

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/otchet-po-praktike/308149>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Экономика

Содержание

Введение 3

I. Организационно-подготовительный этап 5

1.1. Общие положения АО Газпромбанк «Центральный» 5

1.2. Характеристика деятельности организации 14

1.3. Организационная структура и аппарат управления деятельности организации 16

1.4. Общие положения об Отделе АО Газпромбанк «Центральный» 17

2. Производственный этап 22

2.1. Результаты применения в организации-месте практики форм налогового планирования, методик составления налоговых планов в соответствии с концепцией налоговой политики государства (ПК-20-У1, ПК-20-У2, ПК-20-У3, ПК-20-У4, ПК-20-В1, ПК-20-В2, ПК-20-В3, ПК-20-В4) 22

2.2. Результаты применения инструментов налоговой политики в области стимулирования инвестиционной и инновационной деятельности по уровням бюджетной системы Российской Федерации, правила установления налоговых преференций в области налоговых нагрузок в организации-месте практики (ПК-20-У-5, ПК-20-У-6, ПК-20-В-5, ПК-20-В-6) 23

2.3. Результаты применения видов и методик составления финансовых планов в организации-месте практики (ПК-21-У-1, ПК-21-У-2, ПК-21-В-1, ПК-21-В-2) 24

2.4. Результаты взаимоотношений с органами государственной власти и с органами местного самоуправления в организации-месте практики (ПК-21-У-3, ПК-21-У-4, ПК-21-У-5, ПК-21-У-6, ПК-21-В-3, ПК-21-В-4, ПК-21-В-5, ПК-21-В-6) 25

3. Аналитический этап 27

4. Отчетный этап 29

Заключение 31

Список использованных источников 32

Анализируя данные распределения сотрудников АО ГАЗПРОМБАНК «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» по уровню образования, можно сделать следующие выводы:

- основную часть персонала составляют сотрудники, имеющие средне специальное образование, их численность составляет 47 %;

- значительная часть персонала имеет высшее образование – 23 %.

Стоит отметить, что специалисты, имеющие неоконченное высшее образование выделены в отдельную группу, их доля составляет 17 %.

Можно сделать вывод, что необходимо повышать квалификацию персонала.

Кроме того, особое внимание следует уделить этапу отбора персонала, особое внимание при этом уделять уровня образования, эрудиции, уровню знаний будущих сотрудников.

Структура персонала отдела кадров и средняя зарплата представлены в таблице 1.

Таблица 1

Структура персонала и средняя зарплата отдела кадров сотрудников АО ГАЗПРОМБАНК «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ»

Структура персонала Годы

2019 2020 2021

Заведующий отделом 38 500 41300 45800

Главный специалист 25800 27800 31500

Специалист 1 категории 23100 24500 28600

Старший инспектор 19500 23400 27100

Старший инспектор 17500 21500 23700

Анализируя динамику заработной платы персонала отдела кадров, наблюдается стабильный рост заработной платы.

Так, заработная плата заведующего отделом увеличилась за анализируемый период на 7300 рублей и составила в 2021 году 45800 рублей.

В целях совершенствования работы организации сотрудники за счет средств городского бюджета регулярно проходят курсы повышения квалификации, в учебные планы которых входят занятия по вопросам банковского обслуживания клиентов, вопросы выдачи кредитов физическим и юридическим лицам, вопросы одобрения ипотеки.

Построим диаграмму по проблеме некомпетентности персонала сотрудников АО ГАЗПРОМБАНК «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» (Рисунок 4).

Рис. 4 Некомпетентность персонала АО ГАЗПРОМБАНК «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ»

Анализируя данные, можно сделать вывод, что основной причиной некомпетентности персонала АО ГАЗПРОМБАНК «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» является отсутствие опыта работы в контактном центре банка. Неумение применять профессиональные навыки также является достаточно серьезной причиной, влияющей на качество предоставляемых услуг.

В основном проблема некомпетентности персонала затрагивает не личностные данные, а профессиональные, в связи с этим необходимо уделять особое внимание повышению квалификации персонала.

Затраты на обучение персонала представлена в таблице 2.

Таблица 2

Затраты на обучение персонала

Затраты, тыс руб 2019 2020 2021

Обучение 400 450 520

Профессиональная переподготовка 100 150 180

На территории АО ГАЗПРОМБАНК «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» проходит в конференц-зале, по пятницам, после обеда. Для обучения на базе Вузов, руководство выделяет своим сотрудникам неделю, (6 дней - 36 часов) с сохранением заработной платы. Выдаются лекции, индивидуальные задания. По окончании обучения, проходит экзамен.

Благоприятный социально-психологический климат характеризуют оптимизм, радость общения, доверие, чувство защищенности, безопасности и комфорта, взаимная поддержка, теплота и внимание в отношениях, межличностные симпатии, открытость коммуникации, уверенность, бодрость, возможность свободно мыслить, творить, интеллектуально и профессионально расти, вносить вклад в развитие организации, совершать ошибки без страха наказания и т.д.

Большое значение для формирования благоприятного социально-психологического климата имеет то, насколько работа является для человека интересной, разнообразной, творческой, соответствует ли она его профессиональному уровню, позволяет ли реализовать творческий потенциал, профессионально расти.

Руководителем АО ГАЗПРОМБАНК «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» выбран демократический стиль развивает общительность и доверительность взаимоотношений, дружелюбность. При этом нет ощущения навязанности решений извне, «сверху». Участие членов коллектива в управлении, свойственное этому стилю руководства.

Управление производством в контактном центре «АО ГАЗПРОМБАНК «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ»» включает в себя три процесса:

- 1) сбор информации;
- 2) анализ собранной информации;
- 3) принятие решения на основе полученных результатов.

В качестве основных составляющих стратегии управления персонала сотрудников АО ГАЗПРОМБАНК «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» можно выделить: условия и охрана труда, установление норм и принципов взаимоотношений в коллективе, политика занятости, профориентация и адаптация персонала, разработка новых профессионально-квалификационных требований к персоналу, разработка концепции развития

персонала, совершенствование механизма управления мотивацией, разработка новых систем и форм оплаты труда и стимулирования.

1.2. Характеристика деятельности организации

Сегодня АО ГАЗПРОМБАНК «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» работает в нескольких направлениях, оказывая услуги частным лицам, малому, среднему и крупному бизнесу. Спектр услуг охватывает всевозможные банковские операции.

Банк АО ГАЗПРОМБАНК «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» предлагает оформить все виды кредитования. Их особенности представлены ниже в таблице 3.

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 6-ФКЗ, от 30.12.2008 7-ФКЗ) // Российская газета. – 2017. – 7.

Учебная литература

2. Аксенова К.А. Управление предприятием: Конспект лекций – М: Приор-издат, 2020. – 378 с.

3. Бабанова С.Э. Этапы принятия управленческих решений. Сборник научных статей. – М., 2019. – С. 15-20

4. Буров В.П., Ломакин А.Л., Морошкин В.А. Управленческие решения. – М.: Форум, 2020. – 352 с.

5. Бусов В.И. Управленческие решения. – М.: Юрайт, 2020. – 410 с.

6. Виханский. О. С. Менеджмент. Учебное пособие 3-е изд. М.: ИНФРА-М, 2019. – 528 с.

7. Губанов С. Система организации и поощрения труда: Методические разработки. М.: Экзамен, 2020. – 722 с.

8. Глебова К.А., Афанасьева К.О., Самсонова М.В. Методы принятия управленческих решений и контроля их исполнения. Качество продукции: контроль, управление, повышение, планирование: сборник научных трудов Международной молодежной научно-практической конференции: в 2-х томах. – 2021. – С. 211-214

9. Голубков Е. П. Маркетинг. Выбор лучшего решения. – М.: Экономика, 2020. – 266 с.

10. Доусон Р. Уверенно принимать решения. – М.: ЮНИТИ, 2021. – 478 с.

11. Дункан Джек У. Основопологающие идеи в менеджменте. Уроки основоположников менеджмента и управленческой практики / Пер. с англ. — М.: Дело, 2021. – 450 с.

12. Егоршин А.П. Управление персоналом: Учебник для вузов. Н. Новгород.: НИМБ, 2020. – 541с.

13. Журавлева М.М. Управленческие решения: конспект лекций. – Иркутск: ИГТУ, 2019. – 256 с.

14. Зайцев Н.Л. Экономика, организация и управление предприятием: Учебное Пособие. М.: ИНФРА-М, 2021. 445 с.

15. Ивасенко А.Г. Разработка управленческих решений. – М.: КноРус, 2021. – 369 с.

16. Истомин Е.П. Управленческие решения: учебник. – СПб: Андреевский издательский дом, 2020. – 220 с.

17. Игнатъева А.В, Максимцов М.М. Исследование систем управления. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2021. – 157 с.

18. Кузнецова Н.В. Методы принятия управленческих решений. – М.: Инфра-М, 2021. – 274 с.

19. Карпов А.В. Процессы принятия решений в структуре управленческой, деятельности // Психологический журнал. – 2019. – 1. – 63-77 с.

20. Кхол Йозеф. Эффективность управленческих решений. – М.: ИНФРА, 2019. – 226 с

21. Кузьмина Т.И. Управленческие решения: учебное пособие. – М.: МГОУ, 2021. – 352

22. Лазарев В.Н. Управленческие решения: текст лекций. — Ульяновск: УлГТУ, 2020. – 336

23. Ларионов О.И. Теория и методы принятия решений. – М.: Феникс, 2020. – 378 с.

24. Лифшиц А.С. Управленческие решения. – М.: КноРус, 2020. – 364 с.

25. Логинов В.Н. Управленческие решения. – М.: Альфа-Пресс, 2020. – 258 с.

26. Пирогова Е.В. Управленческие решения. Учебное пособие — Ульяновск: 2020. – 310 с.

27. Пужаев А.В. Управленческие решения. – М.: КноРус, 2021. – 398 с.

28. Фасхиев Х.А., Крахмалева А.В. Метод оценки управленческих решений. В сборнике: Управление экономикой: методы, модели, технологии материалы XV Международной научной конференции. – 2021. – С. 175-180

29. Фатхутдинов Р.А. Разработка управленческого решения: Учебник для вузов. 2-е изд., доп. – М.: ЗАО «Бизнес-школа Интел -Синтез», 2020. – 272 с.

30. Фатхутдинов Р.А. Управленческие решения. – М.: Инфра-М, 2020. – 440 с.

31. Фатхутдинов Р.А. Стратегический маркетинг: Учебник — М.: ЗАО "Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2021. – 360 с.

32. Цыгичко В.Н. Руководителю — о принятии решений. — 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2020. – 450 с.
33. Эддоус М., Стенсфилд Р. Методы принятия решений / Пер. с англ., под ред. И.И.Елисеевой. — М.: Банки и биржи, 2019. – 221 с.
34. Экономика и бизнес / Под ред. В.Д.Камаева — М.: Изд-во МГТУ, 2020. – 361 с.
35. Юкаева В. С. Управленческие решения: Учебное пособие. – М.: Издательский дом «Дашков и К», 2019. – 379 с.

Электронные ресурсы

36. Модели и методы принятия решений [Электронный ресурс]. URL: <http://www.examen.ru/add/School-Subjects/Social-Sciences/Economics/9741/9742> (дата обращения: 26.01.2017)
37. Природа процесса принятия решений [Электронный ресурс]. URL: <http://www.bibliotekar.ru/biznes-43/112.htm>(дата обращения: 26.01.2017)
38. Прогнозирование управленческих решений. Цель, задачи, принципы и методы прогнозирования [Электронный ресурс]. URL: <http://mandeced.ru/voprosy-s-otvetami-po-upravlencheskim-resheniyam/110-prognozirovanie-upravlencheskix-reshenij-cel.html>(дата обращения: 26.01.2017)

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/otchet-po-praktike/308149>