

**Департамент образования и науки Кемеровской области
Государственное образовательное учреждение
среднего профессионального образования
Профессиональный колледж г. Новокузнецка**

Специальность: 43.02.10 Туризм

КУРСОВАЯ РАБОТА

**Тема : Использование инновационных технологий на тур
предприятии с целью повышения качества обслуживания клиента**

Выполнил студент группы Т 13- 12
Пороховниченко Виктория Сергеевна

Преподаватель Жиликова Олеся
Александровна

Новокузнецк, 2016

Актуальность выбранной темы курсовой работы заключается в том, что с ходом современного научно-технического и социального прогресса, с его социальными и социально-психологическими тенденциями и последствиями неразрывно связаны многие острые проблемы социально-психологического климата организации

Целью написания данной курсовой работы является подбор системы оценки социально-психологического климата и ее апробация на сотрудниках некоммерческой организации.

Центральным ядром данной работы является предположение о том, что основной составляющей сплоченности коллектива является ценностно-ориентационное единство.

Центральным ядром данной работы является предположение о том, что основной составляющей сплоченности коллектива является ценностно-ориентационное единство

Предметом исследования являются отдельные свойства личности (преимущественным образом темперамент), а также неформальные отношения внутри группы.

Психологический климат - это эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе их симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей. Климат отношений между людьми в организации состоит из трех составляющих. Первая составляющая - это социальный климат, который определяется осознанием общих целей и задач организации. Вторая составляющая - моральный климат, определяющийся принятыми моральными ценностями организации. Третья составляющая - это психологический климат, т.е. те неофициальные отношения, которые складываются между работниками.

В целом, этот феномен принято называть социально-психологическим климатом коллектива организации.

Социально-психологический климат проявляется в отношениях между группами, то следует, прежде всего, определить структуру группы.

Под структурой группы мы понимаем следующие ее компоненты:

- ▣ формальное лидерство
- ▣ роли
- ▣ нормы
- ▣ статус
- ▣ размер
- ▣ состав

Основные критерии, характеризующие социально-психологический климат коллектива:

- Чувство причастности
- Сплоченность
- Интерес сотрудников к работе
- Чувство безопасности нахождения в коллективе

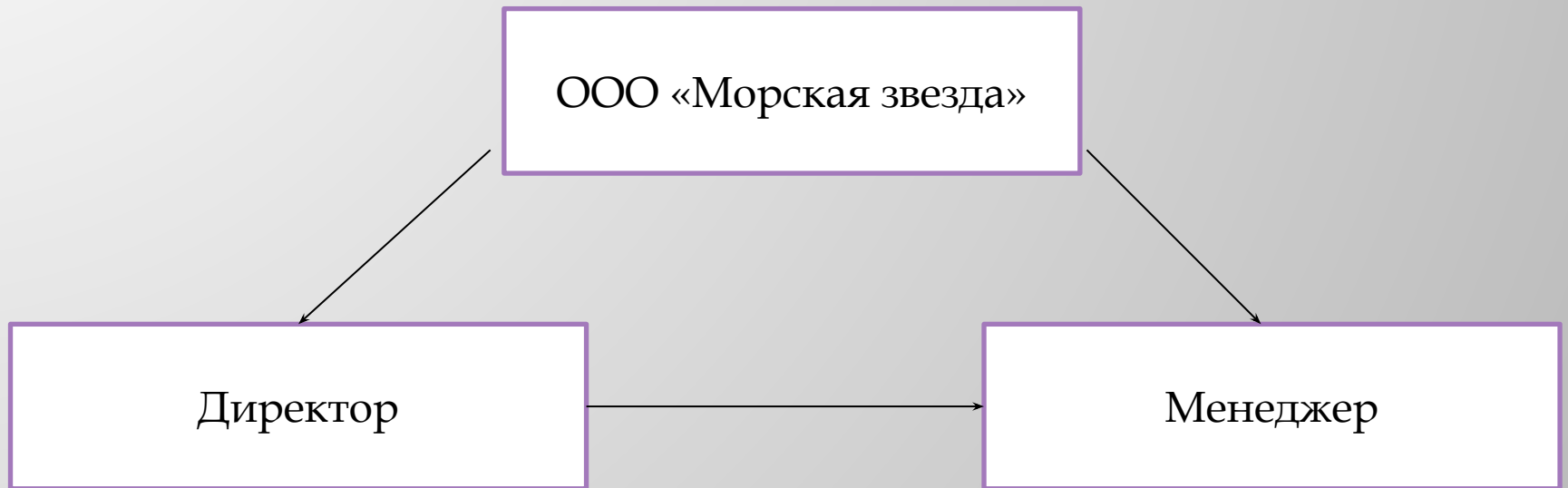
Важнейшей внутренней характеристикой организации является сплоченность. Сплоченность - проявляется в единстве мнений, убеждений, традиций, характере межличностных отношений, настроений и др., а также в единстве практической деятельности. Формирование сплоченности осуществляется в совместной деятельности.

Для оценки сплоченности методология предлагает не менее четырех критериев:

1. Объединение членов группы общей целью (идеациональный критерий).
2. Сенсомоторная совместимость участников (сенсорный критерий). Под сенсомоторной совместимостью понимается сочетаемость темпа и ритма психофизиологических реакций участников коллектива.
3. Согласованность функционально-ролевых ожиданий (логический критерий).
4. Ценностно-ориентационное единство (этический критерий).

Критерии сплоченности позволяют определить степень единства коллектива, что непосредственно влияет на характер его социально-психологического климата.

Схема существующей организационной структуры управления рассматриваемого объекта



Стадии развития предприятия



Swot –анализ туристического Предприятия «Морская звезда»

| Сильные стороны | Слабые стороны |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Широкий ассортимент продукции 2. Хорошая мотивация персонала 3. Высокая квалификация персонала 4. Высокое качество обслуживания покупателей 5. Налаженная работа с постоянными клиентами 6. Высокий уровень политики по качеству | <ol style="list-style-type: none"> 1. невысокий уровень маркетинговых исследований может стать выгодой для конкурентов и затруднить сбытовой процесс 2. Непродуманность рекламной кампании может снизить спрос и общую прибыль |
| Угрозы | Возможности |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Изменение покупательских предпочтений 2. Сбои в работе с поставщиками 3. Рост темпов инфляции 4. Изменение уровня цен 5. Скачки курсов валют 6. Увеличение конкурентных преимуществ со стороны конкурентов 7. Рост налогов и пошлин 8. Усиление конкуренции | <ol style="list-style-type: none"> 1. Широкий выбор поставщиков ресурсов 2. Сезонный рост спроса 3. Обслуживание дополнительных групп потребителей |

STEP – анализ туристического предприятия «Морская звезда»

| Политика | Экономика |
|---|--|
| 1. Нет определенной государственной политики для продукции. Отсутствие поддержки со стороны государства | 1. Высокая суммарная налоговая нагрузка на предприятие и возможность ее усиления |
| 2.Отсутствие единых государственных организаций, занимающихся выдачей различного рода лицензий, разрешений. | 2. Рост темпов инфляции. |
| 3.Подверженность решений руководителей предприятия мнению более высокого руководства | 3. Отсутствие ясных перспектив в развитии экономики России. Опасность экономической нестабильности |
| Социум | Технология |
| 1. Влияние фактора мобильности производства продукции | 1. Акцент на компьютеризацию процесса производства |
| 2. Влияние предпочтений потребителя в соответствии со стандартами качества | 2. Внедрение высокотехнологичного оборудования |

Формирование благоприятного для инноваций организационного климата

Пути формирования инновационного организационного климата

Диагностика организационного климата:
а/опрос и тестирование персонала;
б/выявление факторов блокирующих, поддерживающих и усиливающих новаторство. Привлечение психологов и социологов для сбора и анализа информации.

Поощрение экспериментаторства / создание множества мелких новаторских групп /

Организация выдвижения, оценка и вознаграждения новых идей и предложений / создание отделов для сбора и патентования идей, экспертных комиссий и советов по изобретениям, проведение смотров и конкурсов /

Поддержание обстановки терпимости к неудачам / готовность высшего руководства рисковать, вознаграждение за все идеи, включая не принесшие успеха по объективным причинам, подготовка и предоставление всем авторам предложений аргументированных ответов /

Создание условий для интенсивных коммуникаций и сквозных взаимодействий работников / расширение полномочий и частичное пересечение сфер деятельности, неформальные контакты, свободное распространение информации, горизонтальные связи, кооперирование функциональных служб /



**СПАСИБО
ЗА
ВНИМАНИЕ**