

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/kontrolnaya-rabota/62700>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Системы управления

Кейс-задание 2 3

1. В чем заключаются основные трудности системы управления типографией «Принт»? На каком из этапов, описанных выше, менеджеры допустили ошибки? Как необходимо было поступить? 6
2. Какие методы исследования систем управления можно применить в данной ситуации? Что должно быть объектом и предметом данных исследований? Сформулируйте 3—4 гипотезы, от которых должны отталкиваться исследователи и сопоставьте их с выбранными методами. 7
3. В соответствии с известными Вам принципами эффективного планирования исследований разработайте план исследования системы управления типографии «Принт» на ближайшие несколько месяцев (полгода). 9
4. Каким образом менеджеры могут повысить активность и вклад персонала типографии в развитие бизнеса? Какие конкретные мероприятия необходимо провести? Как можно оценить эффективность данных мероприятий? 10

Кейс-задание 2

В качестве объекта исследования данного бизнес-кейса выбрана система управления реально функционирующим полиграфическим предприятием. Цифровая типография «Принт» работает в Перми с августа 2004 года. Она оказывает все услуги по производству малотиражной продукции — от дизайна до составления книг и брошюр. Корпоративные клиенты (их у «Принт» больше 50%) заказывают в компании печать годовых отчетов, рекламных постеров, визиток, корпоративных буклетов. Частники приходят, чтобы напечатать оригинальные приглашения, календари или, к примеру, шуточные наклейки на винные бутылки. В среднем типография обслуживает около 400 клиентов в месяц. С заказами справляется небольшой коллектив — 15 человек, которые без труда умещаются в двух комнатах и небольшом производственном помещении. Средний возраст сотрудников — 24 года. «Как профессионалы они нас устраивают, — говорит директор типографии Сергей Марков. — Но не устраивает их безынициативность. Хотелось бы, чтобы люди не просто выполняли указания руководства, но и понимали, что могут реально повлиять на будущее компании, думали о ее развитии. Хочется увеличить степень вовлеченности сотрудников в наш брэнд, более полно использовать их творческий потенциал». Повысить вовлеченность сотрудников в дела компании понадобилось для решения проблем сразу на нескольких уровнях. Например, с самого начала работы так сложилось, что параметры заказа с клиентом обсуждает менеджер, он же рассчитывает стоимость. После этого клиент обсуждает с дизайнером оформление будущего продукта. «На этом этапе часто возникают проблемы: в разговоре с дизайнером выясняются детали будущего заказа, которые повлияют на его стоимость, — рассказывает коммерческий директор типографии Сергей Якупов. — Вопрос: что сделать, чтобы не приходилось по несколько раз менять цены». Сами сотрудники не раз критиковали сложившуюся систему, но своих вариантов решения проблемы так и не предложили. Кроме того, именно менеджеры, а не руководство компании общаются с клиентами «Принт» напрямую. Лишь они знают, как клиенты относятся к компании, ее ценовой политике и уровню сервиса. Соответственно, именно менеджеры могут помочь в устранении недостатков и развитии достоинств компании, считает Якупов. Кроме того, пришло время задуматься и о маркетинговой кампании. Хотя серьезных цифровых типографий, оказывающих услуги полного цикла, в Перми не так много, конкуренция между ними довольно высокая. «Мы с конкурентами находимся примерно на одном уровне по оснащенности и количеству клиентов, — рассказывает Сергей Якупов. — Соответственно, надо как-то выделяться, активнее работать над брэндом». Вводить позицию маркетолога в «Принт» пока не готовы — предприятию это не по карману. Руководство компании решило использовать творческий потенциал собственных сотрудников. «Почему бы самим не придумать яркие маркетинговые акции? — спрашивает Якупов. — Мы предложили коллективу: проявите креативность». Новую систему взаимодействия с сотрудниками в «Принт» налаживают с января 2008 года. Для начала провели анкетирование, чтобы выяснить, что мотивирует людей к работе.

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/kontrolnaya-rabota/62700>