

Анализ бизнес-этикета как составной части корпоративной культуры туристической фирмы

Выполнил: ...

Научный руководитель -

Цель работы:

анализ бизнес-этикета как составной части корпоративной культуры туристической фирмы.



Задачи исследования:

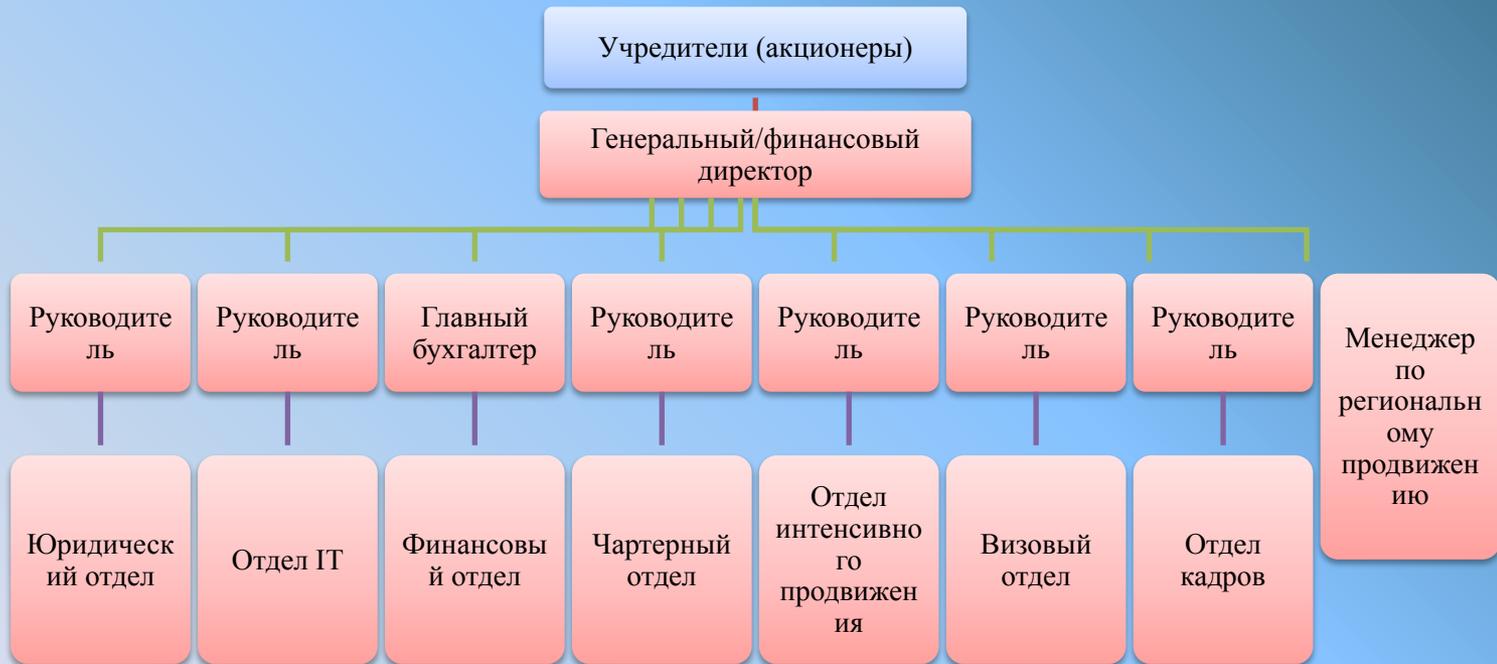
- проанализировать теоретико-методологические основы исследования корпоративной культуры предприятия;
- оценить уровень корпоративной культуры ООО «Пегас Туристик»;
- дать характеристику результатам, полученным в ходе оценки.

Объект и предмет исследования:

- Объект данной работы -ООО «Пегас Туристик».
-
- Предмет - корпоративная культура предприятия.



Корпоративная структура ООО «Пегас Туристик»

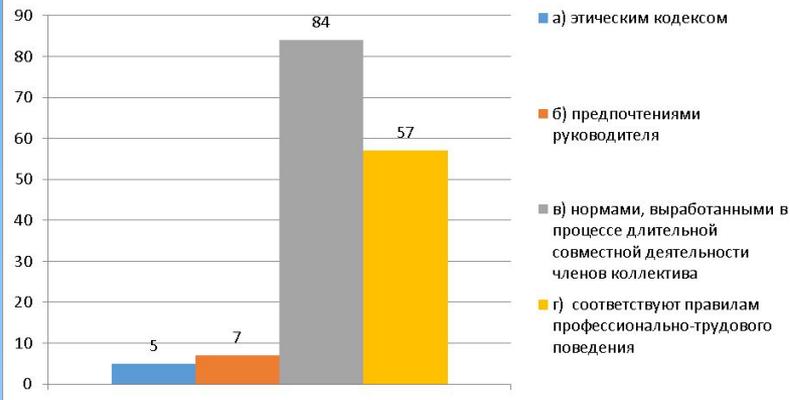


Развитие корпоративной культуры в «Пегас Туристик»

В процессе общения со своими коллегами Вы скорее всего:



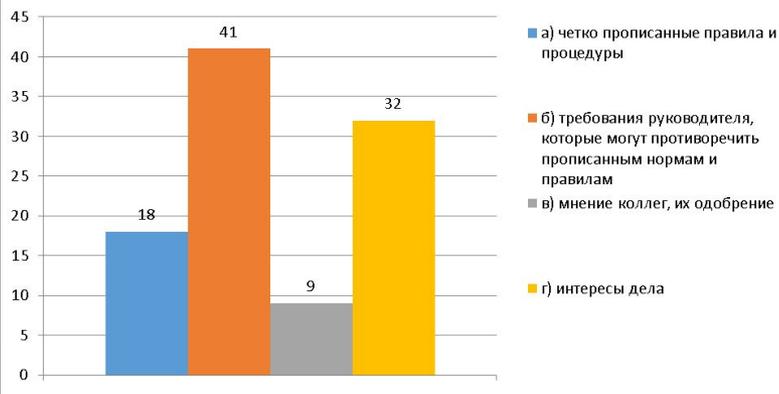
На Вашем предприятии правила повседневного общения с коллегами определяются:



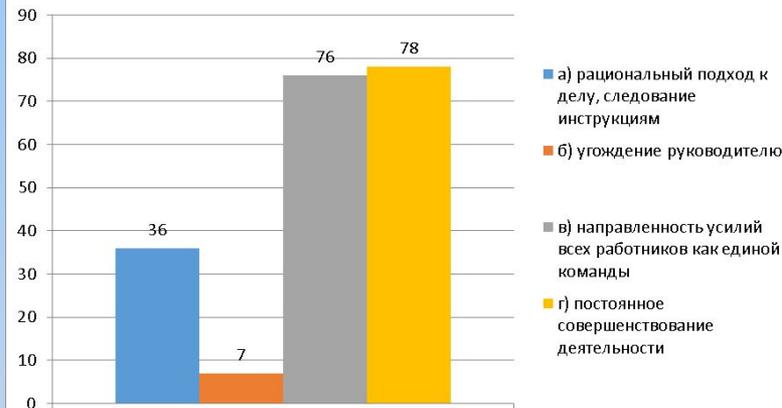
Коммуникации между работниками на предприятии

Правила повседневного общения с коллегами организации

На Ваше поведение большее влияние оказывают:



На работе нормой поведения является:



Факторы, влияющие на поведение работников

Характеристика нормы поведения сотрудников предприятия

Результаты исследования содержательной когерентности корпоративной культуры

Во-прос	Функциональная культура				Социальная культура				Во-прос
	Роль	Власть	Лич-ность	За-дача	Роль	Власть	Лич-ность	За-дача	
1	33	6	21	52	21	6	73	14	2
3	16	3	25	78	18	7	69	79	4
5	9	11	15	76	16	0	75	18	6
8	86	3	7	79	18	41	9	32	7
11	38	2	53	17	5	7	84	57	9
13	36	7	76	78	54	16	0	43	10
14	27	8	78	5	13	0	71	15	12
15	24	3	6	75	24	0	62	81	16
Σ	269	43	281	460	169	77	443	339	Σ

Результаты исследования корпоративной культуры «Пегас Туристик»

Тип культуры	Функциональная культура		Социальная культура		Ранговая разница
	Эмпирическое значение	Ранг	Эмпирическое значение	Ранг	
Роли	269	2	169	2	0
Власти	43	1	77	1	0
Личности	281	3	443	4	-1
Задачи	460	4	339	3	1

Ранжирование типов корпоративной культуры в соответствии с полученными результатами исследования

Характеристика	Эмпирическая частота		Сумма	Теоретическая частота	
	Социальная Культура	Функциональная культура		Социальная Культура	Функциональная культура
Культура роли	169 А	269 Б	438	219 А	219 Б
Культура власти	77 В	43 Г	120	60 В	60 Г
Культура личности	443 Д	281 Е	724	362 Д	362 Е
Культура задачи	339 Ж	460 З	799	399,5 Ж	399,5 З
Сумма	1028	1053	2081	1040,5	1040,5

Эмпирические и теоретические распределения характеристик типов социальной и функциональной культуры

Ячейка таблицы частот		Эмпирическая Частота (f_{sj})	Теоретическая частота (f_T)	$(f_{sj} - f_T)$	$(f_{sj} - f_T)^2$	$(f_{sj} - f_T)^2 / f_T$
1	А	169	219	-50	2500	11
2	Б	269	219	50	2500	11
3	В	77	60	17	289	4
4	Г	43	60	-17	289	4
5	Д	443	362	81	6561	18
6	Е	281	362	-81	6561	18
7	Ж	339	399,5	-60,5	3660,25	9
8	З	460	399,5	60,5	3660,25	9
Сумма		2081	2081	0	-	84

Расчет критерия χ^2 при сопоставлении распределений характеристик социальной и функциональной культуры

Разработка плана мероприятий по совершенствованию корпоративной культуры

Программа развития корпоративной культуры

- ❖ провести собрание, на котором сотрудники будут проинформированы о предстоящих изменениях в компании.
- ❖ обеспечить вовлеченность сотрудников в процесс реализации стратегии внедрения изменений.
- ❖ сотрудники должны чувствовать поддержку со стороны руководства и заинтересованность в их скорейшей адаптации к изменениям.

Формирование корпоративной культуры

- ❖ обеспечить взаимодействие команд торговых представителей между собой путем введения групповых планов продаж для вовлечения в общую деятельность компании и поднятия мотивации персонала.
- ❖ руководителям следует развивать лидерские качества.
- ❖ разработать мероприятия, направленные на оценку профессионального уровня сотрудников сферы продаж.
- ❖ внедрить «День дублера», в который сотрудники смогут поменяться должностями.
- ❖ внутренняя документация: положения, инструкции, нормы и правила для сотрудников ООО «Пегас Туристик».
- ❖ проводить периодический мониторинг результатов по внедрению инструментов культуры.

Расчет экономической эффективности предлагаемых мероприятий, тыс. руб.

Показатели	Сумма
Затраты	215
Доходы	9 461
Экономический эффект от реализации предлагаемых мероприятий, или рентабельность инвестиций P_n	9 251
Коэффициент экономической эффективности (отношение экономии (прибыли) от внедрения конкретного результата к затратам на его создание)	44,05
Срок окупаемости затрат $T_{ок}$ (отношение затрат к получаемой экономии)	0,02

**СПАСИБО
ЗА
ВНИМАНИЕ**