

**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

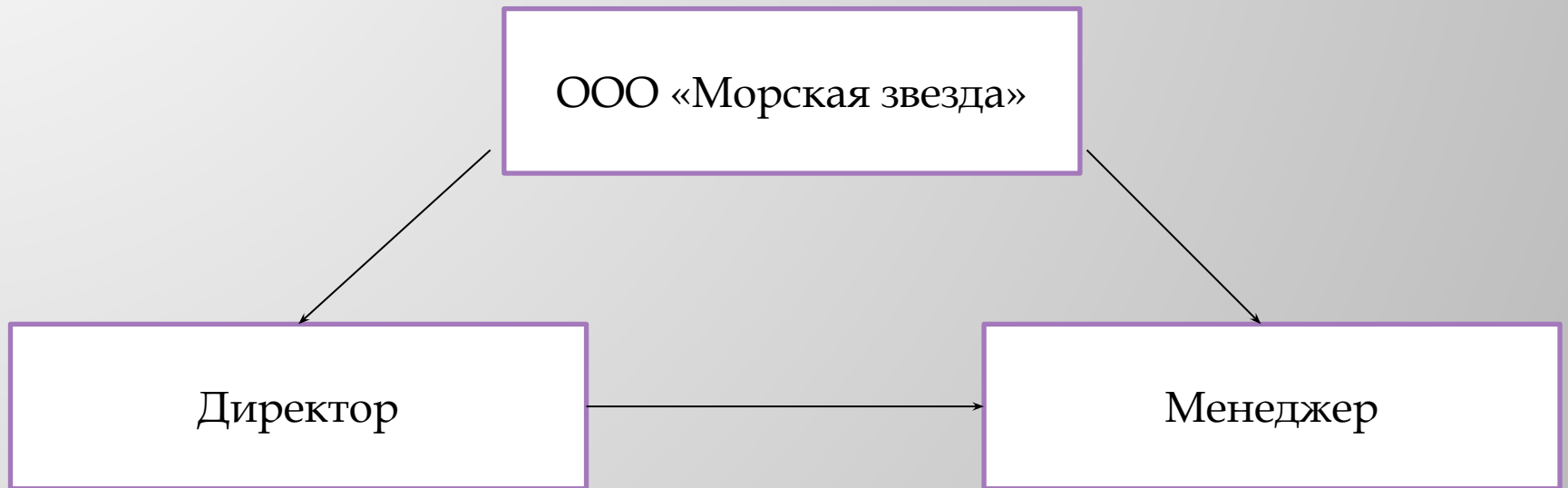
Важнейшей внутренней характеристикой организации является сплоченность. Сплоченность - проявляется в единстве мнений, убеждений, традиций, характере межличностных отношений, настроений и др., а также в единстве практической деятельности. Формирование сплоченности осуществляется в совместной деятельности.

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 продукции2. Хорошая мотивация персонала3. Высокая квалификация персонала4. Высокое качество обслуживания покупателей5. Налаженная работа с постоянными клиентами6. Высокий уровень политики по качеству	<ol style="list-style-type: none">1. невысокий уровень маркетинговых исследований может стать выгодой для конкурентов и затруднить сбытовой процесс2. Непродуманность рекламной кампании может снизить спрос и общую прибыль
Угрозы	Возможности
<ol style="list-style-type: none">1. Изменение покупательских предпочтений2. Сбои в работе с поставщиками3. Рост темпов инфляции4. Изменение уровня цен5. Скачки курсов валют6. Увеличение конкурентных преимуществ со стороны конкурентов7. Рост налогов и пошлин8. Усиление конкуренции	<ol style="list-style-type: none">1. Широкий выбор поставщиков ресурсов2. Сезонный рост спроса3. 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**