

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра менеджмента и маркетинга

Менеджер в системе управления организацией
(на примере ИП Михель В.В.)

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ
БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 421 группы

направления 38.03.02 Менеджмент

Экономического факультета

Тюриной Марии Александровны

Научный руководитель
К.Э.Н., доцент

подпись, дата

Л.И. Дорофеева

Зав. кафедрой
К.Э.Н., доцент

подпись, дата

Л.И. Дорофеева

Саратов 2026

ВВЕДЕНИЕ. В современных условиях эффективность деятельности организации во многом определяется качеством управленческой работы и ролью менеджера в координации внутренних процессов. Особенно значимой данная проблема является для малых предприятий, где управленческая система отличается ограниченностью ресурсов, высокой зависимостью от персонала и необходимостью быстро реагировать на запросы клиентов.

В сфере развлекательных и event-услуг роль менеджера приобретает особое значение, поскольку результат деятельности организации зависит не только от качества самой услуги, но и от способности менеджера организовать взаимодействие клиента, ведущего, фотографа, DJ, организатора, водителя и других участников мероприятия. Любая ошибка в коммуникации, планировании или контроле может привести к срыву сроков, снижению качества услуги и ухудшению репутации компании.

Менеджер в системе управления организацией является ключевым звеном между руководителем, персоналом, клиентами и подрядчиками. В малом бизнесе менеджер часто совмещает функции продавца, координатора, организатора, переговорщика и контролёра качества. Поэтому от его профессиональных навыков, личных качеств и степени регламентации деятельности напрямую зависит устойчивость и конкурентоспособность организации.

Целью выпускной квалификационной работы – исследование роли менеджера в системе управления организацией на примере ИП Михель В.В. и разработка социально-экономически обоснованных мероприятий по повышению эффективности управленческой деятельности.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- Изучить теоретические основы деятельности менеджера в системе управления организацией, включая понятие менеджера, его функции, роли, классификацию и профессиональные качества.

- Рассмотреть место менеджера в организационной структуре предприятия и определить современные требования к его компетенциям в условиях малого бизнеса.

- Провести анализ деятельности ИП Михель В.В., включая общую характеристику организации, организационную структуру, функции менеджеров и действующую систему управления.

- Выявить основные проблемы в деятельности менеджеров ИП Михель В.В. и определить направления их устранения.

- Разработать практические мероприятия по совершенствованию работы менеджеров и системы управленческого взаимодействия в ИП Михель В.В.

- Оценить социально-экономическую эффективность предложенных мероприятий.

Основное содержание работы. В главе 1 «Теоретические основы исследования деятельности менеджера в системе управления организацией» рассмотрены сущность, функции и значение менеджера в современной организации. Установлено, что менеджер представляет собой специалиста, осуществляющего профессиональную управленческую деятельность, направленную на достижение целей организации через планирование, организацию, мотивацию, координацию и контроль.

Менеджер является одним из ключевых субъектов управления, поскольку именно он переводит цели организации в конкретные задачи, распределяет ресурсы, организует взаимодействие сотрудников и контролирует достижение результата. В отличие от рядового исполнителя, менеджер отвечает не только за собственную работу, но и за качество деятельности других участников процесса.

В работе раскрыты основные функции менеджера: планирование, организация, мотивация, руководство, координация и контроль. Планирование позволяет определить цели и способы их достижения. Организация обеспечивает распределение обязанностей и ресурсов. Мотивация направлена на повышение заинтересованности работников в

результатах труда. Координация обеспечивает согласованность действий сотрудников, а контроль позволяет своевременно выявлять отклонения и принимать корректирующие решения.

Особое внимание уделено управленческим ролям менеджера по Г. Минцбергу. В зависимости от ситуации менеджер может выступать как лидер, распространитель информации, предприниматель, переговорщик, распределитель ресурсов и лицо, устраняющее нарушения. Для малой организации данные роли часто совмещаются, что повышает требования к личным и профессиональным качествам менеджера.

Сделан вывод, что в условиях малого бизнеса менеджер выполняет не только административную, но и координационную, коммуникативную, мотивационную и проектную функции. Его деятельность напрямую влияет на качество обслуживания клиентов, эффективность работы персонала, репутацию организации и финансовые результаты.

В главе 2 «Анализ деятельности менеджера в системе управления ИМ Михель В.В.» дана характеристика деятельности ИП Михель В.В. Организация зарегистрирована 22 сентября 2017 года и осуществляет деятельность в городе Саратове. Основной вид деятельности по ОКВЭД — деятельность зрелищно-развлекательная прочая, не включённая в другие группировки. ИП Михель В.В. оказывает услуги полного цикла по организации мероприятий: от разработки концепции и продажи услуги до проведения мероприятия и получения обратной связи от клиента.

История организации связана с профессиональным опытом Михеля Валентина Владимировича в сфере анимации и проведения детских мероприятий. Постепенно деятельность была расширена до организации более крупных развлекательных событий. Конкурентным преимуществом предприятия стал индивидуальный подход к клиентам, гибкая система оплаты, оперативная коммуникация и ориентация на качество проведения мероприятий.

Основными клиентами ИП Михель В.В. являются молодые люди в возрасте 25–35 лет, семьи с детьми, пенсионеры, организующие праздники для внуков, студенты и молодёжь, а также клиенты, ориентированные на акции и сезонные предложения. Среди основных конкурентов можно выделить специализированные организации, работающие в сфере детских праздников и развлекательных мероприятий, такие как «АЙ!ДА!Парк!», «Джуманджи», «Bay Ленд».

Организационная структура ИП Михель В.В. имеет линейно-функциональный характер. Во главе организации находится директор, который отвечает за стратегию, финансы и ключевых клиентов. Главный менеджер распределяет заказы между менеджерами, контролирует загрузку сотрудников, решает конфликтные ситуации и следит за выполнением KPI. Линейные менеджеры ведут проекты, взаимодействуют с клиентами, составляют сметы, координируют подрядчиков и контролируют проведение мероприятий.

Функциональные подразделения представлены бухгалтером, менеджерами, организаторами, ведущими, фотографами, DJ и водителями. Всего в организации задействована команда, включающая директора, бухгалтера, главного менеджера, пять менеджеров, четырёх организаторов, шесть ведущих, пять фотографов, пять DJ и трёх водителей. Такая структура позволяет обеспечивать полный цикл event-услуг, однако при росте количества заказов требует более чёткого распределения функций и ответственности.

Качественными показателями деятельности организации являются успешность мероприятия, отсутствие срывов, соблюдение тайминга, удовлетворённость клиентов, количество положительных отзывов, скорость реакции на заявку, прибыльность проекта и повторные обращения клиентов. Коммерческое предложение клиенту должно подготавливаться в течение двух часов, что подчёркивает значимость оперативности работы менеджеров.

Проведённый SWOT-анализ показал, что сильными сторонами ИП Михель В.В. являются быстрая адаптация под запрос клиента, гибкая система оплаты, наличие профессиональных сотрудников и быстрая реакция на изменения. К слабым сторонам относятся ограниченные финансовые ресурсы, высокая зависимость от ключевых сотрудников, отсутствие маркетингового отдела и недостаточная узнаваемость бренда.

Возможности развития организации связаны с ростом спроса на готовые event-пакеты, развитием корпоративного сектора, выходом в смежные ниши, активным использованием социальных сетей для продвижения портфолио и ростом рынка event-услуг. Основными угрозами являются высокая конкуренция, сезонность спроса, экономическая нестабильность, уход клиентов на прямые договоры с ведущими и фотографами, рост требований клиентов и непредвиденные обстоятельства, такие как карантин или отмена мероприятий.

Анализ функций и ролей менеджеров показал, что директор ИП Михель В.В. выполняет классические функции управления: планирование, организацию, мотивацию, контроль и координацию. В ролевой модели Г. Минцберга он выступает как лидер, предприниматель, распределитель ресурсов и переговорщик. Для эффективной работы директору необходимы стратегическое мышление, финансовые навыки, умение вести переговоры, стрессоустойчивость и лидерские качества.

Главный менеджер является ключевым связующим звеном между директором и линейными менеджерами. Он распределяет входящие заявки, контролирует загрузку менеджеров, разрешает конфликты с клиентами и подрядчиками, обучает новых сотрудников и контролирует стандарты качества. Его деятельность требует развитых коммуникативных навыков, умения делегировать, контролировать проекты и сохранять устойчивость в стрессовых ситуациях.

Линейные менеджеры являются основной группой сотрудников, непосредственно взаимодействующих с клиентами. Они выполняют полный

цикл управления мероприятием: обрабатывают заявку, консультируют клиента, заключают договор, составляют смету, подбирают ведущего, фотографа, DJ и организатора, координируют мероприятие и собирают обратную связь. Менеджер в ИП Михель В.В. одновременно выступает продавцом, проектным координатором, переговорщиком, организатором и контролёром качества.

На основе анализа деятельности организации выделены ключевые качества успешного менеджера: мультизадачность, стрессоустойчивость, коммуникабельность, ориентация на результат и проактивность. Особенно важна способность вести одновременно 5–15 проектов, заранее предвидеть возможные проблемы, быстро реагировать на изменения и сохранять качество обслуживания клиента.

Анализ системы мотивации показал, что в ИП Михель В.В. применяется сочетание фиксированной и переменной оплаты труда. Работники получают базовую заработную плату, надбавки, премии по результатам работы и отдельные произвольные премии по решению руководства. Также применяются элементы нематериального стимулирования: бесплатное питание, подарки сотрудникам, материальная помощь в трудных жизненных ситуациях и другие компенсации.

Для оценки результативности мотивационного механизма была проведена экспертная оценка. Экспертами выступили главный менеджер, менеджер, бухгалтер и ведущий. Оценивались такие показатели, как удовлетворённость заработной платой, личностное развитие, адаптация сотрудников, стимулирование, финансовая мотивация, обучение, психологический климат и удовлетворённость своей деятельностью. Расчёт коэффициента результативности мотивационного механизма показал значение 7,56 балла. Это свидетельствует о достаточно высоком уровне мотивации, однако отдельные элементы системы требуют совершенствования, прежде всего стимулирование сотрудников и регламентация взаимодействия подразделений.

В ходе анализа выявлены основные проблемы деятельности менеджеров ИП Михель В.В. Первая проблема связана с перегрузкой главного менеджера, который контролирует работу пяти линейных менеджеров, распределяет заявки, решает конфликты, обучает новых сотрудников и участвует в переговорах с ключевыми клиентами. При нагрузке 5–15 проектов на каждого менеджера он фактически контролирует от 25 до 75 проектов, что приводит к задержкам, снижению качества контроля и риску профессионального выгорания.

Вторая проблема — размытая зона ответственности между менеджером и организатором. На практике менеджеры часто выполняют часть функций организаторов, а организаторы берут на себя задачи менеджеров. Это приводит к дублированию работы, конфликтам ответственности и нарушениям координации.

Для подтверждения проблемы был проведён хронометраж рабочего времени трёх менеджеров и двух организаторов в течение 10 рабочих дней, а также анализ 30 мероприятий за февраль–апрель 2026 года. Выявлено 18 случаев дублирования задач: выезд на площадку, обзвон подрядчиков, составление чек-листов, встреча подрядчиков и решение технических вопросов. Общие месячные потери рабочего времени составляют около 95,15 часа, что в денежном выражении равно 44 935 рублей в месяц, или около 540 000 рублей в год.

В главе 3 «Направления совершенствования деятельности менеджеров в ИП Михель В.В. и оценка эффективности предлагаемых мероприятий» сформулированы направления по совершенствованию деятельности менеджеров. Первым мероприятием является введение второго главного менеджера с разделением ответственности: один может отвечать за корпоративные мероприятия и крупных клиентов, второй — за частные мероприятия и текущую операционную загрузку. Это позволит снизить перегрузку и повысить качество контроля.

Вторым мероприятием является разработка матрицы ответственности между менеджерами и организаторами. В ней необходимо закрепить, кто отвечает за продажу, смету, подбор подрядчиков, проверку площадки, логистику, контроль тайминга и сбор обратной связи. Это позволит устранить дублирование функций.

Третьим направлением является внедрение CRM-системы для фиксации заявок, распределения клиентов, контроля статусов проектов, хранения истории взаимодействия и формирования отчётов. Это особенно важно, поскольку менеджеры одновременно ведут несколько проектов.

Четвёртым мероприятием является разработка KPI для менеджеров. В качестве показателей могут использоваться скорость реакции на заявку, количество договоров, средний чек, прибыльность проекта, повторные клиенты, удовлетворённость клиентов и отсутствие срывов мероприятий.

Пятым направлением является усиление продвижения в социальных сетях: ведение портфолио мероприятий, публикация отзывов, продвижение готовых пакетов услуг и сезонных предложений.

Шестым мероприятием является создание резервного фонда для покрытия непредвиденных ситуаций: отмен мероприятий, технических сбоев, замены подрядчиков или изменения условий клиента.

Ожидаемый эффект от предложенных мероприятий выражается в повышении управляемости организации, снижении нагрузки на главного менеджера, сокращении дублирования задач, улучшении коммуникации и росте удовлетворённости клиентов. Только устранение дублирования функций позволит сократить прямые потери примерно на 44 935 рублей в месяц, или около 540 000 рублей в год.

Заключение. Проведённое исследование, посвящённое роли менеджера в системе управления организацией на примере ИП Михель В.В., позволяет сделать вывод о том, что менеджер является ключевым элементом управленческой системы малого предприятия в сфере развлекательных услуг.

В теоретической части работы установлено, что менеджер выполняет комплекс взаимосвязанных функций: планирование, организацию, мотивацию, координацию, руководство и контроль. В условиях event-бизнеса данные функции приобретают проектный характер, поскольку каждое мероприятие является отдельным управленческим процессом со своими сроками, бюджетом, участниками и рисками.

Анализ деятельности ИП Михель В.В. показал, что организация занимает устойчивое положение на локальном рынке развлекательных услуг города Саратова. Её сильными сторонами являются гибкость, индивидуальный подход к клиентам, профессиональная команда и высокая скорость реакции на запросы. Вместе с тем выявлены проблемы, ограничивающие дальнейшее развитие: перегрузка главного менеджера, размытость ответственности между менеджерами и организаторами, отсутствие полноценной CRM-системы, слабое продвижение бренда и высокая зависимость от ключевых сотрудников.