

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области

«Колледж управления и сервиса «Стиль»

Отделение сервиса и туризма

Образовательная программа 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Анализ элементов корпоративной культуры в отеле «Чеховъ» г. Екатеринбург

Выполнила студентка
группы ГС-302 Глинских А.О.
Руководитель ВКР
преподаватель 1КК
Полякова Т.И.

- *Объектом исследования* является гостиница «Чеховъ» г. Екатеринбург.
- *Предметом исследования* является процесс формирования корпоративной культуры.

• *Задачи:*

- 1. Рассмотреть понятие корпоративной культуры и ее элементы;
- 2. Рассмотреть значение корпоративной культуры в деятельности современных средств размещения;
- 3. Проанализировать компоненты корпоративной культуры гостиницы «Чеховъ» г. Екатеринбург.

Структура корпоративной культуры

1 уровень – внешние ритуалы и церемонии, психологический климат в коллективе, стиль одежды, «мифы и легенды», «герои» и «антигерои», манера общения, технология производства и т.п.



2 уровень – ценности и верования, стратегии и философия, провозглашаемые цели



3 уровень – национальная культура, менталитет, особенности восприятия

Основоположником изучения структуры корпоративной культуры является Э. Шейн.

Корпоративная культура как фактор устойчивого развития



Типы корпоративной культуры

- Адаптивная культура
- Культура, ориентированная на результат
- Клановая культура
- Бюрократическая культура



Общая характеристика гостиницы «Чеховъ» г. Екатеринбург

- 3-звездочный отель «Чеховъ» находится в центре Екатеринбурга, в 300 метрах от станции метро Геологическая, по ул. 8 марта, 32.



Ценовая политика

- Номер «Стандарт»



Категория номера

Одноместное размещение
Пятница-Понедельник /
Вторник-Четверг

Двухместное размещение
Пятница-Понедельник /
Вторник-Четверг

Стандарт

3950/4400

4600/4900

- Номер «Стандарт плюс»



Категория номера

Одноместное
размещение
Пятница-
Понедельник /
Вторник-Четверг

Двухместное
размещение
Пятница-Понедельник /
Вторник-Четверг

Стандарт-плюс

4600/4900

5100/5400



• Номер «Люкс»



Категория номера

Люкс

Одноместное
размещение

Пятница-Понедельник /
Вторник-Четверг

5100/5400

Двухместное
размещение

Пятница-Понедельник /
Вторник-Четверг

5600/5900

Целевые потребители

Основными потребителями гостиницы «Чеховъ» являются:

- туристы;
- деловые люди, совершающие поездки по работе;
- частные лица, имеющие необходимость остановиться в гостинице;
- иные лица, пользующиеся цели размещения.



SWOT – анализ гостиницы «Чеховъ»

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none">— Обслуживание на высоком уровне (100% гарантия удовлетворенности гостей);— Высокая заполняемость гостиницы круглый год;— Хорошая репутация у гостей;— Продуманная кадровая политика, которая нацелена на стимулирование и развитие персонала;— Гибкая ценовая политика;— Расположение в самом центре города Екатеринбург;	<ul style="list-style-type: none">— Небольшая площадь, которая не позволяет гостинице обслуживать крупные мероприятия (т.е. отсутствие конференц – залов);— Недостаточный номерной фонд, чтобы разместить большие туристические группы (свыше 100 человек)
Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none">— Улучшение качества обслуживания и сокращение времени на обслуживание;— Формирование лояльности гостей;— Расширение рекламной деятельности	<ul style="list-style-type: none">— Высокая конкуренция на рынке гостиничных услуг;— Нестабильность экономической среды;— Изменение потребностей и вкуса гостей

Организационная структура управления



Половозрастная характеристика персонала

Должность	Пол	Возраст
Генеральный директор	муж.	35-45
Управляющая	жен.	25-35
Администратор	жен.	22-27
Горничная	жен.	25-35
Охранник	муж.	40-45

Стаж работы сотрудников

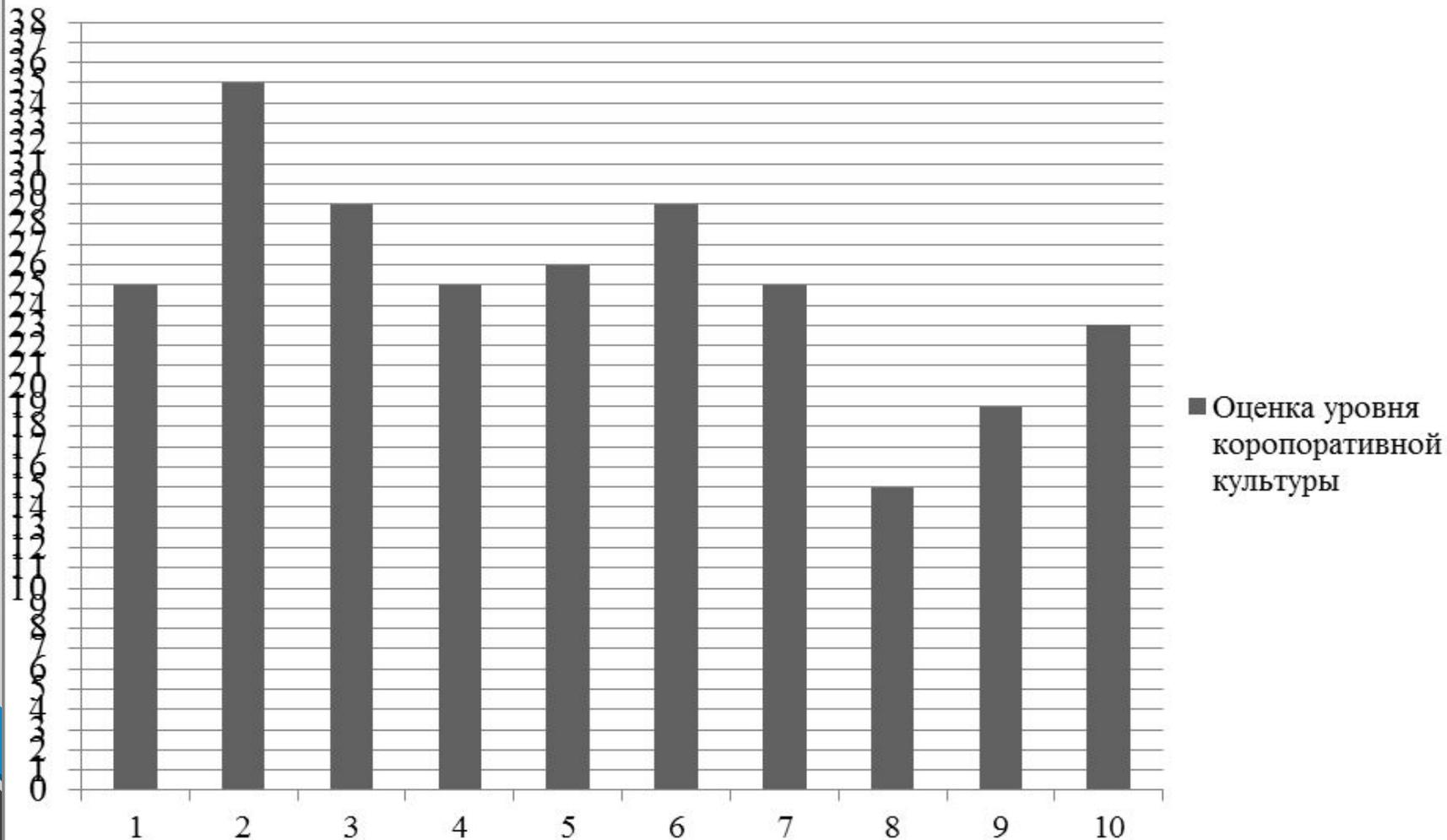
Управляющая гостиницы	5 лет
Руководитель хозяйственной службы	5 лет
Администратор	2 года
Горничная	5 лет
Охранник	5 лет

Процентная загрузка гостиницы "Чеховъ" по месяцам

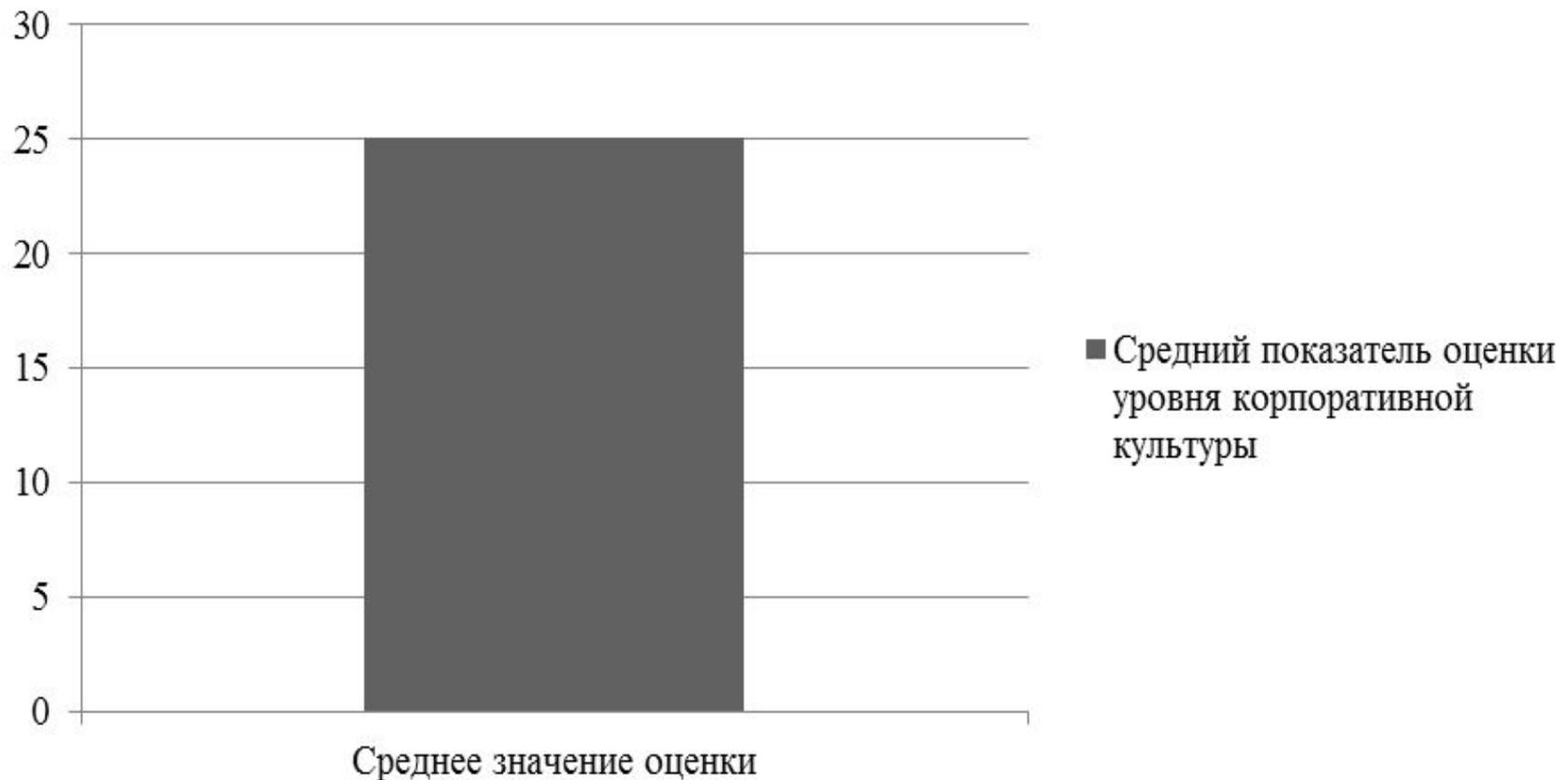


Исследование удовлетворенностью корпоративной культурой сотрудников

Оценка уровня корпоративной культуры



Средний показатель оценки уровня корпоративной культуры



ПРИЛОЖЕНИЕ 1,2



2013



ПРИЛОЖЕНИЕ 3,4





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!