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://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/233350>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Управление качеством

ВВЕДЕНИЕ 5

1 Теоретические основы исследования организационной культуры на предприятиях сервиса 7

1.1 Организационная культура современных организаций: понятие, содержание и характеристики 7

1.2 Основы и технологии управления организационной культурой организации 15

1.3 Особенности организационной культуры на предприятиях сервиса 21

2 Оценка организационной культуры на предприятиях сервиса на примере ООО «ПЭК» 29

2.1 Характеристика деятельности ООО «ПЭК» 29

2.2 Анализ управления персоналом организации 37

2.3 Оценка сложившейся организационной культуры 46

3 Рекомендации по совершенствованию организационной культуры в ООО «ПЭК» 52

3.1 Направления развития организационной культуры в ООО «ПЭК» 52

3.2 Ключевые факторы успешного внедрения системы комплаенса 58

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 64

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 67

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы обусловлена тем, что в современных экономических условиях предприятия самых различных сфер деятельности должны правильно и рационально организовать работу своего персонала, чтобы получать наибольшие выгоды от использования трудовых ресурсов. Существует широко распространенное соглашение о том, что организационные культуры существуют и что они являются ключевым звеном в формировании организационного поведения, определение точного определения концепции является трудным предприятием. Абсолютное определение позволит не только для более строгого изучения организационной культуры, но и повысить наше понимание того, как оно влияет на другие организационные результаты, такие как производительность, участие сотрудников и приверженность компании, уровень сервисного обслуживания клиентов.

Степень разработанности проблемы. Данная тема достаточно хорошо разработана в трудах таких авторов, как Бурко Р.А. [1], Грубич Т.Ю. [5], Джумиго Н.А. [6], Ильченко А.В. [10], Келиоглу Ю.В. [11], Киселев М.А. [14], Ланчаков А.Б. [16], Михайленко Е.А. [17], Никитина О.А. [19], Тезяева А.С. [24], Шумов А.В. [28], Янковская В.В. [29].

Цель исследования – разработка рекомендаций по совершенствованию организационной культуры ООО «ПЭК».

Для достижения цели необходимо последовательно решить ряд взаимосвязанных задач:

- рассмотреть теоретические основы исследования организационной культуры на предприятиях сервиса;
- охарактеризовать особенности организационной культуры сервисного предприятия;
- оценить организационную культуру в ООО «ПЭК»;
- обосновать направления развития организационной культуры в ООО «ПЭК»;
- выявить ключевые факторы успешного внедрения системы комплаенса в контексте совершенствования организационной культуры в ООО «ПЭК».

Объект исследования – процесс совершенствования организационной культуры на предприятии сервиса.

Предмет исследования – совокупность организационно-экономических отношений, возникающих в процессе совершенствования организационной культуры на предприятии сервиса.

Объект наблюдения – ООО «ПЭК».

Теоретические и методические основы исследования. В процессе работы использованы труды таких учёных как: В данной работе были использованы труды таких авторов, как Бурко Р.А. [1], Грубич Т.Ю. [5], Джумиго Н.А. [6], Ильченко А.В. [10], Келиоглу Ю.В. [11], Киселев М.А. [14], Ланчаков А.Б. [16], Михайленко Е.А. [17], Никитина О.А. [19], Тезяева А.С. [24], Шумов А.В. [28], Янковская В.В. [29].

В качестве методов исследования использованы методы анализа, синтеза, сравнения, наблюдения,

описания, индукции, дедукции и другие.

Информационная база исследования. Источником информации о развитии организационной культуры послужили отчетность ООО «ПЭК», ресурсы сети Интернет и другие источники.

Практическая значимость заключается в том, что разработанные предложения могут быть использованы предприятиями сферы сервиса.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав основного текста на 70 страницах, заключения, списка использованной литературы, содержащего 45 источников. В работе 16 рисунков, в которых представлены дополнительные материалы, использованные при изложении основных положений работы.

1 Теоретические основы исследования организационной культуры на предприятиях сервиса

1.1 Организационная культура современных организаций: понятие, содержание и характеристики

В настоящее время для того, чтобы предприятие достигало своих целей и было успешным на рынке, необходимо грамотно формировать организационную культуру. Культура в целом представляет собой совокупность результатов активной творческой деятельности людей [21, с.30]. Организационная культура определяется как основные убеждения, предположения, ценности и способы взаимодействия, которые способствуют созданию уникальной социальной и психологической среды организации [8, с.87].

История возникновения дефиниции «организационная культура» относится к началу XX века. Понятие культуры относительно к организациям стало использоваться около 70-ти лет назад, что обусловлено развитием таких областей, как менеджмент, психология, социология в XX веке. В середине 1930-х гг. появилось множество теорий относительно организационной культуры. Однако сам термин был предложен в 1920-х гг. в СССР А.Гастевым. Под этим термином понималась «способность предприятия «возделывать» свою систему управления, чтобы добиваться высоких результатов деятельности («культура» означает «возделывание, воспитание»)» [7, с.17].

Через несколько лет Э.Мэйо доказал, что поведение сотрудников оказывает прямое влияние на успех компании, поэтому организационную культуру необходимо изучать. Далее в конце 1930-х гг. Ч.Барнард исследовал принципы «организационной морали» сотрудников. У.Деминг развил теорию организационной культуры, которая строится на «философии сотрудничества». Во второй половине XX века организационная культура рассматривалась как фактор, способный быть источником ресурсов для предприятия.

В 1980-х гг. были проведены эмпирические исследования на американских предприятиях, которые закрепили успешность деятельности тех предприятий на рынке, которые имеют развитую организационную культуру. Т.Парсонс стал основоположником комплексного подхода к формированию организационной культуры на предприятии, где есть дисциплина, иерархия, централизация.

Приведем определения организационной культуры разных авторов в современном понимании исследуемой дефиниции [14, с.167]. Например, Э.Жак считает, что «организационная культура предприятия – это «вошедший в привычку, ставший традицией образ мышления и способ действия, который в большей или меньшей степени разделяют все работники предприятия и который должен быть усвоен и хотя бы частично принят новичками, чтобы новые члены коллектива стали «своими»)» [33, с.128].

Согласно А.Кромби, под «организационной культурой организации следует понимать уникальную совокупность норм, ценностей, убеждений, образцов поведения и т.п., которые определяют способ объединения групп и отдельных личностей в организацию для достижения поставленных перед ней целей» [34, с.32].

1. Бурко Р.А. Выбор и обоснование организационной структуры предприятия // Молодой ученый. 2019. №7. С. 313-315.
2. Веснин В.Р. Управление персоналом. Теория и практика: учебник / В. Р. Веснин. М.: Проспект, 2018. С. 688.
3. Волгин В.В. Индивидуальный предприниматель. Предупреждение проблем с персоналом / В.В. Волгин. М.: ООО «Издательство АСТ»: ООО «Издательство Астрель», 2018. С. 191.
4. Генкин Б.М. Основы организации труда: учебное пособие / Б.М. Генкин, В.М. Свистунов. М.: Норма, 2017. С. 400.
5. Грубич Т.Ю. Обзор методов оценки эффективности организационной структуры предприятия с позиции финансово – хозяйственной деятельности // Парадигмы современной науки. 2017. № 2 (4). С. 79-86.
6. Джумиго Н.А. Организационная структура как объект стратегических изменений // Управление

- современной организацией: опыт, проблемы и перспективы. 2017. № 2 (8). С. 111-118.
7. Егоршин А.П. Организация труда персонала: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2018. С. 320.
 8. Зудина Л.А. Организация управленческого труда. Учебное пособие, 2017. С. 546.
 9. Ивановская Л.В. Организация труда персонала. М.: Проспект, 2018. С.64.
 10. Ильченко А.В. Выбор организационной структуры предприятия // Актуальные вопросы экономических наук: материалы III Междунар. науч. конф. Уфа: Лето, 2018. С. 127-129.
 11. Келиоглу Ю.В. Исследование особенностей современных тенденций в развитии организационных структур управления // Новая наука: Опыт, традиции, инновации. 2017. Т. 1. № 4. С. 108-111.
 12. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации. М.: ИНФА-М, 2019. С.200.
 13. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: Учебник / А.Я. Кибанов. – 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2019. С.447.
 14. Киселев М.А. Методологические подходы к управлению изменениями организационной структуры предприятия // Альманах мировой науки. 2017. № 2-1 (17). С. 167-168.
 15. Кобяева Н.М. Законы организаций как конструкт методологии управления организационными изменениями // Менеджмент в России и за рубежом. 2019. № 4. С. 98-103.
 16. Ланчаков А.Б. К вопросу оценки эффективности адаптивной организационной структуры управления предприятием // Известия Тульского государственного университета. Экономические и юридические науки. 2017. № 1-1. С. 67-71.
 17. Михайленко Е.А. Ситуационные факторы, влияющие на выбор организационной структуры предприятия // Молодой ученый. 2017. №4. С. 502-505.
 18. Нечаев Е.И. Организация производства и предпринимательской деятельности. Краснодар: КубГАУ, 2017. С.266.
 19. Никитина О.А. О показателях оценки эффективности организационной структуры управления // Научный альманах. 2017. № 2-1 (28). С. 187-190.
 20. Рофе А.И. Научная организация труда. М.: Юнидата, 2016. С.399.
 21. Рофе И.А. Экономика труда. М.: Кнорус, 2018. С.224.
 22. Савельева Е.А. Регламентация и нормирование труда. М.: МАРТИТ, 2018. С.69.
 23. Свистунов В.М. Организация, нормирование, регламентация труда персонала. М.: Проспект, 2018. С.65.
 24. Тезяева А.С. Построение и оценка организационной структуры предприятия // Молодой ученый. 2017. №17. С. 383-386.
 25. Трилицкая О.Ю. Факторы, влияющие на изменения организационных структур внутрифирменного управления / О.Ю. Трилицкая // Тенденции развития науки и образования. 2017. № 30-3. С. 46-52.
 26. Фищенко К. С. Оценка эффективности работы персонала// Актуальные вопросы экономики и управления: материалы междунар. науч. конф. М.: РИОР, 2019. С.70.
 27. Шаляпина И.П. Формирование организационной структуры управления агрохолдингом // Агропродовольственная политика России. 2017. № 2 (62). С. 61-64.
 28. Шумов А.В. Современные концепции построения организационных структур: их достоинства и недостатки / А.В, Шумов // Российская наука и образование сегодня: проблемы и перспективы. 2017. № 4 (17). С. 59-60.
 29. Янковская В.В. Оценка Эффективности организационных структур управления // Управление в России: проблемы и перспективы. 2017. № 1. С. 32-36.
 30. Экономика и социология труда: учебник / под общей редакцией д. э. н., проф. Р.Г. Мумладзе; Р.Г. Мумладзе, Г.Н. Гужина. - 3-е изд. М.: КНОРУС, 2019. С.328.
 31. Boisnier & Chatman. The Role of Subcultures in Agile Organizations, 2002
 32. Martin & Siehl. Organizational culture and counterculture: An uneasy symbiosis, 1983
 33. Jaques E. The changing culture of a factory. - New York: Dryden Press, 1952. - P. 251
 34. Kroeber A.L., Kluckholm C.K. Culture: a critical review of concepts and definitions // Peabody Museum of Archeology and Ethnology Papers, Y47. – Cambridge, MA, Harvard University, 1952.
 35. Michon C., Stern P. La dynamisation sociale. - P.:Ed.d"organisation, 1985
 36. институт менеджмента, инноваций и бизнес – анализа [Электронный ресурс]
URL:<http://www.refa.de/home>
 37. НИИ труда [Электронный ресурс] URL: <http://www.niitruda.ru/>
 38. аналитический центр по труду [Электронный ресурс] URL: <http://eactt.ru/>
 39. экономика труда [Электронный ресурс] URL: <http://laboureconomics.ru/>
 40. все об организации труда в компании [Электронный ресурс] URL: <http://www.jobgrade.ru/>

41. информационно-образовательный портал [Электронный ресурс] URL:<http://www.vevivi.ru>
42. библиотека по менеджменту [Электронный ресурс] URL:<http://www.inventech.ru>
43. международная организация труда [Электронный ресурс] URL:<http://www.ilo.org>
44. управление предприятием [Электронный ресурс] URL:<http://consulting.1c.ru>
45. институт управления бизнесом [Электронный ресурс] URL:<http://investobserver.info>

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://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/233350>