4 офиса находятся в таких городах, как: Санкт-Петербург, Екатеринбург, Краснодар, Новосибирск. Деятельность офисов заключается в бухгалтерии, логистике, финансах (контроллинг, деловые поездки, административные вопросы), набор персонала, долгосрочное развитие, связи с общественностью и многое другое. Они создают и отправляют корректировки деятельности в магазины, контролируют спрос продаж и решают возникшие и спорные вопросы.

Последней, но не менее важной инстанцией в структурной организации компании являются магазины. В России их насчитывается более 750 магазинов. Работа внутри них так же распределена. Существует директор магазина, 4 менеджера, 5-7 визуальных мерчандайзеров и 35-40 продавцов-кассиров. Работа распределена равномерно по магазину в соответствии с необходимостью в то или иное время. Час пик в магазине сосредоточено максимальное возможное количество сотрудников необходимых для слаженной работы. Каждый час происходит смена задач каждого сотрудника. Так, человек стоявший до этого час на кассе, отправляется в примерочную на следующий час работы, в соответствии с дневным расписанием. Таким образом, магазин избегает застоя, вымотанных одной деятельностью сотрудников, и предотвращает возможные махинации.

Линейная структура управления каждого магазина одежды «Эйч энд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 представляет собой иерархию, представленную ниже.

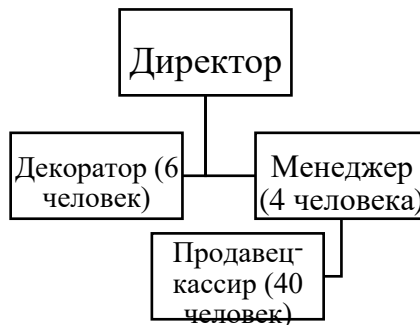


Рисунок 2 – Линейная структура управления магазине одежды «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747

Организационная структура компании представляет собой дивизиональную структуру с ориентацией на географический признак. Появление этих структур тесно связано с процессом децентрализации и диверсификации фирм и необходимостью перехода, в связи с этим от функциональных форм организации к структурам, организованным по принципу отделений.

Деятельность фирмы охватывает большие географические зоны, особенно в международном масштабе. В данном случае целесообразна структура организации по территориальному принципу, т.е. по месту расположения ее подразделений.

### 1.3 Кадровая ситуация. Мотивационная программа

Управление кадрами - одна из важнейших функций любой организации, и особое значение данный аспект приобретает в современных условиях рыночной экономики. От эффективности реализации кадровой политики руководством зависит мотивация персонала, производительность труда, а, следовательно, и прибыль предприятия.

Таблица 1.2 - Численность персонала

В человеках

Категория персонала	Численность		
	2018	2019	Отклонение
Всего численность, в том числе:	50	47	-3
- руководители	5	6	1
- рабочие	45	41	-4

В магазине 747 набран полный штат сотрудников. Но с тяжелой экономической ситуацией в стране, организацию покинули трое сотрудников, что не критично сказалось на компании. Персонал справляется с заданными задачами и выполняет ежедневный план продаж. Абсолютное отклонение численности сотрудников можно увидеть в таблице 1.2.

Основной возраст менеджеров от 27 лет, возраст продавцов кассиров от 19 лет до 25 лет, визуальный мерчендайзер от 23. Что позволят сделать вывод о преобладании на должности продавцов-кассиров студентов, с большой вероятностью очной формы обучения. Потому что, работа данного магазина одежды позволяет составить расписание в соответствии с пожеланиями и доступностью каждого. В основе продаж данного магазина является женская одежда, и с рабочими обязанностями могут справиться, как и мужчины, так и женщины. Но больший процент рабочего персонала занимают женщины, данное соотношение можно увидеть в таблице 2.

Таблица 1.3 – Распределение персонала по половому признаку

Категория персонала	Численность		
	2018	2019	откл.
1. Всего численность, в том числе:	50	47	-3
- мужчины	14	15	+1
- женщины	35	31	-4

В человеках

Рассмотрев данную таблицу, можно сделать вывод о том, основную часть коллектива составляют девушки. Причиной этому является не сложный труд, который не требует особой физической нагрузки.

Данная организационная структура представлена в каждом магазине России. Количество административного состава определяется размером магазина. В Владивостоке средний размер магазина и количество персонала варьируется от 40 до 50 человек.

Из-за сложного сезона продаж, пандемии, и прочих влияющих факторов, в магазине произошел небольшой отток продавцов. Но желающих трудоустроиться после пандемии возросло, и магазин не понес никаких потерь.

В организации существует мотивационная система, в которой участвуют все работники магазина. От двух недельной работы, сотруднику выделяется скидочная карта на приобретение товаров магазина, она суммируется со многими акциями в магазине. От полугода работы, сотруднику выделяется полис ДМС, благодаря которому он бесплатно может проходить обследование в указанных клиниках города. От пяти лет стажа, работнику выделяется процент пенсии, она идет прибавкой к зарплате за выслугу лет. Помимо указанных выше привилегиях, в компании существует программа талантов. Благодаря этой программе осуществляется карьерный рост в компании. Как мотивация развиваться в компании дальше, для сотрудников введен трех этапный уровень получения зарплаты. При трудоустройстве сотрудник получает 1 уровень, далее в зависимости от его умений и навыков, от уровня его вложения в компанию директор или менеджеры могут принять решение о повышении заработной ставки у сотрудника. Эти действия мотивируют персонал работать, и работать качественно.

Основываясь на вышесказанном, можно сказать о положительной кадровой ситуации и благоприятной мотивационной системе в организации. Данные мероприятия создают у сотрудников компании чувство защищенности и благоприятную рабочую обстановку.

## 2 Оценка применения современных технологий управления

### 2.1 Особенности взаимодействия структурных подразделений

Каждое структурное подразделение взаимодействует между собой несколькими способами. В компании действует система обратной связи, при конфликтных ситуациях она очень помогает решить множество вопросов. В магазинах, как и в офисах проводят курсы ведения обратной связи. Это сокращает выявления конфликтных ситуаций и помогает найти компромиссы.

В компании выявляют несколько видов обратной связи: Положительная, нейтральная и корректирующая. Раз в год каждый сотрудник проводит «Диалог» с назначенным менеджером, сотрудник собирает обратную связь от своих коллег и на диалоге разбирает ее с менеджером. Там же ставятся долгосрочные планы, цели и развитие на будущий год. Между структурными подразделениями проходит та же обратная связь. К примеру, если не учли такты поставок, или произошла другая ошибка на офисе DC, менеджер магазина составляет корректирующую обратную связь, чтоб впредь избежать ошибок, которые могут привести к другим ошибкам. Чтоб избежать потерю времени, денежных средств, и других ресурсов.

Взаимодействия между региональными офисами и магазинами осуществляется посредством визитов, телефонных звонков и конференций. Компания организует авиаперевозки своих сотрудников для обеспечения обменом опытом и передачи своих знаний другим. Организуются крупные съезды, конференции, показы. Эти мероприятия сближают людей с разных регионов. Так, на открытие магазинов на Дальнем Востоке, приезжали работники с разных городов. Это событие создало дружелюбную атмосферу и образовало круг единомышленников, которые общаются до сих пор. Это показывает нам о грамотном создании дружелюбной атмосферы в команде и минимизацию возможных конфликтных ситуаций.



Конфликт — это взаимодействие, протекающее в форме противоборства, противостояния, столкновения общественных сил или личностей, взглядов, позиций, интересов по крайней мере двух сторон [7].

Конфликт в организации — это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений в рамках организации или между организационного пространства. Среди существенных черт конфликта выделяют: наличие противоречия между субъектами, их противодействие, негативные эмоции по отношению друг к другу.

## 2.2 Контрагенты

Компания «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 имеет широкий спектр покупателей. И имеет в наличии многие виды товаров. Начиная с детского отдела, отделом для будущих мам, женской и мужской линией одежды, заканчивая отделом товаров для дома и косметики. Широкий выбор товаров, привлекает высокий спрос у покупателей. Каждый приходит за конкретной услугой. И именно поэтому у «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 широкий спектр деловых партнеров. Но с каждым годом, компания сокращает партнеров по одной лишь причине, «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 может обходиться без данного партнера или он показал себя в неприятном свете. Так, в 2017 году, компания отказалась сотрудничать с организацией по поставке хлопка, которая использовала детский труд. И организация приняла решение перейти на органический хлопок, который выращивается при наименьшем использовании воды.

Для перевозки от офиса DC до магазинов, компания имеет долгосрочный договор с авиаперевозчиком «Аэрофлот» и «РЖД». Так же, компания имеет договора с текстильными заводами Китая и Индии, где производятся и по заказу создаются миллионный тираж необходимого трикотажа, который в дальнейшем отправляется на склад в Московскую область, откуда отправляется в магазины.

Для оказания услуг внутри магазина, компания заключает договор с клининговой компанией, они в свою очередь осуществляют своевременную уборку и вывоз мусора. Таким же образом, существует договор на оказание ремонтных услуг в случае поломки между «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 и ТРЦ «Калина Молл». Торговый центр, предоставляет специалиста, который устраняет возникшие проблемы.

Договор аренды торгового помещения так же оформлен между компанией «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 и ТРЦ «Калина Молл».

Для охранной деятельности магазина, оформлен договор на оказание услуг с охранным агентством ООО «Добрыня», благодаря которым осуществляется охранная деятельность магазина, и будут оказаны услуги в случае чрезвычайной ситуации и последующей эвакуации магазина.

В компании «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 существует возможность заказать товар онлайн, где доставит его компания «СДЭК». Таким образом можно сделать вывод, о тесном сотрудничестве компании перевозчиками и торговыми центрами по России.

### 2.3 Система делопроизводства и документооборота

Делопроизводство - это своеобразный процесс производства, система организационного, информационно-аналитического, правового, ретроспективного и прогнозного обеспечения управленческого труда [12].

В «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 применяется автоматизированная система делопроизводства.

Автоматизация делопроизводства позволяет кардинально изменить скорость обработки потоков документов в организации. Это касается как потоков входящих и исходящих документов, так и множества внутриорганизационных потоков обмена различными документами. Такое ускорение дает совершенно иное качество работы предприятия в целом, сокращаются издержки, снижается нагрузка на работников предприятия, значительно улучшается качество их

работы. Все это приводит не только к улучшению финансовых показателей, но и к росту имиджа предприятия. Помимо движения документов, профессиональные системы электронного документооборота содержат инструменты автоматизации бизнес-процессов, выходящие за рамки традиционного делопроизводства, и позволяют автоматизировать все задачи управления предприятием.

Так же к преимуществам таких систем можно отнести:

- сокращение расходов бумаги и затрат на обслуживание техники;
- оптимизация работы поиска и хранения;
- просмотр истории документа;
- исключение дублирования;
- защита от несанкционированного доступа; - ознакомление в электронном виде [13].

Магазин «Эйч энд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 при возникновении служебной необходимости может выступать в качестве инициатора оформления и заключения договора. При этом начальник подразделения несет персональную ответственность за разработку проекта соглашения.

Проект договора должен в обязательном порядке пройти согласование в таких подразделениях, как:

Без визы начальников данных подразделений никакой проект не может быть представлен руководителю на утверждение. При этом каждое из перечисленных подразделений может вносить мотивированные изменения в проект, как в части, касающейся деятельности самого подразделения, так и в части общих вопросов.

Все замечания оформляются в письменном виде и вместе с проектом возвращаются в подразделение-инициатор для дальнейшей доработки. И только после того, как все недочеты будут исправлены, проект будет отправлен на повторное согласование, и все визы начальников обязательных для согласования

подразделений будут получены, договор направляется на утверждение руководителю.

### 3 Организация проектной работы

#### 3.1 Командная работа по реализуемым проектам

В области проектов в современных условиях наиболее остро стоит проблема формирования и развития команды проекта. Выполнение работ по проекту возможно при наличии сильной и сплоченной группы участников, которая на основе всестороннего анализа и оценки сложившейся ситуации вырабатывает и реализует рациональные решения. Команда проекта представляет собой упорядоченную структуру, формально регламентированную группу людей, созданную для реализации замысла проекта. Их типология зависит от целей и задач проектов [14].

Критерии эффективной работы в «Эйч энд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 - единое понимание целей и задач, стратегии развития; организация внутри командных коммуникационных процессов; единая система ценностей и норм поведения; признанный участниками проекта лидер, определяющий цели, разрабатывающий стратегию развития проекта; внутренняя иерархия и распределение ролей при соблюдении сбалансированности ролевых функций.

Коллектив должен отличаться высоким профессионализмом, умением прогнозировать процессы и явления, находящиеся в зоне его компетенции, способностью моделировать ситуацию, творчески мыслить; его отличает стремление к самосовершенствованию.

В процессе реализации проекта наряду с выработкой общих правил и норм поведения, адаптацией членов команды друг к другу могут проявляться разногласия, что неизбежно ведет к конфликтам. Снизить и даже предотвратить негативные взаимодействия во время совместной работы поможет оптимизация ролевой структуры. Команда должна работать как часовой механизм, а для этого менеджеру надо знать тенденции взаимодействия между различными группами участников проекта [15].

Распределение ролей предполагает не только учет различных профессиональных и функциональных возможностей, но и использование особенностей поведения людей, возможности их взаимодействия в процессе работы. Роли зависят от личностного портрета каждого участника, определяемого типологией личностей. Ролевое распределение определяется не только профессиональными обязанностями, но и неформальным взаимодействием участников, а для достижения командной эффективности при этом важны не только навыки, знания и опыт, но и личностные характеристики членов команды, определяющие их ролевые функции.

Таким образом, одним из главных критериев эффективной работы является баланс ролевых функций. Рабочие функции равномерно распределены между командой ежедневным планом, это показывает, что в «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 и правильное распределение ролевых функций обеспечивает эффективный рабочий процесс, что позволяет грамотно распределять задачи во время нештатных ситуации, позволяет регулировать рабочий процесс в зависимости от нужд магазина. Это приводит к оперативности и слаженности между командой и позволяет прийти к лучшим результатам.

### 3.2 Подходы к организации проектной работы

Проектная деятельность подразумевает личные формы активности на разных этапах реализации замысла. Проект предполагает тщательное продумывание каждой мелочи от начала до конца в соответствии с определенными требованиями.

Для работы над проектами в «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 оформляются различные документы.

Техническое задание (ТЗ) - перечень требований, условий, целей, задач, поставленных заказчиком в письменном виде, документально оформленных и выданных исполнителю работ проектно-исследовательского характера. Техническое задание оформляется в соответствии с ГОСТ 19.201-78 ЕСПД [16],

с соблюдением всех необходимых отступов и интервалов, необходимых для оформления документа.

Техническое задание позволяет:

- исполнителю – понять суть задачи, показать заказчику «технический облик» будущего изделия, программного изделия или автоматизированной системы;

- заказчику – осознать, что именно ему нужно;

- обеим сторонам – представить готовый продукт;

- исполнителю – спланировать выполнение проекта и работать по намеченному плану;

- заказчику – требовать от исполнителя соответствия продукта всем условиям, оговорённым в ТЗ;

- исполнителю – отказаться от выполнения работ, не указанных в ТЗ;

- заказчику и исполнителю – выполнить подпункту проверку готового продукта (приёмочное тестирование – проведение испытаний);

- избежать ошибок, связанных с изменением требований (на всех стадиях и этапах создания, за исключением испытаний).

Таблица 3.1-Требования к содержанию и оформлению ТЗ

Требования к содержанию и оформлению
1. Введение и общие сведения
2. Основания для разработки
3. Назначение и цели разработки
3. Характеристика объекта автоматизации
4. Требования к объекту или изделию
4.1. Требования к функциональным характеристикам
4.1.1. Требования к структуре и функционированию системы
4.1.2. Показатели назначения
4.2. Требования к надежности
4.3. Условия эксплуатации

4.4. Требования к составу и параметрам технических средств
4.5. Требования к информационной и программной совместимости
4.6. Требования к маркировке и упаковке
4.7. Требования к транспортированию и хранению
4.8. Специальные требования
5. Технико-экономические показатели
6. Стадии и этапы разработки
Порядок контроля и приема работы

Если поставлены сжатые сроки подготовки ТЗ и заказчик не требует оформления документации в соответствии с государственным стандартом, то можно использовать шаблон технического задания по стандарту IEEE Std 830. Стандарт IEEE Std 830 предполагает, что детальные требования могут быть общирными и не существует оптимальной структуры для всех систем. По этой причине, стандартом рекомендуется обеспечивать такое структурирование детальных требований, которое делает их оптимальными для понимания.

Дорожная карта - это графическое отображение генерального плана с обозначением основных этапов, ключевых целей и сроков, главный документ для реализации стратегии.

Дорожная карта с пояснительной запиской может быть, как основным документом, так и входить в комплект документов, на основании которых она разработана. Состоит из комплекса диаграмм и слоев, уровень характеризуется разработкой основных этапов достижения цели, выполняет маркетинговую, коммуникационную, информационную, прогнозную и планирующую функции. Может применяться как инструмент форсайта [17].

План – это заранее намеченный порядок работы, последовательность осуществления программы действий строительного подразделения.

План мероприятий — это документ, который определяет цели, конкретные действия (работы или мероприятия), требования к их результатам, сроки выполнения и исполнителей этих действий [18].

Поэтапное прохождение практики можно отследить по диаграмме Ганта, которая представлена на Рисунке 3.1

	25.07.2020	27.07.2020	29.07.2020	31.07.2020	02.08.2020	04.08.2020	06.08.2020	08.08.2020	10.08.2020
Ознакомление с предприятием	■	■							
Ознакомление с рабочим графиком и дисциплиной организации	■	■							
Прием поставки и ее разбор		■	■	■					
Составление штаного расписания				■	■	■	■	■	■
Работа в зале					■	■	■	■	■
Формирование отчета							■	■	■

Рисунок 3.1-Диаграмма Ганта

Смета проекта-расходы, которые необходимы для осуществления проекта. Все описанные ресурсы для реализации проекта нужно перевести в денежный эквивалент. Смета проекта составляется бухгалтером организации.

Промежуточная финансовая отчетность в проекте – это финансовая отчетность, содержащая полный пакет или набор сокращенных финансовых отчетных форм (компонентов) за промежуточный период.

Бухгалтерская отчетность основывается на документации первичного учета, ведется бухгалтером. Важным требованием при составлении является соблюдение установленных норм. Учет в магазине «Эйч энд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 ведется непрерывно, точно и своевременно.

Формы финансовой отчётностью регламентируются документом – «Международный стандарт финансовой отчетности (IAS) 34 «Промежуточная финансовая отчетность» [19].

### 3.3 Пример реализации проекта

В «Эйч энд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 возможна реализация проекта «Next me».

Период реализации: август 2020 г. - январь 2021 г.

Цель содействие в развитие кадров внутри предприятия. Подготовка кадров к переходу на новую должность, обучение и набор высококвалифицированного персонала внутри организации.

Направление деятельности в рамках проекта:



- Профессиональный рост кадров внутри компании;
- создание доступной среды роста карьеры, для работников в торговой сфере.

Основная деятельность по проекту: Набор и бучение профессиональным навыкам вышестоящей должности. Подбор кадров внутри организации. Анализ среды магазина «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 Планируется привлечение всех сотрудников магазина для реализации данного проекта.

Преимущества данного проекта в том, что сотрудник, переходящий на должность выше знает и обладает всей внутренней структурой предыдущей должности. Как правило, это всегда сотрудник, отработавший более года в компании. Для него открываются такие возможности, как изучение новых знаний и функции, командировки с целью обменом полученных знаний, принятие решений в административном круге. [20].

Опытные сотрудники, применяя знания, полученные на практике и в теории, могут развивать свои навыки в организации. Сформировав навык самостоятельной работы, практикант получил навык формулирования выводов по результатам собственных расчетов. Получены навыки защиты образовательных результатов.

Этапы реализации проекта подробно сформированы в диаграмме Ганта (Рисунок 3.1) От знакомства с организацией, до защиты проекта. Диаграмма помогала распределить задачи практики. По данному графику можно отслеживать полученные образовательные и профессиональные результаты.

## Заключение

Место практики «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 Основной род деятельности – торговый магазин одежды. Товары в магазине представлены от базовых до дизайнерских, от детских товаров до отдела товаров для дома.

Организационная структура «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 – линейная. Организационная структура предприятия является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого ее работника. Работники предприятия в основном находятся в возрасте 20 до 35 лет со стажем работы от 2 лет. Уровень образования на предприятии постоянно растет за счет увеличения доли сотрудников, имеющих высшее, среднее профессиональное образование.

Специфика деятельности в том, что предприятие осуществляет коммерческую деятельность. Коммерческая деятельность основывается на консультации, демонстрации, интернет-продажам одежды. В свою очередь магазин одежды «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 осуществляет коммерческую деятельность на основе давних партнерских отношений со всеми ведущими мировыми производителями и представляет покупателям широкий ассортимент товаров.

В кругу поставщиков магазин «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 представлены базовые известные бренды, такие как «Аэрофлот», «РЖД», «СДЭК» и т.д. В магазине применяется автоматизированная система делопроизводства.

Критерии эффективной работы - единое понимание целей и задач, стратегии развития; организация внутрикомандных коммуникационных процессов; единая система ценностей и норм поведения.

Для работы над проектами оформляются различные документы: техническое задание, дорожная карта, план-график мероприятий, смета проекта.

В «Эйч анд Эм Хеннес энд Мауриц» ОП 747 возможна реализация проекта «Next me».

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Сайт компании «H&M Hennes & Mauritz» [сайт]. – [https://www2.hm.com/ru\\_ru/index.html](https://www2.hm.com/ru_ru/index.html) (дата обращения: 14.07.2020).
- 2 Организационная культура: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Г. Смирнова [и др.]; под редакцией В. Г. Смирновой. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 306 с.
- 3 Тебекин, А. В. Стратегический менеджмент: учебник для прикладного бакалавриата / А. В. Тебекин. -2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 333 с.
- 4 О техническом регулировании: федеральный закон от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ (посл. ред. от 29.07.2017) //СПС «Консультант плюс».– URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_40241/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/)(дата обращения: 15.07.2020).
- 5 Кузнецов, Ю. В. Теория организации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Кузнецов, Е. В. Мелякова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 351 с.
- 6 Балынская Н.Р., Кузнецова Н.В., Сеницына О.Н. Система управления кадровым потенциалом современной организации // Вопросы управления. 2016. №2 (20).
- 7 Васкевич Дарья Валерьевна Управление конфликтами на предприятии // Academy. 2019. №7 (46). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravleniekonfliktami-na-predpriyatii> (дата обращения: 18.07.2020).
- 8 Внутренний сайт компании «H&M». URL: <https://hm.csod.com/client/hm/default.aspx?ReturnUrl>.

9 Менеджмент // В. Р. Веснин // М.: ТК Велби, 2015 – 370 с.

10 Управление персоналом // Д. А. Аширов // М.: ТК Велби, 2016 – 432 с. 11 РЖД[сайт]. – URL: <https://www.rzd.ru/> (дата обращения: 20.07.2020).

12 Зайцева, Е. В. Делопроизводство и документооборот в системе государственного и муниципального управления: учеб.-метод. пособие / Е. В. Зайцева, Н. В. Гончарова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 178 с.

13 Маров Вячеслав Николаевич Электронные системы делопроизводства // Научный журнал. 2017. №2 (15). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnye-sistemy-deloproizvodstva> (дата обращения: 20.07.2020).

14 Эффективное управление командой и организация коммуникаций проекта // Дискуссия. 2017. №6 (80).

15 Якупова Люция Мидхатовна Проектная деятельность - партнерская деятельность // Проблемы педагогики. 2019. №6 (45). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/proektnaya-deyatelnost-partnerskaya-deyatelnost> (дата обращения: 23.07.2020).

16 Логинов Михаил Павлович Дорожные карты: понятие, сущность, классификация // Проблемы управления. 2017. № 5.

17 Купцова, Е. В. Бизнес-планирование: учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. В. Купцова, А. А. Степанов. - Москва: Издательство Юрайт, 2018. - 435 с.

18 Юридические лица: типы, виды, организационно-правовые формы // Т.Л. Калачева // Издательство: ТОГУ Хабаровск 2018 – 96 с.

19 ГОСТ 19.201-78 Техническое задание. Требования к содержанию и оформлению // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» – URL: <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=116652196905516011099772922&cacheid=9D84A092357CEE8517E528D830A90E43&mode=splus&base=PBI>

&n=91853&rnd=87773DA189506A961E520F0DA2DDCDE2#22qjf6og1rr

20ГОСТ 34.602.89 Техническое задание на создание автоматизированной системы // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» – URL: <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=3515165705021607940185613&cacheid=6BB3017727C72FCF010C70D1D3C356F6&mode=splus&base=PBI&n=91853&rnd=87773DA189506A961E520F0DA2DDCDE2#51iswhsv8k8>