

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/otchet-po-praktike/8473>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Экономика предприятия

Введение 2

Основная часть 4

Глава 1. Деятельность ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2 в РФ 4

Глава 2. Индивидуальное задание 7

2.1. Анализ коммуникационных услуг ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2 7

2.2. Методы обучения коммуникационным навыкам сотрудников ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2 11

2.3. Тренинги в системе обучения сотрудников ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2 15

Заключение 21

Список использованных источников 23

Приложения 25

Введение

Коммуникации считаются одной из ключевых отраслей имеющего место общественного производства. Функции коммуникаций состоят в оказании потребителям всего спектра услуг по передаче любых сообщений: писем и телеграмм, а также телефонных разговоров, информации и остальных видов сведений. Предоставляя свои услуги по сбору, а также обработке, передаче сведений различным организациям и населению, коммуникации обладают всеми признаками материального производства (в отрасли коммуникации формируется потребительная стоимость). Современной экономической природе коммуникации присущи специфические признаки, вытекающие из отраслевых особенностей. Таким образом, первая особенность обуславливается спецификой формируемого продукта, последний не считается новым непосредственно вещественным продуктом, являет собой итоговый полезный эффект самого процесса делегирования информации, обусловленной в форме услуги, а вторая особенность характеризуется совершенной неотделимостью во времени всего процесса потребления услуг коммуникации от процесса их непосредственного производства.

2

Основная часть

Глава 1. Деятельность ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2 в РФ

Отечественная коммуникационная компания, созданная в 2001 году шведской группой организаций Tele2 AB на основе сетей, приобретённых в РФ. Собственники Tele2 - это Банк ВТБ, кроме того, Ростелеком, СОГАЗ, а также Банк «Россия». Известна как сотовый дискаунтер. Предоставляет свои услуги свыше чем 38,9 млн. абонентам.

По состоянию на февраль 2017 года сеть Tele2 действует в 65 субъектах РФ.

Действует как группа компаний, полное название головной организации — Общество с ограниченной ответственностью «Т2 РТК Холдинг». Расположена в Москве.

Сейчас отечественную организацию «Теле2 Россия» связывают с Теле2 из Швеции общие ценности Tele2Way, что обе организации проповедуют. Ценности Tele2Way уже заложены учредителем Яном Стенбеком, отражают суть абсолютно всего, что имеет место в компании. Собственниками компании считаются ПАО «Ростелеком» (45 %), а также Группа ВТБ (27,5 %), кроме того, кипрские офшоры инвесторов, которые непосредственно контролируют банк «Россия» это 22 %, кроме того, кипрские офшоры А. Мордашова (2.75 %), страховая группа «СОГАЗ» имеет 2,75 %.

Любой из акционеров ООО «Т2 РТК холдинг» обладает преимущественным правом приобретения доли оператора. Указанное означает, что когда кому-либо из собственников поступит предложение направленное на продажу пакета либо его части, другой имеет возможность выкупить бумаги непосредственно по цене предложения. Указанное право утверждено в уставе холдинга. Любому из акционеров отведено 30 дней, для того, чтобы сделать предложение, — с

момента, как продавцу придет оферта от третьего лица, желающего приобрести свою долю. Генеральный директор ООО «Т2 РТК холдинг» — Сергей Эмдин. Председателем совета директоров компании — первым заместителем председателя правления ВТБ Юрий Соловьев. В РФ считается оператором связи работающим в стандарте GSM. До осуществления продажи ВТБ «Tele2 Россия» считалась единственной иностранной организацией, которая успешно работает на отечественном сотовом рынке. До 28.03.2014 года Tele2 не имела лицензию на деятельность в РФ на связь, осуществляемую в формате 3G, на связь в г. Москве, Московской области, это считалось существенным препятствием совершенствования компании. Уже в марте 2012 года компания провела испытания 4G в Пскове, Омске. Доказана совместимость 2G—4G (непосредственно в обход 3G). На июнь 2013 года компания считается четвертым по количеству абонентов оператором связи в РФ: абонентская основа в РФ составляла 23 млн. абонентов. Для компании до 2013 года РФ считалась главным рынком, гарантировавшим на 2010 год более половины абонентов, 34,7 % (значительная доля среди других государств) EBITDA.

Глава 2. Индивидуальное задание

2.1. Анализ коммуникационных услуг ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2

3

Осваивая российский рынок, компания придерживается принципа поэтапности и постепенно наращивает емкость сети, зону охвата, качество связи. В основе единой для всех российских регионов маркетинговой политики Теле 2 лежит принцип самых низких цен, который компания последовательно применяет во всех городах. Осваивая новый рынок, компания предлагает самые низкие тарифы, а также простые и удобные услуги. Стратегия низких цен позволяет значительно расширить круг пользователей мобильной связью, делая ее доступной массовому потребителю. Слоган компании Теле2 в России - "Всегда дешевле!".

Появившись на рынке ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2 занялась активными маркетинговыми действиями с целью привлечь потребителя. Бесплатные подключения к сети, 100 рублей на счет каждый месяц, розыгрыш телефонов, автомобилей и т.д. и вдобавок ко всему самые низкие цены было более чем привлекательно. Но слишком большой приток абонентов в купе с неотлаженным оборудованием в итоге привел к постоянному перегрузу сети. Этим самым ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2 заработало негативную репутацию. Позже эти проблемы были решены, началось расширение сети, но на реабилитацию имени уйдет много времени.

ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2 позиционирует свои услуги связи как услуги для людей, не считающих сотовую связь выражением престижа. Потенциальные абоненты – это люди, уставшие от различных ограничений и потока эмоционально окрашенной, имиджевой информации. Это те, кто понимает, что платить лишнее за минуту разговора – глупо. ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2 предлагает выгодные альтернативы предложениям других GSM-операторов. ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2 заостряет внимание потребителей на том, что на рынке предлагается более низкая цена за минуту соединения. На настоящий момент, оценивая зону покрытия сети и качество услуг связи можно сделать вывод что ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2 занимает последнее место по данным показателям (это же видно и по доли рынка), но ненамного уступает своему ближайшему конкуренту МТС. Интересным моментом является, что абоненты пользующиеся ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2 длительное время высказывают высокий уровень приверженности к этой торговой марке.

2.2. Методы обучения коммуникационным навыкам сотрудников ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2
«Вотек Мобайл» Теле 2 постоянно занимается повышением профессионального уровня своих менеджеров. К методам обучения в «Вотек Мобайл» Теле 2 непосредственно на рабочем месте относят коучинг (обучение своих коллег профессиональному мастерству), наставничество (развитие подопечного в рамках профессии, помощь в построении карьеры и в определении жизненных целей), стажировку (наблюдение за работой специалистов разных подразделений компании и выполнение задания под их руководством) и ротацию (перемещение специалиста из одного подразделения в другое для ознакомления с различными направлениями работы организации). С помощью этих методов сотрудники «Вотек Мобайл» Теле 2 имеют возможность проанализировать и переосмыслить собственный опыт коммуникации, будут мотивированы вести себя определенным образом, осваивают некоторые коммуникационные навыки в процессе общения с коллегами.

Тренинг можно выделить как отдельную категорию в классификации методов обучения, так как

он сочетает в себе активные методы наряду с традиционными методами. Информативная часть тренинга состоит из коротких лекций, а практическая часть может включать в себя деловые и ролевые игры, групповые дискуссии, разбор практических ситуаций, что способствует более

4
эффективному развитию коммуникативной компетенцией. Этот метод обучения закрепляет и развивает необходимые знания, умения и навыки, изменяет отношение участников тренинга к собственному опыту и применяемым в работе подходам в процессе проживания или моделирования специально заданных ситуаций.

Тренинг определяется как способ перепрограммирования имеющейся у человека модели управления своим поведением и деятельностью. Это многофункциональный метод преднамеренных изменений психологических феноменов человека и группы с целью гармонизации профессионального и личностного бытия человека. Тренинг – это часть планируемой активности организации, направленной на увеличение профессиональных знаний и умений, на модификацию аттитудов и социального поведения персонала способами, сочетающимися с целями организации и требованиями деятельности.

2.3. Тренинги в системе обучения сотрудников ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2

Большинство сотрудников-новичков в «Вотек Мобайл» Теле 2, приходя на работу, плохо представляют себе сущность данной деятельности. Поэтому еще на собеседовании начинается образовательный процесс. Специалист отдела кадров «Вотек Мобайл» Теле 2 при приеме на работу предоставляет новому сотруднику исчерпывающую информацию о сущности и особенностях данной работы, о зарплате, о необходимых навыках и т.д.

В первые дни работы новичка все его время посвящено изучению регламентирующих документов и специального пособия по технологии и психологии работы, знакомству с коллективом «Вотек Мобайл» Теле 2 и выполнению первых практических учебных заданий наставника, к которому он прикреплен. Для вновь принятых сотрудников проводятся занятия, читается курс лекций. В данном курсе новым специалистам раскрываются основы деятельности «Вотек Мобайл» Теле 2, особенности рынка услуг связи, правовые основы деятельности и другие необходимые знания. По завершении данного обучающего курса проводится проверка знаний сотрудников-новичков. Для опытных специалистов проводятся углубленные тематические тренинги:

- 1) техника ведения переговоров;
- 2) разрешение конфликтов;
- 3) мотивационный тренинг.

Специалистам «Вотек Мобайл» Теле 2 читают лекции об изменениях в законодательстве, влияющих на деятельность «Вотек Мобайл» Теле 2. У каждого специалиста должна быть возможность стать менеджером группы, затем начальником отдела и впоследствии директором отделения. Поэтому для сотрудников, вошедших в группу резерва на выдвижение, проводятся тренинги управления продажами. Обычно их ведет штатный тренер, но для опытных работников часто заказываются различные тренинги в специализированных тренинговых компаниях. Итак, чаще всего обучение делится на несколько этапов. Специалистов «Вотек Мобайл» Теле 2, которые хотят учиться и применять полученные знания на практике, отправляют на внутренние (если есть внутренний тренер) и внешние тренинги. Конечно же, по мере надобности проводятся тренинги и для среднего персонала (менеджеров), и для руководителей.

5

Заключение

Отечественная коммуникационная компания, созданная в 2001 году группой компаний Tele2 AB на основе сетей, полученных в РФ. Собственниками Tele2 РФ являются: Банк ВТБ, кроме того, Ростелеком, а также СОГАЗ, Банк «Россия». Приобрела известность как сотовый дискаунтер. Предоставляет свои услуги связи свыше чем 38,9 млн. абонентам.

По состоянию на февраль 2017 года существующая сеть Tele2 действует в 65 субъектах РФ. Действует в качестве группы организаций, полное наименование существующей головной структуры — Общество с ограниченной ответственностью «Т2 РТК Холдинг». Юридический адрес головной организации город Москва.

Для совершенствования коммуникативной компетенции каждого менеджера ЗАО «Вотек Мобайл» Теле 2 необходимо сочетать классические методы обучения, дистанционное обучение с очень активными приемами, тренингами.

Список использованных источников

1. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" // Парламентская газета. 2006. 3 авг.
2. Федеральный закон от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ "О связи" // СЗ РФ. 2003. N 28. Ст. 2895.
3. Федеральный закон от 17 июля 1999 г. N 176-ФЗ "О почтовой связи" // Российская газета. 1999. 22 июля.
4. Постановление Правительства РФ от 28 марта 2005 г. N 161 "Об утверждении Правил присоединения сетей электросвязи и их взаимодействия" // СЗ РФ. 2005. N 14. Ст. 1243.
5. Алетдинова А.А. Диффузия smart-технологий как парадигма перехода к седьмому технологическому укладу// В книге: Теория устойчивого развития экономики и промышленности Алетдинова А.А., Бабкин А.В., Булатова Н.Н., Бухвальд Е.М., Буянова М.Э., Василенко Н.В., Васильев П.И., Васюк С.С., Вертакова Ю.В., Гладышева И.В., Гузикова Л.А., Кадочникова Е.И., Клевцов С.М., Коробова Ю.С., Куладжи Т.В., Курчеева Г.И., Лисогор Г.И., Марковская Е.И., Машунин И.А., Машунин Ю.К. и др. Санкт-Петербург, 2016. С. 55-77.
6. Архипова М.Ю., Прохоров П.Э. Статистическое исследование информационнокоммуникационной деятельности в РФ// Друкеровский вестник. 2014. № 2. С. 59-71.
7. Абызова Е.Р. Некоторые аспекты концепции «электронного государства» / Е.Р. Абызова // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2015. – № 4. – С. 9-12.
8. Архипов С.И. Субъект права: теоретическое исследование. СПб., 2004./СПС «Консультант Плюс»
9. Англо-русский словарь с транскрипцией / Под общ. ред. И.В. Мироновой. 2-е изд. СПб., 2004. С. 444.
- 6
10. Богачев А. Рынок информационно-коммуникационных услуг: состав, структура и регулирование на государственном и местном уровне / А. Богачев // Маркетинг. – 2013. – № 6 (126). – С. 21-26.
11. Волчинская Е.К. О проекте новой редакции Федерального закона "О связи" // Сборник материалов "ИНФОРУМА-5" - 5-й Всероссийской конференции "Информационная безопасность России в условиях глобального информационного общества" / Под общ. ред. А.В. Жукова. М., 2003. С. 123.
12. Гиглавы А.В., Соколов А.В., Абдрахманова Г.И., Чулок А.А., Буров В.В. Долгосрочные тренды развития сектора информационно-коммуникационных технологий// Форсайт. 2013. Т. 7. № 3. С. 6-24.
13. Дербина О.Д. Современные рыночные инструменты в сфере информационных услуг// Журнал правовых и экономических исследований. 2016. № 1. С. 99-102.
14. Дешко И.П., Кряженков К.Г. Лабораторный практикум как сервис в курсах по информационнокоммуникационным технологиям// Перспективы науки и образования. 2015. № 1 (13). С. 70-74.
15. Демчук Н.В. Основные характеристики информационно-технологических услуг и их место в системе информационно-коммуникационных технологий / Н.В. Демчук // Экономика и предпринимательство. – 2014. – № 5-2 (46-2). – С. 817-822.
16. Киселев С.В. Методика оценки зависимости основных параметров финансовых показателей проекта долгосрочного развития сотовых операторов по оказанию информационнокоммуникационных услуг четвертого поколения / С.В. Киселев, Я.С. Чернявская // Экономика и предпринимательство. – 2016. – № 8 (73). – С. 382-390.
17. Карпунина Е.В. Затраты на информационные и коммуникационные технологии: немного статистики / Е.В. Карпунина, А.Ю. Карпунин // Современные технологии в науке и образовании – СТНО-2016 сборник трудов международной научно-технической и научно-методической конференции: в 4 томах. – Рязань, 2016. – С. 262-264.
18. Красникова Е.И., Рычкова Е.С. Маркетинговое исследование удовлетворенности потребителей телекоммуникационных услуг амурского филиала ОАО «Ростелеком» / Е.И. Красникова, Е.С. Рычкова // Вестник Амурского государственного университета. Серия: Естественные и экономические науки. – 2016. – № 75. – С. 121-126.
19. Кулаченко Д.А. Современное состояние и перспективы развития рынка электронных услуг в отечественной экономической системе / Д.А. Кулаченко // Современные проблемы науки и образования. – 2012. – № 5. – С. 224.

20. Корабейников И.Н., Тихонов Н.Б. Теоретическое обоснование перспектив развития инфраструктуры регионального рынка информационных услуг// Известия Оренбургского государственного аграрного университета. 2012. Т. 4. № 36-1. С. 160-162.
21. Якунина И.Н. Проблемы развития региональной телекоммуникационной компании в современной России / И.Н. Якунина, Д.В. Якунин // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. – 2013. – № 12 (128). – С. 60-65.
22. <http://publishernews.ru/PressRelease/PressReleaseShow.asp?ID=488042>.
- 7
23. <http://publishernews.ru/PressRelease/PressReleaseShow.asp?ID=498896>.
24. <http://www.dist-cons.ru/pressrelease/pressreleaseshow.asp?id=491517>.

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/otchet-po-praktike/8473>