

Curaçao Tours Company N.V. (CTC)

Curaçao Tours Company (CTC) ta un kompania ku ta organisá tours tantu pa turista komo hendenan lokal. E empresa a kuminsá ku tres empleado i aktualmente tin 50 empleado den servisio. Atrabes di tempu e organisashon a pasa dor di diferente proseso di kambio. George kende tabata e direktor dia e empresa a wòrdu lantá tabata un direktor hopi soshal i ku ta gusta komuniká. E ta sòru pa tur empleado ta bon informá di tur lokual tin di haber ku e kompania pa medio di reunion of enkuentro personal pa asina por duna un bon servisio. Di otro banda e no tabatin suficiente atenshon pa e tarea ku kada empleado mester kumpli kun'è. E servisio di turista di airopuerto pa hotèl a wòrdu agregá sierto momento na e pakete di servisio di CTC basá riba e reklamo di e hotèlnan di primera klase tokante e servisio di taksi. Esaki a trese hopi malkontentu serka e asosashon di taksista debí na e echo ku esei ta nifiká ménos entrada pa nan. Segun e aktividatnan a krese e kantidat personal tambe mester a oumentá pa por garantisá e servisio. Pa atendé ku e aspekto di personal un konsehero di Rekurso Humano a wòrdu tumá den servisio pa perkurá pa tur asunto di Rekurso Humano haña e atenshon nesesario.

1. Ki tipo di kompania Curaçao Tours Company? Motivá bo kontesta.
Curaçao Tours Company ta un kompania ku ta duna servisio riba e tereno di tour i transporte.
2. Duna un diskripshon di e forma di komunikashon den CTC.
E komunikashon den CTC ta informal.
3. Ki balor agregá (2) un bon komunikashon den un kompania tin? Dikon?
Un bon komunikashon interno ta tene tur empleado na altura di tur kos di e kompania, tene tur empleado motivá i ta yuda pa por duna un bon servisio. Si un empleado sa kiko ta pasa den e kompania e ta sintiele parti di e kompania, su motivashon ta subi ku komo resultado ku e por duna un bon servisio, dunando kontesta riba tur pregunta.
4. Si George komuniká di un forma ameno ku un trahadó, deskribí e komunikashon aki segun e modelo di MMR.
**M: George – esun ku ta manda e mensahe
M: medio – verbal
M: mensahe – informashon tokante di e kompania
R: empleadonan – empleadonan ku ta risibi e mensahe**
5. E proseso di komunikashon por wòrdu strobá dor di diferente estorbo. Menshoná 2 posibel estorbo kokreto den e proseso di komunikashon, i splika kiko nan ta o sea pakiko nan ta stroba un komunikashon optimal.
Estorbonan por ta foutnan ku ta wòrdu hasí den proseso di kodifiká i dekodifiká, un felter mental, interferensia ètsetera.

Pa purba solunshoná e malkontentu ku ta eksistí serka e asosashon di taxista, George ta disidí pa pidi e asosashon di taksista un reunion, pa papia tokante e malkontentu ku a surgi. E ta manda un karta pa e presidente di e asosashon di taksista, invitanto esaki pa un reunion na e ofisina di George.

6. a. Menshoná algun meta (por lo ménos 3) di reunion.
Den un reunion bo ta tende kiko ta biba den bo kompania bou di bo empleadonan, bo ta den kontakto direkto ku bo empleadonan, bo por duna atenshon mesora kaminda bo sinti si esey ta nesesario i bo ta sòru pa e direkshon den kual e kompania ta bai ta kla pa tur empleado.
6. b. Traha den konsepto un agènda pa e reunion entre George ku e presidente di e Asosashon di taksista.
- *Apertura di e reunion*
 - *Diskushon tokante e problemanan ku a surgi*
 - *Posibel solushon*
 - *Palabrashon kon ta bai atendé e problema*
 - *Kousura*
7. Tin diferente tipo di reunion: formal i informal. Ki tipo di reunion segun abo ta e reunion aki entre George i e presidente di e Asosashon di taksista? Motivá bo kontesta.
E ta un reunion informal. No tin niun kaminda skibí kon e reunion mester tuma lugá, ken mester ta presente, no mester tin un “quorum” pa por tene e reunion èts.
8. a. Menshoná algun forma di komunikashon ku por wórdu uzá ora un empresa ke tene su empleadonan bon informá.
- *memo*
 - *e-mail*
 - *reunion*
 - *enkuentro informal.*
8. b. Na momentu ku mester komuniká algu ofisialmente, por ehèmpel komuniká na e empleado di un kambio den maneho riba un sierto punto, ki medio di komunikashon abo lo uza? Motivá bo kontesta.
- Pa instrukshonan ofisial bo ta hasi uso di memo of e-mail pa evitá ku tin konfushon of interpretashon robes. Reunion of enkuentro informal bo ta husa pa bo sinti kiko ta biba den bo kompania i korehí mesora kaminda ta nesesario.*

9. CTC dado momento ta amplia su servisio dor di agregá transporte di turista di aeropuerto pa hotel den su pakete di servisio. Esaki na bo konsepto den e kaso di CTC ta paralelisashon of speshalisashon? Motivá bo kontesta.

Paralelisashon debi ku CTC ta agregá un servisio adishonal na su pakete di servisio di tours, kual ta transporte di turista di aeropuerto pa hotel.

Debí na e hecho ku George no a logra solushoná e situashon ku e asosashon di taksista di un forma satisfaktorio, esaki a afektá e imagen di CTC di tal forma ku e entradanan a baha drástikamente i akshonistanan di CTC a disidí di nombra un direktor nobo den persona di Sr. Duncan. Sr. Duncan a haña e tarea pa reorganisá CTC, redusí personal ku 50%, drecha e imagen di CTC i mehorá e resultadonan finansiero. E direktor nobo, según e akshonistanan, mester pone mas antenshon riba e aspekto di tarea i ménos riba e parti soshal. Na opinion di e akshonistanan ta e demasiado atenshon pa e parti soshal a kondusí na e rumbo negativo ku CTC a kue. E kambio di direktor aki a trese hopi malkontentu i demotivashon bou di e empleadonan di CTC.

10. E situashon ku e asosashon di taksista a afektá e imágen di CTC den un sentido negativo. Banda di e imágen di un kompania (Corporate Image), tin tambe e asina yamá Corporate Identity. Splika e diferensha entre e 2 konseptonan.

Corporate Image ta e imágen ku e kompania tin por ehèmpel serka su klientenan òf den komunidat. Corporate identity ta e identidat ku e kompania tin di su mes i kon e ke wòrdu mirá serka otronan. Por tin un deskrepansia entre e dosnan aki.

11. Segun e teoria di Blake & Mouton, kiko ta e estilo di liderasgo di George? Motivá bo kontesta.

George tin e estilo di 1,9 ku sa wòrdu yamá tambe Estilo Sosial. E estilo aki ta konosí pa e echo ku e lider tin hopi atenshon pa e aspektonan soshal di liderasgo, pero tiki atenshon pa e tarea ku mester wòrdu hasí òf por bisa tambe, tiki antenshon pa e produkshon nesario.

12. Ken (Duncan òf George) na bo opinión lo ta mas efektivu pa atendé e falta di òrdu i disiplina den CTC? Motivá bo kontesta.

E factor soshal/ humano mester haña semper atenshon. Sinembargo kaminda mester trese òrdu i disiplina e estilo di Duncan ta esun mas indiká.

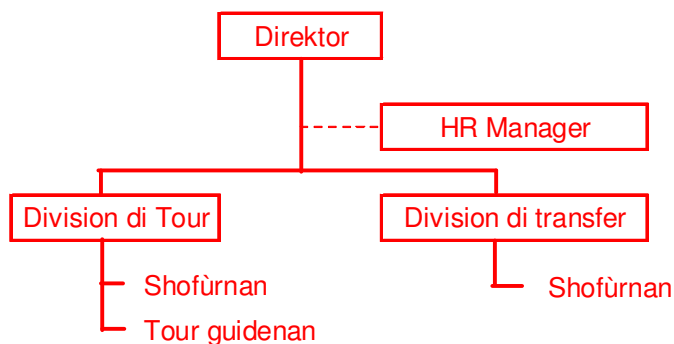
Duncan ta un lider outoritario ku e tarea pa kambia e rumbo di CTC di un forma drástiko. Lo e konsentrá riba e tareanan ku mester wòrdu hasí, trese disiplina i òrdu den e organisashon.

13. Ki sugerensha bo ta duna e direktor nobo Duncan pa por ta efektivu den su maneho?

Komuniká mas tantu posibel ku tur empleado di CTC pa haña un bon bista riba e situashon interno i pa krea un base di konfiansa bou di e empleadonan ku tin ku yuda e direktor nobo realisá e kambio den CTC. Tur kambio ta frakasá si e akseptashon no tei. Di otro banda konsentrá riba e tareanan ku mester wòrdu kumplí. Ser un bon ehempel di òrdu i disiplina den CTC den tur aktuashon.

14. Menshoná algun paso konkreto ku abo lo sugerí pa drecha e imagen di CTC?
Krea un kultura interno di hasi mas i papia ménos. Konsentrá riba hasi mas i papia menos dunando un bon servisio ku hopi konsistensha. E klientenan mes lo kuminsá papia positivamente ora nan mira e kambionan. Tene kontakto riba un base regular ku tur kliente. Tambe lo por traha un pakete pa prensa tokante medidanan ku a tuma pa mehorá e situashon i/òf organisá un konferensha di prensa.
15. Pinta un posibel struktura (organigrama) pa CTC saliendo for di servisio di tours komo tarea prinsipal.

Un posibel struktura ta esaki:



Por tin otro struktura tambe. Nota si ku e posishon di e manager di Rekurso Humano a wòrdu pintá komo un funshon sostenedor.

16. Ku kua faktornan interno den CTC e direktor nobo tinku tene cuenta kune? Dikon?
E mal kontentu i demotivashon bou di empleadonan debi ku a kambia direktor. Si e direktor nobo no duna e aspektonan aki e atenshon nesario e ta hañele ku e ke òf no ku un sindikato ku si ta butele atende e problemanan.
17. Kual ta e mihó forma pa e direktor nobo atende e malkontentu i demotivashon bou di e empleadonan? Motivá bo kontesta.
E promé kos ku e direktor nobo mester hasi ta komuniká ku e empleadonan skuchando nan preokupashonan i splikando nan e situashon den e kompania i dikun mester bin un kambio. Trahando di e forma aki e por logra akseptashon pa tur e kambionan ku e lo bini kune.
18. Na lugá di a nombra un direktor nobo, e akshonistanan por a skohe tambe pa buska un asina yamá “turn-around manager”. Splika kiko ta un turn around manager, i duna bo opinion si esaki den caso di CTC segun bo lo tabata ta un bon idea.
Un “turn-around” manager ta un manager ku ta wòrdu tresé aden pa “turn-around” e kompania den un tempu relativamente kòrtiku. E lo bin ku sierto

medida drástiko pa mehorá e situashon di e kompania. Ora su trabou ta kla, e ta bandoná e kompania atrobe.

19. Tin biaha bo ta mira ku e “turn-around manager” despues di a “turn-around” e kompania, ta wòrdu nombrá komo e direktor nobo den e kompania. Esaki por tin su bentaha i desbentaha. Menshoná por lo ménos 1 bentaha i 1 desbentaha di e nombramentu di un “turn-around” manager komo direktor nobo, despues di su trabou komo “turn-around” manager.

Hopi biaha un turn-around manager tin ku tuma sierto desishon impopular i ferfelu, por ehèmpel di kita hopi hende for di trabou. Pesei hopi biaha un turn-around manager no por keda despues di a hasi su trabou. Bentahanan di nombra e turn-around manager komo direktor nobo ta e echo ku e konosé e kompania kaba i e konosé e retonan ku e kompania tin pa su dilanti. Desbentahanan por ta e echo ku por ta e ta hopi bon den e trabou di “turn-around” pero ménos bon den kosnan ku normalmente por wòrdu sperá di un direktor. Tambe ta eksistí e posibilidat ku e tin un mal imágen (serka e trahadónan) dor di e medidanan ku e mester a tuma òf ku nan no ta konfiele mas.