

Мейманханадағы мәдениет



Соңғы он жылдықта қонақ үй индустриясы адам танымастай өзгерді. Тұтынушылар қонақ үй кәсіпорындарынан ең жоғарғы стандарттарды күтеді. Осы орайда, басты назарлары оперативті басқаруға бағытталған қонақ үй басшылары, бизнесін дамыту үшін басқа жолдар іздейді. Яғни, корпоративтік мәдениетке жүгінеді.



Корпоративтік мәдениет –
ұйымның барлық
мүшелерімен қабылданған
ортақ жорамалдар,
нанымдар, құндылықтар
мен нормалардың
ЖИЫНТЫҒЫ



Қонақ үйдегі корпоративтік мәдениет структурасы

Қонақ үй орналасқан ғимарат, кеңсе және басқа құрылыстардың сыртқы бейнесі

Қызметкерлердің сыртқы бейнесі (егер қабылданған униформа болса)

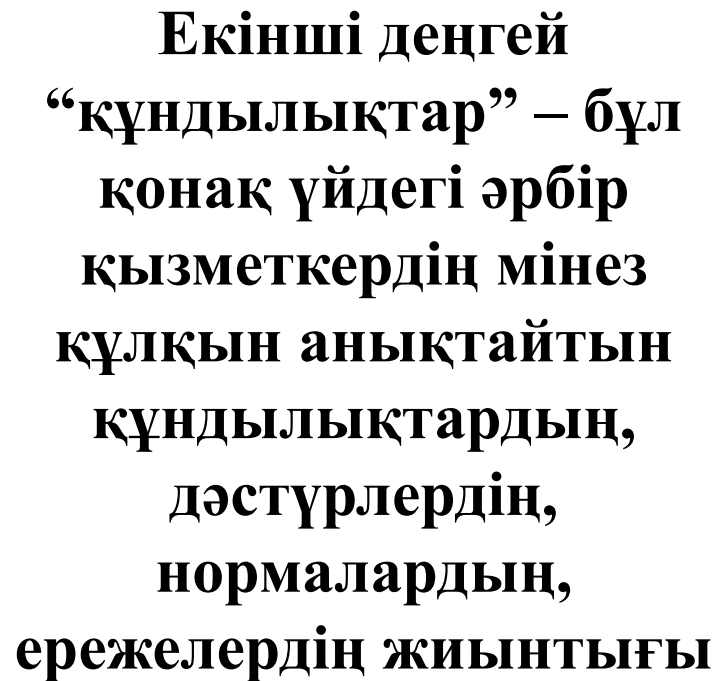
Қонақ үйдің өзіндік стилінің болуы: логотип, символикалар, лозунг, жұмыс орындарын жобалау кезінде оларды қолдану (баннерлер, эмблемалар, белгілер). Мысалы Новотель қонақ үйінің лозунгы: “Скромность и качество – с улыбкой”

Ұйымның құндылықтарын сипаттайтын нақты құжаттар

Бірінші
деңгей
“артефакті
-лер”



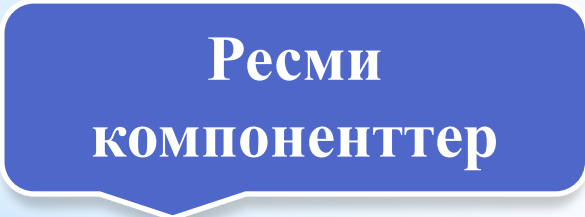
**Қонақ үйдегі
корпоративтік мәдениет
структурасы**



**Екінші деңгей
“құндылықтар” – бұл
қонақ үйдегі әрбір
қызметкердің мінез
құлқын анықтайтын
құндылықтардың,
дәстүрлердің,
нормалардың,
ережелердің жиынтығы**



**Корпоративтік
мәдениеттің
компоненттері**



**Ресми
компоненттер**



**Бейресми
компоненттер**



Ресми компоненттер – бұл құжатталған және жарияланған элементтер жүйесі. Мысалы, қонақ үйдің ортақ ұранын ойлап табу. Яғни “Сізге бірінші әсер қалдыруға екінші мүмкіндік берілмейді” деген сияқты.

Бейресми компоненттер- еш жерде тіркеліп жазылмаған, алайда қызметкерлер арасында қабылданатын элементтер жүйесі. Мысалы, жалған басшылақ. Бұл жағдайда қонақ үй иесі басқа адам болғанымен қызметкерлер оған бағынбай, өзге адамға бағынады. Басшылар коллектив үлкейген сайын оны қатаң басқару қажеттігін ескеру қажет.



Қонақ үйдегі корпоративтік мәдениеттің құрылу белгілері

Қонақ үй миссиясы – ұйымның жұмыс істеу мәні мен негізгі мақсатын анықтайды. Бұл жұмысшылар арасындағы коллективтік сезімді оятатын және олардың арасында ориентир орнататын негізгі құрал.

Қонақ үйдің құрылу тарихы. Қызметкерлердің өзі жұмыс істейтін қонақ үйдің тарихын қаншалықты білетіні арқылы біз оның қаншалықты құнды екенін білеміз.

Әдеттер мен дәстүрлер, әдетте белгілі бір мерекені тойлаумен анықталады. Шынында да корпоративтік мәдениетте мерекелер ұйымдастыру өте маңызды бөлік. Себебі, мереке адамдардың нормативтік және жұмыстан бөлек уақыттағы жеке құндылықтарын көрсетеді. Ол тұрақтылықты сақтауға ықпал етеді.

Қонақ үйдің даму әсеріне қарай корпоративтік мәдениет

Жағымды:

- проблеманы шешуге оң әсерін тигізсе;
- өнімнің өсуіне ықпал етсе.

Жағымсыз:

- қарсыласудың көзі болып, жалпы хаос тудырса, шешімдер дұрыс қабылданбайды;
- дамуына кедергі болады.

Позитивтік мәдениетте байқалатын процесс:
Жауапкершілік сезімі,
ұйымшылдық, қонақ үйде отбасылық қатынас орнайды.

Негативтік мәдениетте байқалатын процесс: немқұрайлылық, көзсіз бағыну, консерватизм, антипатия, өсектің көбеюі.

Қорытындылай келгенде, қонақ үй бизнесінің корпоративтік мәдениеті оған табыстылықты қамтамасыз етіп, бәсекеге қабілеттілігі мен тиімділігін арттыратыны сөзсіз. Бұл бизнесте ең алдымен қызметкерлерге қамқорлық жасау қажет. Қонақ үй қызметкерлері үшін командалық топтасуды сезіну маңызды. Қонақ үй өз қызметкерлеріне қаншалықты жақсы қараса, қызметкерлер де қонақтарға соншалықты жақсы қарым-қатынас көрсетеді. Соны естен шығармауымыз керек.