Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования «Университет «Дубна»

(государственный университет «Дубна»)

Факультет социальных и гуманитарных наук

Кафедра социологии и гуманитарных наук

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**ПОДИСЦИПЛИНЕ**

**«СОЦИОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ»**

**ТЕМА «Эмпирическое исследование внутреннего имиджа организации** ̎**Isolation квесты в реальности̎ (г. Дубна)»**

**Студента** Кузнецовой Дарьи Юрьевны

**Группы** 3131

**Направления** 39.03.01 Социология

**Профиль** социология управления

Руководитель

кандидат исторических наук, доцент, доцент кафедры социологии и гуманитарных наук

Ямщиков Сергей Викторович

**Оригинальность**\_\_\_\_\_\_\_\_95%\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата защиты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(**подпись руководителя**)

Дубна, 2023 г.

**Содержание**

[1. Программа эмпирического исследования внутреннего имиджа организации «Isolation квесты в реальности» 3](#_Toc133955744)

[1.1. Объект, предмет, цель, задачи, гипотезы 3](#_Toc133955745)

[1.2. Теоретические и методологические основы 5](#_Toc133955746)

[1.3. Логический анализ понятий 8](#_Toc133955747)

[1.4. Операционализация понятий 10](#_Toc133955748)

[1.5. Характеристика объекта 11](#_Toc133955749)

[1.6. Метод исследования 12](#_Toc133955750)

[1.7. Исследовательский инструментарий 13](#_Toc133955751)

[1.8. Исследовательская матрица 18](#_Toc133955752)

[1.9. Метод обработки и анализа данных 22](#_Toc133955753)

[2. Аналитическая обработка данных эмпирического исследования 23](#_Toc133955754)

[2.1. Качественный анализ интервью 23](#_Toc133955755)

[2.2. Количественный анализ анкетного опроса 27](#_Toc133955756)

[3. Выводы и рекомендации 39](#_Toc133955757)

[Список использованных источников и литературы 40](#_Toc133955758)

# **1. Программа эмпирического исследования внутреннего имиджа организации «Isolation квесты в реальности»**

**1.1. Объект, предмет, цель, задачи, гипотезы**

**Объект исследования —** сотрудники организации «Isolation квесты в реальности»

**Предмет исследования —** внутренний имидж организации «Isolation квесты в реальности».

**Цель исследования —** выявить внутренний имидж организации «Isolation квесты в реальности».

**Задачи исследования —** выявить:

1. Отношение руководителя организации «Isolation квесты в реальности» к ее сотрудникам.
2. Отношение сотрудников организации «Isolation квесты в реальности» к ее руководителю.
3. Эмоционально–психологические взаимоотношения в коллективе организации «Isolation квесты в реальности».
4. Уровень корпоративной культуры организации «Isolation квесты в реальности».
5. Наличие командного духа в организации «Isolation квесты в реальности».
6. Отношение сотрудников «Isolation квесты в реальности» к своей организации.
7. Состояние системы заработной платы и поощрения сотрудников организации «Isolation квесты в реальности».
8. Уровень информационной открытости руководства организации «Isolation квесты в реальности».
9. Уровень коммуникативной культуры организации «Isolation квесты в реальности».

**Гипотеза–основание —** организация «Isolation квесты в реальности» имеет позитивный внутренний имидж.

**Гипотезы–следствия:**

1. Руководитель организации «Isolation квесты в реальности» доверительно относится к ее сотрудникам.

2. Сотрудники организации «Isolation квесты в реальности» доверительно относятся к ее руководителю.

3. В коллективе организации «Isolation квесты в реальности» сложились дружеские взаимоотношения.

4. Корпоративная культура организации «Isolation квесты в реальности» находится на уровне базовых представлений.

5. В организации «Isolation квесты в реальности» присутствует командный дух.

1. Сотрудники организации «Isolation квесты в реальности» испытывают за нее гордость.
2. Организация «Isolation квесты в реальности» имеет хорошо отлаженную систему заработной платы и поощрения сотрудников.
3. Руководство организации «Isolation квесты в реальности» обладает достаточно высоким уровнем информационной открытости.
4. Организация «Isolation квесты в реальности» имеет высокий уровень коммуникативной культуры.

## **1.2. Теоретические и методологические основы**

Теоретические и методологические основы исследования внутреннего имиджа организации «Isolation квесты в реальности» составляют:

1. Работы О. Н. Герасимова, В. Н. Смирнова, Б. Г. Мещерякова, Р. А. Депелян, С. Н. Комаровой, Т. Н. Прокопец.

О. Н. Герасимов и В. Н. Смирнов определили имидж как некий определенный образ объекта, устойчиво сложившийся и воспроизводящийся в массовом или индивидуальном сознании. При этом имидж организации — это представление клиентов, поставщиков, конкурентов и остальных участников рынка о престиже, репутации, качестве товара или услуги конкретной фирмы, организации или компании (Герасимов, О. Н. Имидж организации и его формирование / О. Н. Герасимов, В. Н. Смирнов // Бюллетень науки и практики. — 2020. — № 6. — С. 216–219).

Б. Г. Мещеряков определил внутренний имидж организации как совокупные характеристики, создающие определенное «видение» образа фирмы в глазах каждого члена трудового коллектива (Мещеряков, Б.Г. Зинченко В.П. Большой психологический словарь. — Москва: АСТ, Санкт–Петербург: Прайм–Еврознак, 2008. — С. 398).

Р. А. Депелян выявила соотношение внешнего и внутреннего имиджей организации, содержание которых зачастую различается в связи с тем, что сотрудники организации гораздо больше осведомлены о процессах, происходящих внутри нее (Депелян, Р. А. Виды имиджа современной организации / Р. А. Депелян // Власть. — 2018. — №7. — С. 149–153).

Автор также привела классификацию факторов формирования внутреннего имиджа организации:

К наиболее важным внешним факторам Р. А. Депелян относит:

* Давление внешней экономической и деловой среды.
* Специфические требования в сфере профессиональной деятельности организации.
* Влияние общественного мнения об организации и публикаций в СМИ.
* Современные нормативы и требования к организации рабочего места и офисов.

В качестве управленческих факторов указаны:

* Внимание руководителей к управлению внутренним имиджем организации,
* Проведение мониторинга внутреннего имиджа организации среди персонала
* Наличие действенной программы работы над формированием и совершенствованием внутреннего имиджа организации.

Системную корреляцию внутреннего и внешнего имиджа организации, необходимую для поддержания целостности и непротиворечивости компонентов внешнего и внутреннего имиджа. (Депелян, Р. А. Факторы, влияющие на формирование внутреннего имиджа организации / Р. А. Депелян // Государственное управление. Электронный вестник. — 2017. — №64. — С.64–67).

1. Методика исследования внутреннего имиджа организации, в которой В. Л. Бозаджиев разрабатывает структуру этого вида имиджа, содержащую ряд элементов:

* Уровень корпоративной культуры

Э. Шейн выделил три уровня культуры:

* Уровень артефактов – самый поверхностный уровень, содержащий все те феномены, которые можно увидеть, услышать и почувствовать при вхождении в новую группу с незнакомой культурой.
* Провозглашаемые ценности. Они включают в себя общие цели, идеалы, нормы, стандарты и этические принципы внутри организации.

Базовые представления. Самый глубокий уровень корпоративной культуры, включающий неосознанные представления, которые трудно объяснить даже самим членам организации без специального сосредоточения на этом вопросе (Шейн, Э. Х. Организационная культура и лидерство / Пер. с англ., под ред. В. А. Спивака. — Санкт–Петербург: Питер, 2008. — С.35–39).

* Хорошо отлаженная система заработной платы и поощрения сотрудников
* Доверительное отношение персонала к руководству компании
* Доверие руководства персоналу компании
* Здоровые эмоционально–психологические взаимоотношения в коллективе
* Высокий уровень коммуникативной культуры в компании

Для поддержания высокого уровня коммуникативной культуры руководителю организации необходимо удовлетворить четыре коммуникативные потребности сотрудников: 1) потребности в рабочем инструктаже; 2) потребности в обратной связи по результатам деятельности; 3) потребности в новостях, 4) потребности в социальной поддержке (Коротицкая, М. В. Коммуникативная культура организации / М. В. Коротицкая, А. Н. Муравецкий // Вестник Российского университета дружбы народов. — 2008. — С. 74–79).

* Гордость сотрудников за свою организацию
* Присутствие командного духа в компании
* Достаточно высокий уровень информационной открытости руководства компании (Бозаджиев, В. Л. Внутренний имидж организации и методика его исследования / В. Л. Бозаджиев // Новый взгляд. Международный научный вестник: сборник научных трудов. Вып. 12. — Новосибирск: Издательство ЦРНС, 2016. — С. 119– 134).

1. Выводы В. В. Косых и И. Ю. Харламовой о программах, применяемых для формирования позитивного внутреннего имиджа компании, таких как: кадровая политика организации, включающая решения в отношении уровня заработной платы, полномочий сотрудников в той или иной должности, возможностей продвижения по служебной лестнице и премий и внутренних коммуникации, ориентация и тренинги сотрудников, программы поощрения сотрудников и пр. (Харламова, И. Ю. Формирование и развитие имиджа организации / И. Ю. Харламова // Вопросы экономики и управления. — 2017. — № 1 (8). — С. 57–60), (Косых, В. В. Сущность, виды и условия формирования позитивного имиджа организации / В. В. Косых // [Мировая наука](https://elibrary.ru/contents.asp?id=44267949). — 2020. — №10(43). — С. 47–51).

## **1.3. Логический анализ понятий**

**Имидж** — некий определенный образ объекта, устойчиво сложившийся и воспроизводящийся в массовом или индивидуальном сознании (Герасимов, О. Н. Имидж организации и его формирование / О. Н. Герасимов, В. Н. Смирнов // Бюллетень науки и практики. — 2020. — № 6. — С. 216–219).

**Имидж организации** — это представление клиентов, поставщиков, конкурентов и остальных участников рынка о престиже, репутации, качестве товара или услуги конкретной фирмы, организации или компании (Герасимов, О. Н. Имидж организации и его формирование / О. Н. Герасимов, В. Н. Смирнов // Бюллетень науки и практики. — 2020. — № 6. — С. 216–219).

**Внутренний имидж организации** — это совокупные характеристики, создающие определенное «видение» образа фирмы в глазах каждого члена трудового коллектива

(Мещеряков, Б.Г. Зинченко В.П. Большой психологический словарь. — Москва: АСТ, Санкт–Петербург: Прайм–Еврознак, 2008. — С. 398).

**Корпоративная культура** — 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» (Шейн, Э. Х. Организационная культура и лидерство / Пер. с англ., под ред. В. А. Спивака. — Санкт–Петербург: Питер, 2008. — С. 24).

**Уровень артефактов** – самый поверхностный уровень корпоративной культуры, содержащий все те феномены, которые можно увидеть, услышать и почувствовать при вхождении в новую группу с незнакомой культурой (Шейн, Э. Х. Организационная культура и лидерство / Пер. с англ., под ред. В. А. Спивака. — Санкт–Петербург: Питер, 2008. — С.35–39).

**Провозглашаемые ценности —** уровень корпоративной культуры, включающий общие цели, идеалы, нормы, стандарты и этические принципы внутри организации (Шейн, Э. Х. Организационная культура и лидерство / Пер. с англ., под ред. В. А. Спивака. — Санкт–Петербург: Питер, 2008. — С.35–39).

**Базовые представления —** самый глубокий уровень корпоративной культуры, включающий неосознанные представления, которые трудно объяснить даже самим членам организации без специального сосредоточения на этом вопросе (Шейн, Э. Х. Организационная культура и лидерство / Пер. с англ., под ред. В. А. Спивака. — Санкт–Петербург: Питер, 2008. — С.35–39).

**Командный дух** — склонность к той или иной команде (организации) и отождествление с ней самого человека, который принимает все устоявшиеся принципы и правила данной команды (Байков, Е. А. Особенности формирования командного духа на предприятиях телеиндустрии / Е. А. Байков, Д. Д. Иванова // Петербургский экономический журнал. — 2020. — №2. — С. 30–36).

**Информационная открытость** — это нормативно обусловленное, процедурно обеспеченное и гарантированное предоставление информации, доступ к которой определен соответствующими правовыми актами (Каменская, Е. А. Сущность и особенности информационной открытости органов власти в современной России / Е. А. Каменская // Общество: политика, экономика, право: сетевое электронное научное издание. — 2011. — № 2. — С. 18–24).

**Коммуникативная культура** — профессионально–коммуникативная деятельность людей, направленная на реализацию целей развития организации, и одновременно на активизацию человеческого (кадрового) потенциала в ней (Коростылева, Н. Н. Коммуникативная культура в организации: формирование и развитие / Н. Н. Коростылева // Коммуникология. — 2014. — С. 47–53).

## **1.4. Операционализация понятий**

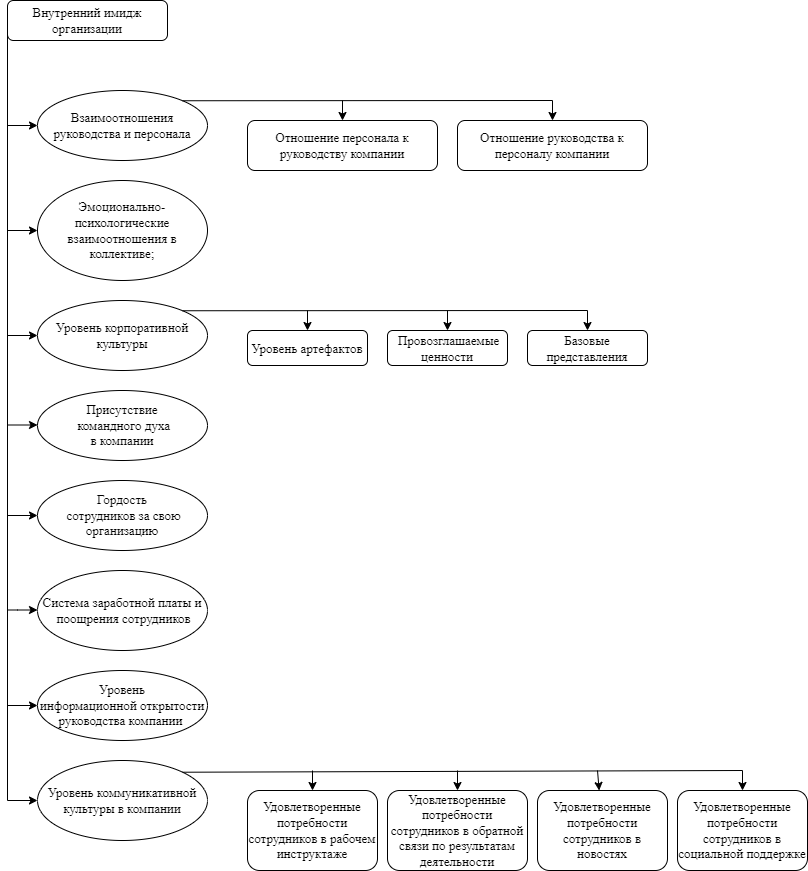


Рисунок 1. Операционализационная модель

## **1.5. Характеристика объекта**

Организация «Isolation квесты в реальности», находящаяся по адресу: г. Дубна, ул. Боголюбова, д. 44 — развивающаяся компания, первая и единственная организация, осуществляющая деятельность по созданию и проведению квестов в реальности в г. Дубна.

Компания провела свой первый квест еще в 2018 году. На данный момент «Isolation квесты в реальности» одновременно имеет 4 действующих квеста, которые постоянно обновляются. Игровая локация каждого квеста отстраивается индивидуально с учетом всех особенностей планируемых заданий, помещение для первого квеста было отстроено и оформлено самим руководителем «Isolation квесты в реальности». Сотрудники организации также проводят семейные торжества, корпоративные вечеринки, детские праздники и дни рождения.

«Isolation квесты в реальности» также имеет собственный Интернет сайт: [https://isolation–project.ru/](https://isolation-project.ru/) — где посетители могут узнать интересующую их информацию о работе организации.

**Эмпирическая база исследования:**

В состав «Isolation квесты в реальности» входят 13 сотрудников: 1 администратор, 1 управляющий, 1 бухгалтер, 1 художественный руководитель, 1 креативный директор, 1 главный инженер, 2 актера, 1 гример, 2 строителя, 2 оператора.

**Возраст сотрудников:** 18-35 лет.

**Стаж работы в профессиональной области**: 1-7 лет.

**Стаж работы в организации «Isolation квесты в реальности»:** 1-5 лет.

**Уровень образования:** 3 сотрудника – среднее профессиональное, 2 сотрудника – неоконченное высшее, 8 сотрудников – высшее.

## **1.6. Метод исследования**

В связи с тем, что для выявления внутреннего имиджа организации необходимо отдельно опросить ее руководителя и сотрудников, для достижения цели данного исследования используются два метода: метод глубинного интервью и метод анкетирования.

Метод интервью используется для получения информации от руководителя «Isolation квесты в реальности». Данный метод позволит получить наиболее полную информацию о внутреннем имидже организации с точки зрения руководства.

Для опроса сотрудников организации используется метод анкетирования.

Для проведения эмпирического исследования внутреннего имиджа организации «Isolation квесты в реальности» в ходе интервью и анкетирования необходимо опросить 13 сотрудников.

## **1.7. Исследовательский инструментарий**

**Блок 1. Интервью с руководителем организации «Isolation квесты в реальности»**

Добрый день, уважаемый респондент!

Данное интервью посвящено социологическому исследованию, цель которого — выявить внутренний имидж организации «Isolation квесты в реальности». Прошу Вас ответить на несколько вопросов. Ценность исследования во многом зависит от полноты и искренности Ваших ответов.

Заранее благодарю Вас за помощь!

**Общие сведения об организации**

1. Количество сотрудников, занимаемые должности, взаимодействие между ними

2. Целевая аудитория организации

**Внутренний имидж**

1. Часто ли у Вас возникают конфликты с сотрудниками организации? Какой характер чаще всего они носят: личный, рабочий? Каким образом Вы их разрешаете?
2. Предлагают ли сотрудники варианты развития организации? На Ваш взгляд, чаще всего они рациональны или иррациональны? Как часто Вы принимаете инициативные предложения?
3. Проводятся ли инструктажи сотрудников на рабочем месте?
4. Как часто Вы информируете сотрудников о текущем состоянии организации?
5. Проводятся ли мероприятия, направленные на развитие командного духа? Какие, как часто?
6. Происходит ли перераспределение задач среди сотрудников во время пиковой загруженности?
7. Существуют ли в организации какие–либо традиции, обычаи?
8. Существуют ли в организации какие–либо ценности?
9. Какие способы мотивации сотрудников применяются? (Система поощрений и наказаний)
10. Как Вы оцениваете работу сотрудников? Даете ли Вы рекомендации по совершенствованию их профессиональных навыков?

**Блок 2.** **Опрос сотрудников организации «Isolation квесты в реальности»**

Добрый день, уважаемый респондент!

Данный опрос посвящен социологическому исследованию, цель которого — выявить внутренний имидж организации «Isolation квесты в реальности». Прошу Вас ответить на несколько вопросов. Ценность исследования во многом зависит от полноты и искренности Ваших ответов.

Заранее благодарю Вас за помощь!

**Общие сведения**

1. Пожалуйста, укажите Ваш возраст:
2. Укажите занимаемую должность:
3. Каков стаж Вашей работы в данной профессиональной области:
4. Каков стаж Вашей работы в данной организации:

**Внутренний имидж**

1. Какие чувства Вы испытываете, приходя на работу?

* Предвкушение начала рабочего дня, полного новых свершений
* Желание пообщаться с коллегами
* Спокойствие и уверенность
* Гордость за свою организацию
* Желание быстрее закончить рабочий день и уйти домой
* Страх получить неодобрение со стороны руководителя

1. Почему Вы могли бы посоветовать друзьям и знакомым данное место работы?

* Стабильная зарплата
* Наличие привлекательных социальных пакетов
* Комфортные условия
* Дружный коллектив
* Внимательный руководитель
* Не посоветовал бы
* Другое

1. Что больше всего мотивирует Вас к трудовой деятельности на рабочем месте?

* Возможность внести вклад в развитие организации
* Страх услышать критику от руководителя
* Возможность заслужить уважение за проделанную работу
* Повышение заработной платы
* Материальные поощрения

1. На сколько Вы оцениваете уровень успешности организации?

* 1
* 2
* 3
* 4
* 5

1. Как часто Вы общаетесь с коллегами в неформальной обстановке?

* Часто
* Иногда
* Редко
* Никогда

1. Как часто Вы обсуждаете с коллегами жизненную позицию, убеждения и т.д.?

* Часто
* Иногда
* Редко
* Никогда

1. Разделяют ли коллеги Ваши взгляды на жизнь?

* Да
* Скорее да
* Скорее нет
* Нет
* Не обсуждаю с коллегами подобные вопросы

1. Как часто в коллективе возникают конфликтные ситуации?

* Ежедневно или несколько раз в неделю
* Один раз в неделю
* Несколько раз в месяц
* Один раз в месяц
* Раз в несколько месяцев и реже

1. В таблице приведены слова, с помощью которых Вам предложено описать атмосферу в вашем коллективе. В каждой строке укажите количество баллов, которое больше соответствует действительности:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Доброжелательность |  |  |  |  |  |
| Согласие |  |  |  |  |  |
| Удовлетворенность |  |  |  |  |  |
| Продуктивность |  |  |  |  |  |
| Душевность |  |  |  |  |  |
| Взаимопомощь |  |  |  |  |  |
| Взаимная поддержка |  |  |  |  |  |
| Заинтересованность |  |  |  |  |  |
| Успешность |  |  |  |  |  |

1. Как часто проводятся корпоративные мероприятия?

* Ежедневно или несколько раз в неделю
* Один раз в неделю
* Несколько раз в месяц
* Один раз в месяц
* Раз в несколько месяцев и реже

1. Как обычно принимаются решения в коллективе?

* Всегда коллегиально
* Обсуждаем вопрос вместе, но решение принимает руководитель
* Обсуждаем вопрос вместе, но решение оставляем за конкретным человеком (не руководителем)
* Решения всегда принимает конкретный человек или группа людей, даже если другие сотрудники не согласны
* Другое:

1. Помогаете ли Вы коллегам во время пиковой загруженности?

* Да
* Скорее да
* Скорее нет
* Нет

1. Получаете ли Вы обратную связь по результатам рабочей деятельности?

* Да, руководитель часто оценивает мою работу и дает рекомендации
* Нет, руководитель невнимателен ко мне

14. Как бы Вы оценили личностные качества руководителя?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Характеристика** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Умение мотивировать к работе |  |  |  |  |  |
| Внимание к проблемам подчиненных |  |  |  |  |  |
| Требовательность |  |  |  |  |  |
| Справедливость по отношению к подчиненным |  |  |  |  |  |
| Умение слушать и «слышать» подчиненных |  |  |  |  |  |

1. Как бы Вы оценили профессиональные качества руководителя?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Характеристика** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Добросовестность в выполнении своей работы |  |  |  |  |  |
| Активность в разрешении рабочих проблем |  |  |  |  |  |
| Профессиональные знания и навыки |  |  |  |  |  |
| Информирование о текущем состоянии организации |  |  |  |  |  |

1. Как Вы можете охарактеризовать стиль управления руководителя организации?

* Демократический (все решения принимаются руководителем вместе с сотрудниками).
* Авторитарный (принимая решения, руководитель не советуется с сотрудниками; отличается жестким руководством).
* Либеральный (руководитель предоставляет сотрудникам свободу действий в работе).

## **1.8. Исследовательская матрица**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Гипотеза** | **Метод** | **Вопрос** |
| 1.Руководитель организации «Isolation квесты в реальности» доверительно относится к ее сотрудникам. | Интервью | 1. Часто ли у Вас возникают конфликты с сотрудниками организации? Какой характер чаще всего они носят: личный, рабочий? Каким образом Вы их разрешаете?  2. Предлагают ли сотрудники варианты развития организации? На Ваш взгляд, чаще всего они рациональны или иррациональны? Как часто Вы принимаете инициативные предложения? |
| 2.Сотрудники организации «Isolation квесты в реальности» лояльно относятся к руководителю. | Анкетирование | 1. Какие чувства Вы испытываете, приходя на работу?  2. Почему Вы могли бы посоветовать друзьям и знакомым данное место работы?  14. Как Вы оцениваете личностные качества руководителя?  15. Как Вы оцениваете профессиональные качества руководителя?  16. Как Вы можете охарактеризовать стиль управления руководителя организации? |
| 3. В коллективе организации «Isolation квесты в реальности» сложились дружеские взаимоотношения. | Анкетирование | 1. Какие чувства Вы испытываете, приходя на работу?  2. Почему Вы могли бы посоветовать друзьям и знакомым данное место работы?  5. Как часто Вы общаетесь с коллегами в неформальной обстановке?  8. Как часто в коллективе возникают конфликтные ситуации?  9. В таблице приведены слова, с помощью которых Вам предложено описать атмосферу в вашем коллективе. В каждой строке укажите количество баллов, которое больше соответствует действительности: |
| 4. Корпоративная культура организации «Isolation квесты в реальности» находится на уровне базовых представлений. | Интервью | 7. Существуют ли в организации какие–либо традиции, обычаи?  8. Существуют ли в организации какие–либо ценности? |
| Анкетирование | 5. Как часто Вы общаетесь с коллегами в неформальной обстановке?  6. Как часто Вы обсуждаете с коллегами жизненную позицию, убеждения и т.д.?  7. Разделяют ли коллеги Ваши взгляды на жизнь? |
| 5.В организации «Isolation квесты в реальности» присутствует командный дух. | Интервью | 5. Проводятся ли мероприятия, направленные на развитие командного духа? Какие, как часто?  6. Происходит ли перераспределение задач среди сотрудников во время пиковой загруженности? |
| Анкетирование | 10. Как часто проводятся корпоративные мероприятия?  11. Как обычно принимаются решения в коллективе?  12. Помогаете ли Вы коллегам во время пиковой загруженности? |
| 6.Сотрудники организации «Isolation квесты в реальности» испытывают за нее гордость. | Анкетирование | 1. Какие чувства Вы испытываете, приходя на работу?  3. Что больше всего мотивирует Вас к трудовой деятельности на рабочем месте?  4. На сколько Вы оцениваете уровень успешности организации? |
| 7.Организация «Isolation квесты в реальности» имеет хорошо отлаженную систему заработной платы и поощрения сотрудников. | Интервью | 9. Каким образом Вы мотивируете сотрудников к трудовой деятельности? (Система поощрений и наказаний) |
| 8.Руководство организации «Isolation квесты в реальности» обладает достаточно высоким уровень информационной открытости. | Интервью | 4. Как часто Вы информируете сотрудников о текущем состоянии организации? |
| Анкетирование | 15. Как Вы оцениваете профессиональные качества руководителя? |
| 9.Организация «Isolation квесты в реальности» имеет высокий уровень коммуникативной культуры. | Интервью | 3. Проводятся ли инструктажи сотрудников на рабочем месте?  4. Как часто Вы информируете сотрудников о текущем состоянии организации?  10. Как Вы оцениваете работу сотрудников? Даете ли Вы рекомендации по совершенствованию их профессиональных навыков? |
| Анкетирование | 2. Почему Вы могли бы посоветовать друзьям и знакомым данное место в работы?  13. Получаете ли Вы обратную связь по результатам трудовой деятельности?  14. Как Вы оцениваете личностные качества руководителя? |

## **1.9. Метод обработки и анализа данных**

Анализ и обработка результатов анкетирования будет осуществляться на компьютере с последующим построением графиков и таблиц в программе IBM SPSS Statistics 23.

Выбор метода обработки и анализа данных обусловлен удобством и многофункциональностью программы. Статистическая программа SPSS позволяет осуществлять быструю обработку любых наборов данных за счет современных статистических процедур, обеспечивающих высокую точность и качество принятия решений.

Для анализа результатов интервью будет использоваться метод конденсации смыслов, позволяющий сократить высказывания респондента до более кратких значимых утверждений доступных к интерпретации. Обработка результатов будет проводиться в Microsoft Excel.

# **2. Аналитическая обработка данных эмпирического исследования**

## **2.1. Качественный анализ интервью**

Для достижения цели исследования с руководителем организации «Isolation квесты в реальности» проводилось интервью, направленное на подтверждение гипотез–следствий.

Таблица 1. Конденсация смыслов интервью

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Гипотеза | Вопрос | Естественная единица | Основное содержание | Комментарии |
| **Гипотеза–**  **следствие №1:**  Руководитель организации «Isolation квесты в реальности» доверительно относится к ее сотрудникам. | 1.    Часто ли у Вас возникают конфликты с сотрудниками организации? Какой характер они носят: личный, рабочий? Каким образом Вы их разрешаете? | Конфликты возникают …не часто, но я бы сказал средне, носят они, как правило, рабочий характер, потому что сотрудники не выполняют те обязанности, которые на них, соответственно, были возложены. И…..это касается как рядовых сотрудников, типа актеров и ведущих, в плане опозданий, плохого проведения квеста, отсутствия уборки и тд. так и ключевых должностей, они периодически не контролируют,…..соответственно,…..выделенные им сферы или не выполняют своих ключевых функций. Разрешаем мы их путем разговоров, где мы, соответственно, садимся, или я с ключевыми сотрудниками, или …каждый из …, так сказать,… наших менеджеров, то есть это те же самые креативный директор, художественный руководитель, главный инженер и тд. общаются со своими подчиненными и подобным образом объясняют им, в чем они не правы и как это нужно исправлять. | Между руководителем и сотрудниками иногда возникают конфликты рабочего характера в связи с тем, что сотрудники не выполняют свои обязанности. Для разрешения конфликтов руководитель или заведующие той или иной сферой беседуют с сотрудниками. | В связи с тем, что в организации хоть и присутствуют рабочие конфликты, но всегда принимаются меры по их разрешению, а также руководитель доверяет своим сотрудникам в плане развития организации, то можно утверждать, что руководитель организации «Isolation квесты в реальности» доверительно относится к ее сотрудникам, следовательно, гипотеза подтвердилась |
| 2.    Предлагают ли сотрудники варианты развития организации? На Ваш взгляд, чаще всего они рациональны или иррациональны? Как часто Вы принимаете инициативные предложения? | Да, сотрудники предлагают варианты развития организации, они рациональные на 70%, как правило, то есть 30% – это не очень рациональные предложения, 70% – это хорошие предложения. Почему мы их принимаем, потому что…. в принципе те, кто сейчас занимает свои должности, они им достаточно сильно соответствуют и, как правило, они предлагают развитие в рамках своей сферы деятельности, и, учитывая то, что они ей соответствуют, это, как правило, бывают хорошие мысли. Но в любом случае мы стараемся сначала проверять все идеи, а потом уже выбирать из них самые рабочие. | Сотрудники зачастую вносят рациональные инициативные предложения, которые принимаются ввиду компетентности этих сотрудников. Однако все предложения проходят предварительную проверку. |
| **Гипотеза–**  **следствие №4:**  Корпоративная культура организации «Isolation квесты в реальности» находится на уровне базовых представлений. | 7. Существуют ли в организации какие–либо традиции, обычаи? | Традиции, конечно, существуют, но это связано, как правило, с определенными отделами, например, с отделом актеров и ведущих, у них там свои какие–то вещи, или с отделом стройки. Именно общие организационные какие–либо традиции, да, точно есть, но я сейчас не могу вспомнить, они видимо проявляются очень редко. | «Активные» традиции наблюдаются только в конкретных отделах организации. Общеорганизационные традиции проявляются редко. | Результатов интервью недостаточно, чтобы подтвердить или опровергнуть гипотезу, так как необходимо получить данные от сотрудников организации, следовательно, данное решение будет принято после анализа результатов анкетирования. |
| 8. Существуют ли в организации какие–либо ценности? | Да у нас в принципе…мы стараемся всю работу строить в соответствии с интересами каждого работника, в том числе даже….устанавливаем такие правила, которые позволяют им планировать свои личные дела в те дни, когда у нас, соответственно, неожиданно могут появиться квесты. Мы в любом случае все это подстраиваем так, чтобы всем было удобно приехать, провести, и ни про кого не забываем. За любую дополнительную работу и сверх выработку им доплачивается, конечно, соответствующе. Да, все это закрепляется в корпоративном кодексе, причем все, что я перечислил: и учет личного времени, и переработки и тд. | В организации существует корпоративный кодекс, где закрепляются основные ценности, основанные на интересах сотрудников. |
| **Гипотеза–**  **следствие №5:**  В организации «Isolation квесты в реальности» присутствует командный дух. | 5.    Проводятся ли мероприятия, направленные на развитие командного духа? Какие, как часто? | Проводятся корпоративы ……и какие–либо развлекательные мероприятия, например, мы вместе ездим на другие квесты……Также если можно отнести к этому то, что у нас регулярно проводятся общие собрания, но в форме репетиций, то есть в принципе там достаточно всем весело, не только как бы муштра. | В организации регулярно проводятся корпоративные и иные развлекательные мероприятия. | Результатов интервью недостаточно, чтобы подтвердить или опровергнуть гипотезу, так как необходимо получить данные от сотрудников организации, следовательно, данное решение будет принято после анализа результатов анкетирования. |
| 6. Происходит ли перераспределение задач среди сотрудников во время пиковой загруженности? | Во время пиковой загруженности незначительное перераспределение задач есть, но крайне незначительное, если только во время каких–либо форс–мажорных ситуаций, когда нужно кого–то подменить. В целом этого, как правило, не требуется. | Зачастую во время пиковой загруженности перераспределения задач не происходит, ввиду отсутствия в этом необходимости. |  |
| **Гипотеза–**  **следствие №7:**  Организация «Isolation квесты в реальности» имеет хорошо отлаженную систему заработной платы и поощрения сотрудников. | 9. Каким образом Вы мотивируете сотрудников к трудовой деятельности? (Система поощрений и наказаний) | У нас присутствует система замечаний и лишения премий в случае чего, также у нас существует система премий за хорошую работу, повышение зп. У нас в принципе есть регулярное повышение зп, каждый год пересчитывается, но для каждого отдельного сотрудника у нас, как правило, есть свои ставки, которые могут меняться и повышаться в зависимости от качества его работы. | Система поощрений и наказаний основана на повышении материальных выплат или их лишении. | Система заработной платы и поощрений отлажена. Поощрения и наказания основаны на повышении материальных выплат или их лишении, заработная плата пересчитывается ежегодно для каждого сотрудника. Следовательно, гипотеза подтвердилась. |
| **Гипотеза–**  **следствие №8:**  Руководство организации «Isolation квесты в реальности» обладает достаточно высоким уровень информационной открытости. | 4.    Как часто Вы информируете сотрудников о текущем состоянии организации? | Нечасто я информирую сотрудников о состоянии организации, только тогда, когда требуется, так сказать, …. их участие в изменении этого состояния… | Руководитель информирует сотрудников о состоянии организации только в случае крайней необходимости. | Уровень информационной открытости руководителя достаточно низок, значит гипотеза не подтвердилась. |
| **Гипотеза–**  **следствие №9:**  Организация «Isolation квесты в реальности» имеет высокий уровень коммуникативной культуры. | 3.    Проводятся ли инструктажи сотрудников на рабочем месте? | Да, инструктажи проводятся не менее 1–2 раз в неделю. Они постоянно проводятся художественным руководителем, который контролирует проведение всех мероприятий всеми сотрудниками еженедельно, соответственно……Также у нас есть одно организационное собрание каждую неделю, где, соответственно, все: управляющий, администраторы и художественный руководитель так же проводят с сотрудниками, так сказать, сбор по поводу как раз–таки обновления или освежения правил и тд. | В организации регулярно проводятся инструктажи для сотрудников. | В организации регулярно проводятся инструктажи для сотрудников, однако информирование их о последних новостях происходит крайне редко.  Работу сотрудников оценивают по количеству замечаний за месяц, по отзывам клиентов и по личным наблюдениям. Они получают обратную связь по результатам трудовой деятельности, но в основном не от руководителя организации, а от художественного руководителя.  Результатов интервью недостаточно, чтобы подтвердить или опровергнуть гипотезу, так как необходимо получить данные от сотрудников организации, следовательно, данное решение будет принято после анализа результатов анкетирования. |
| 10. Как Вы оцениваете работу сотрудников? Даёте ли Вы рекомендации по совершенствованию их профессиональных навыков? | Работу сотрудников мы, как правило, оцениваем по собственным мнениям, у нас есть система регулярного контроля сотрудников, и в том числе у нас есть во всех помещениях камеры, которые…во всех административных помещениях камеры, которые администратор может в любое время смотреть. Также мы оцениваем работу сотрудников по их ежемесячному листу замечаний в зависимости от их количества, соответственно. И третье – мы оцениваем работу по отзывам клиентов, у нас есть опросные листы в конце каждого квеста и каждого мероприятия. Рекомендации по совершенствованию их профессиональных навыков: как я уже говорил, у нас есть художественный руководитель, который регулярно занимается с ними всеми репетициями, …обновлением, освежением знаний, который присутствует регулярно на проведении их квестов и указывает им на то, что они делают неправильно, что нужно исправить. То есть, где они делают правильно, как, кто делает правильно и тд., и тд. Также он все это собирает в какие–либо общие замечания и проводит общие собрания и репетиции в конце недели с каждым, для того, чтобы обновить и уточнить основные моменты, и с отдельными людьми, у которых проблемы уже какие–либо пожёстче, соответственно, он занимается отдельно на протяжение недели. | Работу сотрудников оценивают по количеству замечаний за месяц, по отзывам клиентов и по личным наблюдениям. Рекомендации по усовершенствованию профессиональных навыков сотрудникам регулярно даёт художественный руководитель. |

## **2.2. Количественный анализ анкетного опроса**

**Проверка гипотез:**

**Гипотеза–следствие №2:** Сотрудники организации «Isolation квесты в реальности» доверительно относятся к руководителю.

При анализе ответов на вопрос «Какие чувства Вы испытываете, приходя на работу?» удалось выявить, что большинство сотрудников организации «Isolation квесты в реальности» чувствуют себя на работе спокойно и уверенно, при этом ни один из них не испытывает страха перед руководителем. (Табл. 2).

Таблица 2. «Какие чувства Вы испытываете, приходя на работу?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Какие чувства Вы испытываете, приходя на работу? | Ответы | | Процент наблюдений |
| N | Проценты |
| Предвкушение начала рабочего дня, полного новых свершений | 4 | 13% | 31% |
| Желание пообщаться с коллегами | 8 | 27% | 62% |
| Спокойствие и уверенность | 11 | 37% | 85% |
| Гордость за свою организацию | 5 | 17% | 38% |
| Желание быстрее закончить рабочий день и уйти домой | 2 | 7% | 15% |
| Страх получить неодобрение со стороны руководителя | 0 | 0 | 0 |
| Всего | 30 | 100% | 231% |

При этом больше половины респондентов отмечают внимательность руководителя как одну из главных причин, по которой можно рассматривать данное место работы. (Табл. 3).

Таблица 3. «Почему Вы могли бы посоветовать друзьям и знакомым данное место работы?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Почему Вы могли бы посоветовать друзьям и знакомым данное место работы? | Ответы | | Процент наблюдений |
| N | Проценты |
| Стабильная зарплата | 3 | 9% | 23% |
| Комфортные условия | 8 | 23% | 62% |
| Дружный коллектив | 13 | 37% | 100% |
| Внимательный руководитель | 9 | 26% | 69% |
| Престижность организации | 2 | 6% | 15% |
| Всего | 35 | 100% | 269% |

Кроме того, выяснилось, что сотрудники высоко оценивают личностные качества руководителя, однако также отмечают, что он достаточно требователен (Табл. 4).

Таблица 4. Личностные качества руководителя

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Утверждение | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 4 | |
| частота | % | частота | % | частота | % | частота | % | частота | % |
| Умение мотивировать к работе | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 31 | 3 | 23 | 6 | 46 |
| Внимание к проблемам подчиненных | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 0 | 0 | 10 | 77 |
| Требовательность | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 38 | 0 | 0 | 8 | 62 |
| Справедливость по отношению к подчиненным | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 4 | 31 | 6 | 46 |
| Умение слушать и «слышать» подчиненных | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 4 | 31 | 6 | 46 |

Не менее высоко сотрудники оценивают и профессиональные качества руководителя (Табл. 5).

Таблица 5. Профессиональные качества руководителя

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Утверждение | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 4 | |
| частота | % | частота | % | частота | % | частота | % | частота | % |
| Добросовестность в выполнении своей работы | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 2 | 15 | 8 | 62 |
| Активность в разрешении рабочих проблем | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 2 | 15 | 8 | 62 |
| Профессиональные знания и навыки | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 31 | 3 | 23 | 6 | 46 |
| Информирование о текущем состоянии организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 3 | 23 | 7 | 54 |

С помощью вопроса о стиле управления руководителя удалось выяснить, что 12 из 13 респондентов отмечают, что все решения в организации принимаются руководителем вместе с сотрудниками, что соответствует демократическому стилю управления (Табл. 6)

Таблица 6. «Как Вы можете охарактеризовать стиль управления руководителя организации?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты | Накопленный процент |
| Демократический | 12 | 92 | 92 |
| Авторитарный | 1 | 8 | 100 |
| Всего | 13 | 100 |  |

Таким образом, сотрудники организации «Isolation квесты в реальности» достаточно доверительно относятся к руководителю. Соответственно, гипотеза №2 подтвердилась.

**Гипотеза–следствие №3.** В коллективе организации «Isolation квесты в реальности» сложились дружеские взаимоотношения.

Для проверки данной гипотезы был задан вопрос «Какие чувства Вы испытываете, приходя на работу?». С его помощью удалось выяснить, что 62% респондентов, приходя на работу, в первую очередь хотят пообщаться с коллегами. (Табл. 7).

Таблица 7. «Какие чувства Вы испытываете, приходя на работу?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Какие чувства Вы испытываете, приходя на работу? | Ответы | | Процент наблюдений |
| N | Проценты |
| Предвкушение начала рабочего дня, полного новых свершений | 4 | 13% | 31% |
| Желание пообщаться с коллегами | 8 | 27% | 62% |
| Спокойствие и уверенность | 11 | 37% | 85% |
| Гордость за свою организацию | 5 | 17% | 38% |
| Желание быстрее закончить рабочий день и уйти домой | 2 | 7% | 15% |
| Всего | 30 | 100% | 231% |

Абсолютно все респонденты ответили, что дружный коллектив – основная причина, по которой стоит устраиваться на данное место работы (Табл. 8).

Таблица 8. «Почему Вы могли бы посоветовать друзьям и знакомым данное место работы?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Почему Вы могли бы посоветовать друзьям и знакомым данное место работы? | Ответы | | Процент наблюдений |
| N | Проценты |
| Стабильная зарплата | 3 | 9% | 23% |
| Комфортные условия | 8 | 23% | 62% |
| Дружный коллектив | 13 | 37% | 100% |
| Внимательный руководитель | 9 | 26% | 69% |
| Престижность организации | 2 | 6% | 15% |
| Всего | 35 | 100% | 269% |

Больше половины респондентов часто общаются с коллегами в неформальной обстановке, а конфликты в коллективе возникают достаточно редко, лишь раз в несколько месяцев (Табл. 9 и табл. 10).

Таблица 9. «Как часто Вы общаетесь с коллегами в неформальной обстановке?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты | Накопленный процент |
| Часто | 7 | 54 | 54 |
| Иногда | 4 | 31 | 85 |
| Редко | 2 | 15 | 100 |
| Всего | 13 | 100 |  |

Таблица 10. «Как часто в коллективе возникают конфликтные ситуации?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты | Накопленный процент |
| Раз в несколько месяцев и реже | 13 | 100 | 100 |
| Всего | 13 | 100 |  |

Респондентам также было предложено отметить, насколько предложенные слова подходят для описания атмосферы в их коллективе. В большинстве случае сотрудники ставили словам 4–5 баллов, однако оценили на 3 балла продуктивность и взаимную поддержку в коллективе. Кроме того, несколько человек оценили на 2 балла согласие, заинтересованность и успешность коллектива (Табл. 11).

Таблица 11. Атмосфера в коллективе

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Утверждение | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| частота | % | частота | % | частота | % | частота | % | частота | % |
| Доброжелательность | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 1 | 8 | 9 | 69 |
| Согласие | 0 | 0 | 3 | 23 | 1 | 8 | 3 | 23 | 6 | 46 |
| Удовлетворенность | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 3 | 23 | 7 | 54 |
| Продуктивность | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 46 | 3 | 23 | 4 | 31 |
| Душевность | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 31 | 2 | 15 | 7 | 54 |
| Взаимопомощь | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 31 | 2 | 15 | 7 | 54 |
| Взаимная поддержка | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 46 | 2 | 15 | 5 | 38 |
| Заинтересованность | 0 | 0 | 4 | 31 | 0 | 0 | 2 | 15 | 7 | 54 |
| Успешность | 0 | 0 | 3 | 23 | 1 | 8 | 3 | 23 | 6 | 46 |

Учитывая полученные результаты, можно заметить, что чаще всего респонденты отмечали именно дружественность коллектива. Соответственно, можно утверждать, что в коллективе организации «Isolation квесты в реальности» сложились дружеские взаимоотношения, значит гипотеза №3 подтвердилась.

**Гипотеза–следствие №4.** Корпоративная культура организации «Isolation квесты в реальности» находится на уровне базовых представлений.

54% респондентов отметили, что они часто общаются с коллегами в неформальной обстановке (Табл. 12).

Таблица 12. «Как часто Вы общаетесь с коллегами в неформальной обстановке?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты | Накопленный процент |
| Часто | 7 | 54 | 54 |
| Иногда | 4 | 31 | 85 |
| Редко | 2 | 15 | 100 |
| Всего | 13 | 100 |  |

При этом они также часто обсуждают коллегами личные убеждения, взгляды и прочие жизненные вопросы (Табл. 13).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты | Накопленный процент |
| Часто | 7 | 54 | 54 |
| Редко | 4 | 31 | 85 |
| Никогда | 2 | 15 | 100 |
| Всего | 13 | 100 |  |

Таблица 13. «Как часто Вы обсуждаете с коллегами жизненную позицию, убеждения, взгляды и т.д.?»

69% респондентов считают, что коллеги разделяют их взгляды на жизнь (Табл. 14).

Таблица 14. «Разделяют ли коллеги Ваши взгляды на жизнь?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты | Накопленный процент |
| Да | 3 | 23 | 23 |
| Скорее да | 6 | 46 | 69 |
| Скорее нет | 1 | 8 | 77 |
| Не обсуждаю с коллегами подобные вопросы | 3 | 23 | 100 |
| Всего | 13 | 100 |  |

Уровень базовых представлений характеризуется схожим отношением сотрудников к окружающему миру, а также общностью взглядов и установок людей. Соответственно, на основе анализа результатов опроса и результатов интервью можно утверждать, что корпоративная культура организации «Isolation квесты в реальности» уже перешагнула уровень провозглашаемых ценностей и сейчас находится на уровне базовых представлений, следовательно, гипотеза №4 подтвердилась.

**Гипотеза–следствие №5.** В организации «Isolation квесты в реальности» присутствует командный дух.

Вопрос «Как часто проводятся корпоративные мероприятия?» был направлен на выявление частоты проведения мероприятий для укрепления командного духа сотрудников. Результаты показали, что данные мероприятия проводятся крайне редко, а именно раз в несколько месяцев и реже (Табл. 15).

Таблица 15. «Как часто проводятся корпоративные мероприятия?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты | Накопленный процент |
| Несколько раз в месяц | 1 | 8 | 8 |
| Раз в несколько месяцев и реже | 12 | 92 | 100 |
| Всего | 13 | 100 |  |

Решения в организации «Isolation квесты в реальности» принимаются руководителем, однако предварительное обсуждение происходит коллегиально (Табл. 16).

Таблица 16. «Как обычно принимаются решения в коллективе?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты | Накопленный процент |
| Обсуждаем вопрос вместе, но решение принимает руководитель | 12 | 92 | 92 |
| Обсуждаем вопрос вместе, но решение оставляем за конкретным человеком (не руководителем) | 1 | 8 | 100 |
| Всего | 13 | 100 |  |

Кроме того, большинство сотрудников отметили, что во время пиковой загруженности помогают своим коллегам разобраться с делами. Учитывая, что, как выяснилось в ходе интервью, официального перераспределения задач не происходит, сотрудники помогают друг другу по собственной инициативе (Табл. 17).

Таблица 17. «Помогаете ли Вы коллегам во время пиковой загруженности?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты | Накопленный процент |
| Да | 3 | 23 | 23 |
| Скорее да | 6 | 46 | 69 |
| Скорее нет | 4 | 31 | 100 |
| Всего | 13 | 100 |  |

Таким образом, можно заключить, что в коллективе организации «Isolation квесты в реальности» присутствует командный дух, следовательно, гипотеза №5 подтвердилась.

**Гипотеза–следствие №6.** Сотрудники организации «Isolation квесты в реальности» испытывают за нее гордость.

Согласно результатам опроса, гордость за организацию испытывают лишь 38% респондентов (Табл. 18).

Таблица 18. «Какие чувства Вы испытываете, приходя на работу?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Какие чувства Вы испытываете, приходя на работу? | Ответы | | Процент наблюдений |
| N | Проценты |
| Предвкушение начала рабочего дня, полного новых свершений | 4 | 13% | 31% |
| Желание пообщаться с коллегами | 8 | 27% | 62% |
| Спокойствие и уверенность | 11 | 37% | 85% |
| Гордость за свою организацию | 5 | 17% | 38% |
| Желание быстрее закончить рабочий день и уйти домой | 2 | 7% | 15% |
| Всего | 30 | 100% | 231% |

Кроме того, престижность организации отмечают лишь 15% сотрудников (Табл. 19).

Таблица 19. «Почему Вы могли бы посоветовать друзьям и знакомым данное место работы?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Почему Вы могли бы посоветовать друзьям и знакомым данное место работы? | Ответы | | Процент наблюдений |
| N | Проценты |
| Стабильная зарплата | 3 | 9% | 23% |
| Комфортные условия | 8 | 23% | 62% |
| Дружный коллектив | 13 | 37% | 100% |
| Внимательный руководитель | 9 | 26% | 69% |
| Престижность организации | 2 | 6% | 15% |
| Всего | 35 | 100% | 269% |

При этом в качестве мотиватора для совершения трудовой деятельности для сотрудников в первую очередь выступает возможность внести вклад в развитие организации (Табл. 20).

Таблица 20. «Что больше всего мотивирует Вас к трудовой деятельности на рабочем месте?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты | Накопленный процент |
| Возможность внести вклад в развитие организации | 6 | 46 | 46 |
| Возможность заслужить уважение за проделанную работу | 4 | 31 | 77 |
| Повышение заработной платы | 3 | 23 | 100 |
| Всего | 13 | 100 |  |

Стоит отметить, что в вопросе об успешности организации больше половины респондентов отметили высший балл (Табл. 21).

Таблица 21. «На сколько Вы оцениваете уровень успешности организации?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты | Накопленный процент |
| 3 | 2 | 15 | 15 |
| 4 | 4 | 31 | 46 |
| 5 | 7 | 54 | 100 |
| Всего | 13 | 100 |  |

Таким образом, можно заключить, что хоть сотрудники и имеют желание развивать организацию и повышать ее престижность, а также считают ее успешной, этого недостаточно, чтобы утверждать, что они гордятся организацией, следовательно, гипотеза №6 не подтвердилась.

**Гипотеза–следствие №8.** Руководство организации «Isolation квесты в реальности» обладает достаточно высоким уровень информационной открытости.

Вопрос о профессиональных качествах руководителя показал, что больше половины респондентов считают, что руководство справляется со своей задачей по информированию сотрудников. (Табл. 22).

Таблица 22. Профессиональные качества руководителя

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Утверждение | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 4 | |
| частота | % | частота | % | частота | % | частота | % | частота | % |
| Добросовестность в выполнении своей работы | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 2 | 15 | 8 | 62 |
| Активность в разрешении рабочих проблем | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 2 | 15 | 8 | 62 |
| Профессиональные знания и навыки | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 31 | 3 | 23 | 6 | 46 |
| Информирование о текущем состоянии организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 3 | 23 | 7 | 54 |

Несмотря на это, по результатам интервью сам руководитель утверждает, что крайне редко информирует сотрудников о состоянии организации, что свидетельствует о низком уровне информационной открытости, следовательно, гипотеза №8 не подтвердилась.

**Гипотеза–следствие №9.** Организация «Isolation квесты в реальности» имеет высокий уровень коммуникативной культуры.

Отвечая на вопрос «Почему Вы могли бы посоветовать друзьям и знакомым данное место работы?» никто из сотрудников не указал наличие привлекательных социальных пакетов. Следовательно, результаты показали, что потребности сотрудников в социальной поддержке не удовлетворяются (Табл. 23).

Таблица 23. «Почему Вы могли бы посоветовать друзьям и знакомым данное место работы?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Почему Вы могли бы посоветовать друзьям и знакомым данное место работы? | Ответы | | Процент наблюдений |
| N | Проценты |
| Стабильная зарплата | 3 | 9% | 23% |
| Наличие привлекательных социальных пакетов | 0 | 0 | 0 |
| Комфортные условия | 8 | 23% | 62% |
| Дружный коллектив | 13 | 37% | 100% |
| Внимательный руководитель | 9 | 26% | 69% |
| Престижность организации | 2 | 6% | 15% |
| Всего | 35 | 100% | 269% |

При этом сотрудники в 100% случаев отмечают внимательность руководителя и наличие обратной связи по результатам их рабочей деятельности (Табл. 24 и 25).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты | Накопленный процент |
| Да | 13 | 100 | 100 |

Таблица 24. «Получаете ли Вы обратную связь по результатам рабочей деятельности?»

Таблица 25. Личностные качества руководителя

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Утверждение | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 4 | |
| частота | % | частота | % | частота | % | частота | % | частота | % |
| Умение мотивировать к работе | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 31 | 3 | 23 | 6 | 46 |
| Внимание к проблемам подчиненных | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 0 | 0 | 10 | 77 |
| Требовательность | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 38 | 0 | 0 | 8 | 62 |
| Справедливость по отношению к подчиненным | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 4 | 31 | 6 | 46 |
| Умение слушать и «слышать» подчиненных | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 38 | 3 | 23 | 5 | 38 |

Таким образом, по результатам анкетирования и интервью можно заключить, что выполняются 2 из 4 условий для высокого показателя коммуникативной культуры, а именно удовлетворение потребностей сотрудников в инструктаже на рабочем месте и обратной связи, следовательно, гипотеза №9 не подтвердилась.

**Гипотеза–основание:** Организация «Isolation квесты в реальности» имеет позитивный внутренний имидж.

На основании гипотез–следствий можно сделать вывод о гипотезе–основании. По результатам интервью с руководителем организации и анкетирования сотрудников подтвердились только 6 из 9 гипотез–следствий, а именно:

1. Руководитель организации «Isolation квесты в реальности» доверительно относится к ее сотрудникам.
2. Сотрудники организации «Isolation квесты в реальности» доверительно относятся к руководителю.
3. В коллективе организации «Isolation квесты в реальности» сложились дружеские взаимоотношения.
4. Корпоративная культура организации «Isolation квесты в реальности» находится на уровне базовых представлений.
5. В организации «Isolation квесты в реальности» присутствует командный дух.
6. Организация «Isolation квесты в реальности» имеет хорошо отлаженную систему заработной платы и поощрения сотрудников.

Следовательно, гипотеза–основание не подтвердилась.

# **3. Выводы и рекомендации**

В данной курсовой работе был проанализирован внутренний имидж организации «Isolation квесты в реальности» и его составляющие: уровень корпоративной культуры, система заработной платы и поощрения сотрудников, отношение персонала к руководству компании, отношение руководства к персоналу, эмоционально–психологические взаимоотношения в коллективе, уровень коммуникативной культуры в компании, гордость сотрудников за свою организацию, присутствие командного духа, уровень информационной открытости руководства.

Исходя из результатов исследования можно сделать следующие выводы:

1. Руководитель и сотрудники организации «Isolation квесты в реальности» имеют доверительные взаимоотношения, в коллективе даже сложились дружеские взаимоотношения и присутствует командный дух.
2. Организация «Isolation квесты в реальности» обладает отлаженной системой заработной платы и поощрения сотрудников, однако в ней полностью отсутствует система социальной поддержки.
3. Уровень информационной открытости руководства организации «Isolation квесты в реальности» слишком низкий для формирования высокого уровня коммуникативной культуры и позитивного внутреннего имиджа.

Руководству организации «Isolation квесты в реальности» рекомендуется повысить уровень информационной открытости руководства, чаще оповещать сотрудников о внешнем и внутреннем состоянии организации, ввести систему социальной поддержки сотрудников для повышения уровня коммуникативной культуры.

# **Список использованных источников и литературы**

1. Байков, Е. А. Особенности формирования командного духа на предприятиях телеиндустрии / Е. А. Байков, Д. Д. Иванова // Петербургский экономический журнал. — 2020. — №2. — С. 30–36.
2. Бозаджиев, В.Л. Внутренний имидж организации и методика его исследования / В.Л. Бозаджиев // Новый взгляд. Международный научный вестник: сборник научных трудов. Вып. 12. — Новосибирск: Издательство ЦРНС, 2016. — С. 119–134.
3. Герасимов, О.Н. Имидж организации и его формирование / О.Н. Герасимов, В.Н. Смирнов // Бюллетень науки и практики. — 2020. — № 6. — С. 216–219.
4. Депелян, Р. А. Виды имиджа современной организации / Р. А. Депелян // Власть. — 2018. — №7. — С. 149–153.
5. Депелян, Р.А. Факторы, влияющие на формирование внутреннего имиджа организации / Р.А. Депелян // Государственное управление. Электронный вестник. — 2017. — №64. — С. 64–67.
6. Каменская, Е. А. Сущность и особенности информационной открытости органов власти в современной России / Е. А. Каменская // Общество: политика, экономика, право: сетевое электронное научное издание. — 2011. — № 2. — С. 18–24.
7. Комарова, С.Н. Разработка процесса формирования имиджа организации и методика его оценки / С.Н. Комарова, Т.Н. Прокопец // Вестник РГЭУ РИНХ. — 2019. — №1 (65).
8. Коростылева, Н. Н. Коммуникативная культура в организации: формирование и развитие / Н. Н. Коростылева // Коммуникология. — 2014. — С. 47–53.
9. Коротицкая, М.В. Коммуникативная культура организации / М.В. Коротицкая, А.Н. Муравецкий // Вестник Российского университета дружбы народов. — 2008. — С. 74–79.
10. Косых, В.В. Сущность, виды и условия формирования позитивного имиджа организации / В.В. Косых // [Мировая наука](https://elibrary.ru/contents.asp?id=44267949). — 2020. — №10(43). — С. 47–51.
11. Лебедева, К.В. Формирование позитивного имиджа компаний / К.В. Лебедева // Коммуникология: электронный научный журнал. — 2019. — №3. — С. 15–23.
12. Мещеряков, Б.Г. Зинченко В.П. Большой психологический словарь. — Москва: АСТ, Санкт–Петербург: Прайм–Еврознак, 2008. — С. 398.
13. Харламова, И. Ю. Формирование и развитие имиджа организации / И. Ю. Харламова // Вопросы экономики и управления. — 2017. — № 1 (8). — С. 57–60.
14. Шейн, Э.Х. Организационная культура и лидерство / Пер. с англ., под ред.

В. А. Спивака. — Санкт–Петербург: Питер, 2008. — С. 35–39.