

«Уют-компания»

или работаем с удовольствием

Владимир Каменецкий

Корпоративная культура

- **Совокупность моделей поведения**
 - Показавшая свою эффективность
 - Разделяемая большинством членов организации
- **Составляющие:**
 - Лидерство
 - Коммуникации
 - Разрешение конфликтов
 - Запреты (организационные табу)
 - Отношение к сотруднику
 - Ритуалы, традиции, обычаи
 - Мифы и истории
- **КК ≠ «корпоративы»**

Задача руководителя

- **Подобрать характеристики КК**
 - Помогающие реализовать стратегию компании
 - Повышающие эффективность бизнеса
- **Создать условия, чтобы КК развивалась в нужном бизнесу направлении**

Основа нашего бизнеса

- **Доверительные услуги**
 - Высокая доля нематериальной составляющей
 - Нельзя проверить до покупки
- **Долгосрочные услуги**
 - Мы нужны клиенту сегодня, завтра, послезавтра
- **Клиент выбирает тех:**
 - Кому доверяет...
 - ... доверяет в первую очередь людям

Доверие клиентов = Успех бизнеса

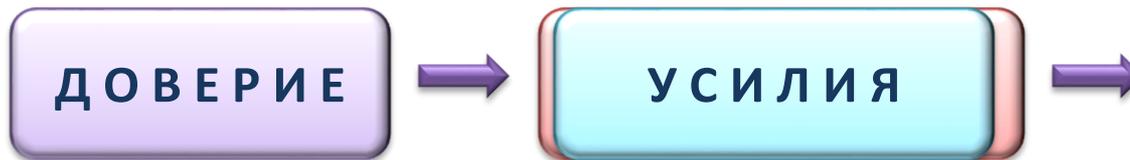
Ключевые факторы успеха

- **Высококвалифицированные сотрудники**
 - Мы должны быть для них привлекательны
 - Им должно быть комфортно у нас
- **Они должны давно работать у нас**
 - Чтобы к ним возвращались клиенты
 - Чтобы они помнили историю, проблемы, особенности работы с клиентом
- **Взаимозаменяемость и поддержка**
 - Гибкость, оперативность, стабильность
- **Обмен профессиональным опытом**

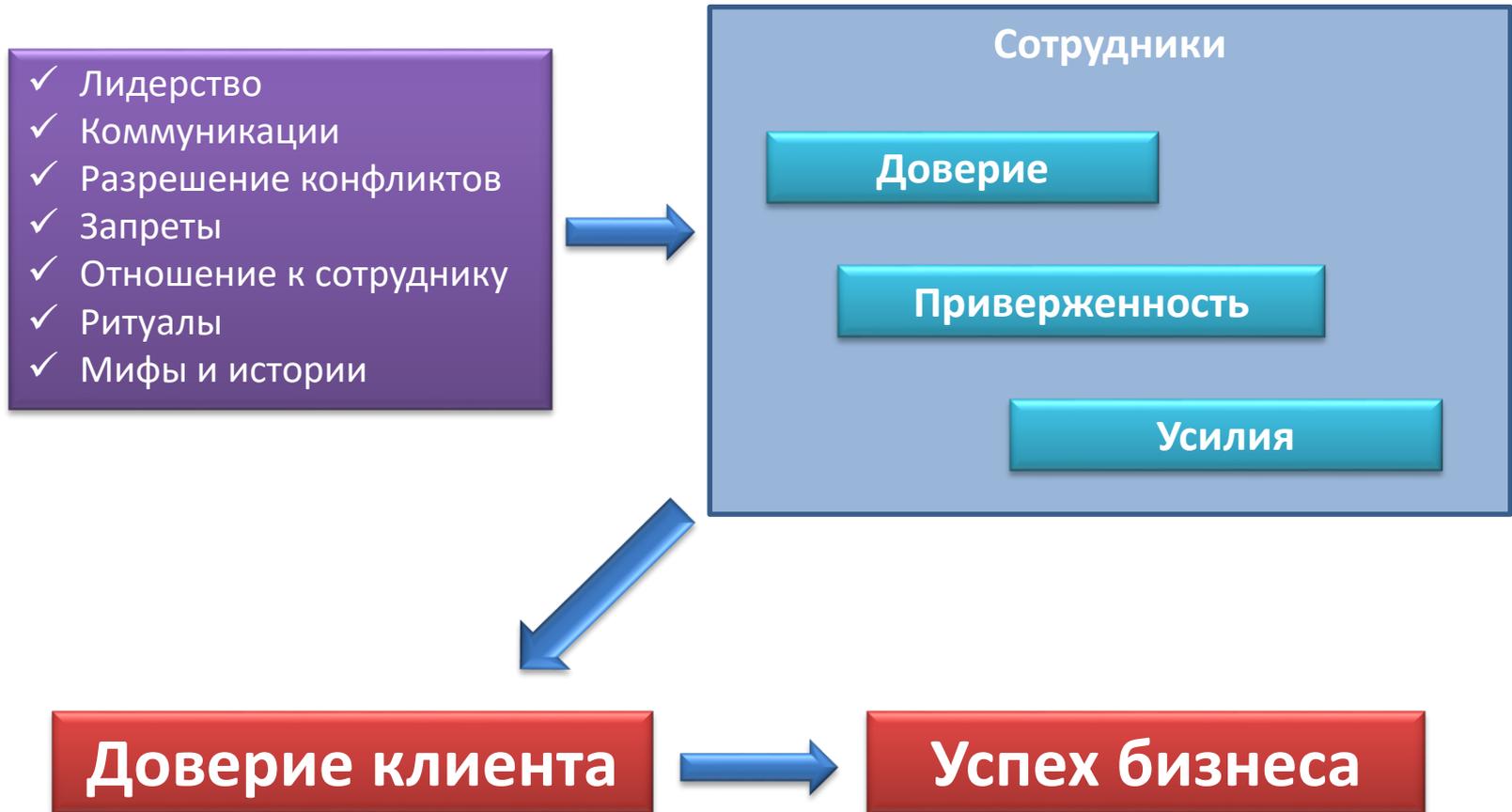
КК должна помогать

➤ Мотивировать сотрудников на

- Результат
- Долгосрочное сотрудничество
- Обмен опытом
- Профессиональный рост
- Качественное обслуживание



Задача корпоративной культуры



Что мне помогает управлять КК?

- **Личный пример**
 - Руководитель как носитель «эталона»
- **Поддержка**
 - Принятых ценностей
- **Открытость**

Открытость

- **Информации о деятельности компании**
- **К новым идеям**
- **Взаимоотношений**

В чем проявляется:

- Максимум доступной объективной информации
 - КИС, собрания, рассылки
 - Проактивное предупреждение слухов
- Легкий доступ к руководству
- Объяснение принятых решений
- Доступность общения
 - Коммуникации (КИС, почта, ICQ)
 - Зоны отдыха, переговорные
- Выстраивание связей между сотрудниками разных подразделений

В поддержку КК СофтБаланса

- ✓ Лидерство
- ✓ Коммуникации
- ✓ Разрешение конфликтов
- ✓ Запреты
- ✓ Отношение к сотруднику
- ✓ Ритуалы
- ✓ Мифы и истории

Лидерство

➤ Регулярная оценка менеджеров

- что такое хорошо, а что такое плохо

СОФТБАЛАНС

Профессиональная открытость (8 / 12)

- Разрабатывает механизмы передачи ценного профессионального опыта.
- Активно выступает в роли наставника, передавая свои ноу-хау и секреты мастерства.
- Способен сделать тебя фанатом своей предметной области.
- Центр компетенции.
- Инициативно делится своим опытом и профессиональными находками.
- У него приятно учиться. Прививает тягу к знаниям.
- Стремится к комплексному обслуживанию клиентов, включающему интересы разных отделов.
- Открыто делится имеющимися навыками, знаниями и опытом.
- Умеет донести информацию в понятной и доступной форме.
- Делится своими клиентами с коллегами из смежных отделов.
- Это мой клиент! Никому его не отдам.
- Способен отбить всякую охоту учиться дальше - «залечить».
- Формально-профессионально вежлив (см. ответы hot-line 1С).
- От чего угодно дождется, к.я. объяснения, полезную информацию.
- Тщательно скрывает свои профессиональные секреты и навыки - «Кашей над златом чашнет».

Комментарий:

Оценки	Способность чувствовать Другого	Итого
0,93	0,84	1
0,93	0,84	1
1,39	1,7	1,99
1,44	1,06	1,49
1,4	1,2	1,43
1,27	1,41	1,4
1,5	1,33	1,25
1,23	1,29	1,23
0,79	0,74	1,2
1,1	0,67	1,17
0,86	0,59	1,16
1	0,83	1,04
1,06	0,67	1,03
0,88	1	1,03
0,91	0,55	1,01
0,92	0,77	0,95
1	0,77	0,91
0,2	0,8	0,77
1	1	0,76
0,93	1	0,71
0,2	0,2	0,48
0,38		0,36
0,17		-0,02
0,93	0,84	1

Коммуникации

➤ КИС

- Мессенджер (аналог ICQ)
- Обсуждения

Личная встреча (входящая). Проведен

Личная встреча (входящая) Действия

Каменецкий Владимир Ильич

Основное Дополнительно Приглашенные сотрудники Прочие участники Обсуждение

Тема: Регистрация в конкурсе: Реакция Азарта

Содержание: Теннисный турнир. Без комментариев.
Для того, чтобы зарегистрироваться в конкурсе на закладке Приглашенные сотрудники нажмите кнопку "Добавить себя/Коллегу".

Обсуждение:

Обсуждение хода теннисного турнира

Кукушкин Леонид Партия группы В Семенов Максим - Котельников Александр завершена со счетом 2:3 (10:12; 11:9; 11:9; 10:12; 6:11)	09.07.2007 18:57:55
Каменецкий Владимир Партия группы D. Владимир Каменецкий : Евгений Даугавет 3:0 (11:3, 11:5, 11:4)	10.07.2007 21:09:55
Каменецкий Владимир Народ, если кто может завтра поиграть после 20:00 (типа размяться-потренироваться) я буду рад составить компанию. Мне на поезд к 00:20, так что будет не плохо, если я этот вечер проведу не только в базе :)	10.07.2007 21:12:37
Емельяненко Григорий Возможно смогу :)	11.07.2007 13:14:13
Емельяненко Григорий	11.07.2007 19:08:59

Коммуникации

➤ Зоны свободного общения

- Зона отдыха, буфет, чил-аут
- переговорные

➤ Различные мероприятия

- Помогают познакомиться ребят из соседних отделов

➤ Прозрачные двери в отделы

- Хорошая альтернатива open-space
- На ключ не закрываемся!

➤ Работа офиса 24*7

- Офис работает на сотрудников

Разрешение конфликтов

➤ Разбор претензий в КИС

Претензия от сотрудника. Пр...

Внутренняя Действия

Претензия №: 81

Сотрудник: Екатеринаб

Состояние: **Коррекция**

История: Кукушкин Л. С. 2

Основная Категории / Причины Связанные документы Обсуждение

Основание: [<нет данных>](#)

Мнение сотрудника: Вчера Александр Батизат добавил, что сделает это сегодня с утра, как раз в мое отсутствие. Сегодня прихожу, ничего не сделано. На вопрос по

Принятые меры: Я считаю, что все под его заменяющему в вид

Резюме ответственного: Мнение менеджера по 1. Есть проблема. Нез

Время на разбор рук-м:

Удовлетворённость сотру...

Ответственный: Кустов Сергей Викторович

Комментарий:

Котельников Александр 21.08.2007 13:53:37

1. Я всегда перед переустановкой Win, предупреждаю что бы сохраняли свои данные на диск D. И если я может даже не озвучил, что мне надо обязательно позвонить и сказать, что ты все сохранила, я думаю это очевидно. Потому что я не могу знать наверняка, сохранила ты данные или нет. Так как были случаи когда люди говорили что все вечером сохраняют а потом когда я забирал компьютер, оказывалось, что это не так. Я думаю было бы наверное хуже, если бы ты, например, что то не сохранила, и это все пропало бы при переустановке. Поэтому мне нужна 100% уверенность что я могу делать с машиной все что нужно.

2. Если у тебя это уже неделю, то почему ты мне об этом сказала только вчера? Раз ты неделю так работала и тебя это устраивало, я так думаю ничего не случится если я переставлю тебе Windows завтра а не сегодня.

Батизат Екатерина 21.08.2007 14:01:37

Раньше, когда ты переустанавливал винд, тебе озвучивать не надо было о том, что все перекинуто. Оккей, раз теперь надо озвучивать, повторюсь еще раз, для меня это не пробл., буду впредь именно так и делать.

Вчера потому, что ты поплался на глаза. Речь идет о том, что раз было сказано, я переставлю ЗАВТРА, значит так оно и должно было быть, а не вчера или послезавтра, либо по крайней мере сказано мне о том, что не смог, потому что, к примеру, завтра я не

Каменецкий Владимир 22.08.2007 15:07:24

Мне кажется, что участники этой претензии должны сделать вывод о несовершенстве устных коммуникаций и договоренностей ("очевидно" вас и подвело).

Кукушкин Леонид 24.08.2007 13:13:20

Согласен с Владимиром в том ключе, что сотрудникам, все следует сделать максимально просто и быстро. Например сделать задачу по Базе. Я, например, уже давно так работаю с техотделом.

И результат - гораздо более действенный, нежели "ловля сотрудников ТО" в коридорах офиса.

Конечно неприятно что получился такой пинг-понг. Но я вижу корень проблемы изначально от непонимания одного сотрудника-другим.

Свое резюме - я изложу в графе "резюме ответственного", в этой претензии.

Запреты

➤ ???

Отношение к сотруднику

➤ Сотрудник – источник прибыли

ЦФО		Итого		
Сотрудник		Валовая прибыль	Расходы	Прибыль
Департамент 1С		8 838 818	5 360 648	3 478 270
1С - Общие расходы департаме Октябрь 2008 г. <input checked="" type="checkbox"/> Сотрудник <input checked="" type="checkbox"/> ЦФО В группе Товары(0) Услуги(202 034) Прочие дох Отдел Голь ОВ Барк Гера Глад Глуц Голи		Статья ЦФО Документ Ответственный		
		Интернет		
		№ SB-01048 от 02.10.2008 Авансовый отчет Транспортные и за интернет за август-сентябрь 2008		
		Гладкова В. А.		
		Транспортные расходы сотрудников		
		№ SB-01048 от 02.10.2008 Авансовый отчет Транспортные и за интернет за август-сентябрь 2008		
		Гладкова В. А.		
		Мобильники сотрудников		
		№ СБЗ-000153 от 08.10.2008 Ведомость телефонных разговоров Гладкова В. А.		
		Макарова Е. В.		
		Транспортные расходы по доставке товаров		
		№ 02144 от 31.10.2008 Перенос доходов / расходов за курьера за октябрь 2008 г.		
		Кокина А. А.		
		Зарплата		
		№ 531 от 31.10.2008 Начисление зарплаты		
		Мирошникова И. А.		

Мифы, ритуалы, обычаи

**Работаем
с удовольствием!**

Работаем с удовольствием!

- **Дни рождения сотрудников**
 - Украшение рабочего места



Работаем с удовольствием!

➤ Тайный друг



Работаем с удовольствием!

➤ Фотосессия



Работаем с удовольствием!

➤ 23 февраля - квест



Работаем с удовольствием!

➤ 14 февраля



Работаем с удовольствием!

- 1 апреля – праздник шуток и приколов



Работаем с удовольствием!

➤ 1 июня - Детский праздник



Партнерский семинар 1С-Форус. Байкал, июль 2010

День рождения компании

➤ Ключевая линия

- Интернациональный слет пионеров
- Обратная сторона СофтБаланса (13 лет)
- Бал, благотворительный аукцион



День рождения компании

➤ **Готовит инициативная группа**

- выбор места
- выбор Ведущего
- подготовка сценария

➤ **Лучше на выезде**

- Пятничный угар
- Спортивные состязания
- Ночные посиделки
- Возможность выехать с семьей

Банкет на ДР компании

- **Основная часть – выступления команд**
 - Разбиваем на команды хаотично (не по отделам)
- **Поздравления в различных форматах**
 - Пионеры из разных стран (не СССР)
 - Жанры: комедия, триллер, балет, фантастика...
 - Персонажи: сказка, мистика,
 - Показ мод разных стран
- **Критерий качества программы:**
 - К 21-00 к бутылкам едва притронулись 😊

Когда мне будет приятно, ...



**... я так довезу,
что и тебе будет приятно!**

Спасибо за внимание

Владимир Каменецкий
vk@softbal.spb.ru