

A photograph of a large, modern hotel building at night. The building is illuminated from within, and the "Radisson Blu" logo is visible on the top. The sky is dark blue, and there are some lights in the background.

Radisson Blu

**государственное автономное учреждение
Калининградской области
профессиональная образовательная организация
«Колледж сервиса и туризма»**

Курсовая работа

По теме: «Корпоративная культура предприятий гостиничной индустрии»

Выполнена: студенткой группы ГС10 — 13

Линок Алёной Сергеевной

По специальности: 101101 «Гостиничный сервис»

Руководитель: Киткина Любовь Гавриловна

Калининград, 2015 г.

База исследования

Проблемой считается, то, что вопрос корпоративной культуры является сравнительно новым и недостаточно проработанным и изученным в нашем государстве и за границей.

И не совсем понятно, смогли ли осознать предприниматели, что коллективное мышление, раскрытие потенциала, творческий процесс уже задвинули прежние ценности такие как: смирение, послушание, иерархия и власть.

Актуальность темы состоит в том, что в настоящее время рыночные отношения определяют, как важно разрабатывать и внедрять корпоративную культуру. Также правильная разработка и осуществление корпоративной культуры помогает улучшить работоспособность гостиничного предприятия.

База исследования



Еще стоит упомянуть, что корпоративная культура может повысить имидж гостиничного предприятия в глазах конкурентов и (потенциальных) клиентов.

Целью этой курсовой работы – является исследование теоретических аспектов корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии. А кроме того, осуществить исследование современного положения корпоративной культуры в отелях г. Калининграда.

Объектом исследования является корпоративная среда гостиничной индустрии.

База исследования

Предметом исследования является корпоративная культура как инструмент поддержания гармоничного сотрудничества работников гостиницы.

Гипотеза внедрение нового гостиничного продукта – анимационного мероприятия, в ассортимент услуг отеля является необходимым условием для повышения эффективности его деятельности.

Задачи исследования являются изучение корпоративной культуры в гостиничных предприятиях, а также подведение итогов для чего нужна корпоративная культура.

Методами исследования в данной курсовой работе являются анализ, наблюдение, а также эмпирические методы.

Научная разработанность темы: по данной теме было представлено достаточное количество рекомендаций, которые вполне могут дать изначальные понятия и сущность корпоративной культуры какой она должна быть.

1.1. История возникновения корпоративной культуры



"Корпоративная культура" как термин в первый раз появился прошедшем столетии. Именно Хельмут фон Мольтке.

В 1980-1990 гг. корпоративная культура оказалась в эпицентре колоссального внимания со стороны немалого количества исследователей — стали выпускаться популярнейшие книги-бестселлеры: "Теория Z" Уильяма Оучи и "В поисках эффективного управления" (Питерс и Уотерман). Эти книги давала понятия, тезисы о том, насколько важна корпоративная культура и считается ли она важнейшим элементом финансовой эффективности предприятия и его способность держаться на уровне и конкурировать с другими. Современные требования ведения хозяйства, динамичность и неясность внешних факторов подтолкнули предпринимателей развивать корпоративную культуру со всеми ее проявлениями.

1.2. Корпоративная культура. Понятие, виды, функции

Вид корпоративной культуры	Описание	Преимущества	Недостатки
Авторитарная	Централизация власти, строгая служебная иерархия, тотальный контроль над сотрудниками. Мнение коллектива, как правило, не учитывается. Руководитель принимает все решения единолично или в узком кругу ближайших сподвижников	Руководитель может контролировать все участки работы. Четкая дисциплина. Данная корпоративная культура может быть эффективна в условиях антикризисного управления, в переходный период, однако поддерживать ее в организации постоянно не рекомендуется	Отрицательно влияет на морально-психологический климат в коллективе, ведет к снижению инициативы и личной ответственности сотрудников (руководитель все равно даст задание сам). Отсутствие обратной связи в отношениях подчиненный-начальник вызывает взаимное недопонимание, недомолвки и может негативно сказаться на

			деятельности организации в целом
Либеральная	Руководство организации не принимает активного участия в управлении коллективом, при разрешении возникающих проблем старается занять нейтральную позицию, предпочитает не вмешиваться в назревающие конфликты. Работа в организации часто пускается на самотек	Отсутствие жесткого контроля открывает больше возможностей для самовыражения и реализации сотрудников. Эта корпоративная культура может благополучно функционировать в творческих коллективах (театрах, художественных и реставрационных мастерских) при условии наличия у всех работников высокого уровня самодисциплины	Отсутствие контроля над выполнением служебных обязанностей и соблюдением правил внутреннего распорядка при слабом уровне самодисциплины и ответственности сотрудников может привести к деморализации трудового коллектива и срыву всей работы организации. В переломные и кризисные моменты, требующие волевых решений руководства, поддерживать такую корпоративную культуру нецелесообразно

1.2. Корпоративная культура. Понятие, виды, функции (продолжение таблицы)

Демократическая	Рациональное распределение обязанностей между всеми членами коллектива, делегирование полномочий, коллегиальное принятие ключевых решений, наличие двухсторонней обратной связи	Способствует формированию благоприятного психологического климата в коллективе, стимулирует лояльность и повышает личную ответственность сотрудников. Целесообразна в периоды стабильного развития	Может вызвать затруднения при принятии решений в случае слишком большой разобщенности членов коллектива во взглядах на тот или иной вопрос. При недостаточном авторитете руководителя может привести к саботированию его решений и неуместной фамильярности в общении
-----------------	---	--	---





Принципы при работе
с персоналом в рамках
корпоративной
культуры

Передача специалистам
максимально необх одимого
набора полномочий

Формирование
вознаграждений

Создание со стороны
администрации приоритета
доверия и поддержки
специалистов над
контролем их деятельности

Проведение политики
гарантированной
занятости

Проведение опросов

Стимулирование
личной инициативы
работников при
решении общих задач

Ориентация на результат

Мы действуем по принципу «Думать – Делать – Достигать»

Меритократия

Мы связываем оплату и карьерный рост с результатами работы.

Развитие людей

Мы стремимся к профессиональному и личностному развитию.

Доверие, взаимоуважение и надежность

Мы уважаем друг друга независимо от статуса.

Инициативность и лидерство

Мы проявляем инициативу и энтузиазм.

Сотрудничество и командная работа

Каждый вносит свой вклад в успех команды.

Глава 2. Практическая часть. Рекомендации по улучшению корпоративной культуры отеля Radisson



2.1. Общие сведения

Отель «Radisson Kaliningrad»

Категория отеля: 4*

ООО «Транс - А» (Общество с ограниченной ответственностью)

Введен в эксплуатацию 15 сентября 2010 года.

Глава 2. Практическая часть. Рекомендации по улучшению корпоративной культуры отеля Radisson



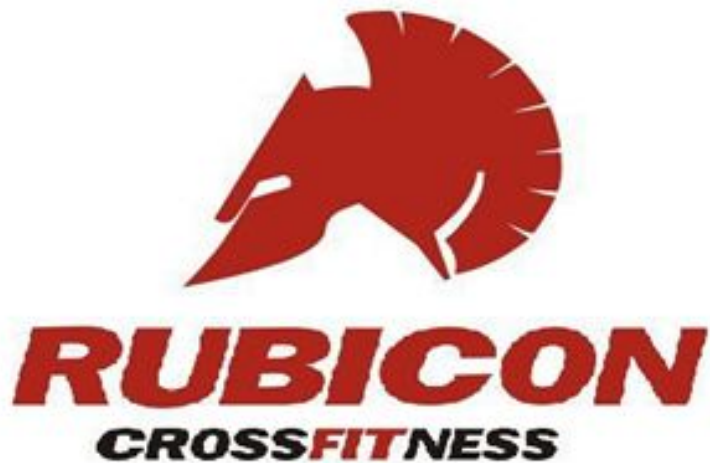
Отель «Radisson Kaliningrad» соответствует международному уровню. Он находится в историческом месте города Калининграда. Вблизи построен современный бизнес-центр. В гостиничном комплексе имеется возможность для проведения торжественных мероприятий и деловых конференций. Он сулит комфортное проживание, массу удовольствия и развлечений. В их числе изысканный ресторан, отличный бар, высокоскоростной интернет. В апартаментах отеля «Рэдиссон Калининград» гости найдут мини-бар, кондиционер, сейф, плазменную ТВ-панель, роскошную мебель, дорогостоящие постельные принадлежности. Небольшие кухни оборудованы бытовой техникой (холодильник, микроволновая печь, чайник, кофеварка).

Для решения деловых вопросов работают оборудованные конференц-залы, бизнес-центр, служба технической поддержки. Персонал готов забронировать для гостей трансфер, билеты, экскурсии.

Номерной фонд отеля «Radisson»

178 номеров предлагают прекрасный вид на Храм Христа Спасителя или на оживленную улицу. Все комнаты включают панорамные окна, мини — бар, сейф, утюг и гладильную доску.

Фитнес — центр



- Гости отеля получают ваучер на бесплатное посещение фитнес-центра “Rubicon”.

Функции службы бронирования





ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Как уже было сказано, корпоративная культура может повысить имидж гостиничного предприятия в глазах конкурентов и (потенциальных) клиентов, т.е. сделать его более привлекательным. Корпоративная культура это неотъемлемый, очень важный элемент на любом предприятии, а особенно на предприятии гостиничной индустрии. Без высокого уровня корпоративной культуры, предприятие может закончить свою деятельность довольно быстро. Сотрудники должны взаимодействовать, мотивировать друг друга. Все должны проявлять инициативу в этом вопросе, тогда предприятие (в нашем случае это отель) сможет не только держаться на плаву, но и быть лучшим.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Известно, что корпоративная культура была с самого начала возникновения общества, труда. Тогда, когда люди начали объединяться и делать что-то вместе на благо чего-то, того, что они хотели все.

Корпоративная культура гостиничного предприятия не может существовать отдельно от самого предприятия. Можно составить грамотные внутренние кодексы, правила поведения, стандарты отношений. Это нужное и полезное дело. Но, к сожалению, эти меры к возникновению корпоративной культуры высокого уровня не приведут. Потому что корпоративная культура – это, скорее, атмосфера, царящая в коллективе, нежели прописанные на бумаге правильные положения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Также еще стоит упомянуть, что корпоративную культуру ошибочно принимают за внешние особенности отеля, т.е. униформу, слова приветствия, улыбки и т.д.

Проблема корпоративной культуры еще не до конца раскрыта. Вопросы будут появляться, а ответы на них будут находиться со временем.

A modern hotel room with two beds, a lamp, and a window with curtains. The room is well-lit and features a large window with white curtains and a dark headboard. A bedside table with a vase of flowers is visible. The text "СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!" is overlaid in the center.

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**