

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства.....	6
1.1. Задачи и функции корпоративной культуры в гостеприимстве.....	6
1.2. Влияние эффективной корпоративной культуры на обеспечение конкурентоспособности гостиничного предприятия.....	16
1.3. Особенности корпоративной культуры гостиницы под управлением иностранной управляющей компании на российском рынке гостиничных услуг.....	19
Глава 2. Формирование корпоративной культуры предприятия индустрии гостеприимства на примере гостиничного комплекса «Холидей Инн Москва Сущевский».....	39
2.1. Характеристика гостиничного комплекса «Холидей Инн Москва Сущевский».....	39
2.2. Особенности формирования корпоративной культуры гостиничного комплекса «Холидей Инн Москва Сущевский».....	42
2.3. Влияние корпоративной культуры на формирование культуры сервиса в индустрии гостеприимства.....	45
Заключение.....	52
Список используемой литературы.....	54

ВВЕДЕНИЕ

Изменчивость деловой среды и растущий динамизм создают для организаций необходимость регулярных коммуникаций с сотрудниками, партнерами и потребителями. Рост информированности, образованности, квалификации работников и общественности в целом требует от менеджмента использования более тонких и сложных методов управления. Чтобы управлять событиями, уже становится недостаточно управлять поведением людей. На сегодняшний день необходимо управлять тем, что люди чувствуют и думают, формировать настроение и общественное мнение. При работе с персоналом появляется потребность в создании единой системы норм, правил и ценностей, то есть корпоративной культуры, позволяющей достигнуть эффективной работы, самореализовываться самим сотрудникам, и сосредоточиться на достижении целей компании.

Множество руководителей компаний на данный момент приходят к выводу о необходимости целенаправленного формирования корпоративной культуры организации. В любой компании, какое бы место на рынке она ни занимала и насколько бы большой она ни являлась, главное значение для успешной деятельности имеет коллектив, его идеалы и ценности. Таким образом, именно команда определяет все, что собой представляет организация. И поэтому формирование корпоративной культуры дает возможность компании двигаться в одном направлении как единому целому.

Корпоративная культура компании позволяет достигать поставленные ранее актуальные задачи и стратегические цели, так же является основой для сплоченности всего коллектива. Именно корпоративная культура является той самой «изюминкой», которая определяет различие между компаниями и приносит им успех в конкурентной борьбе.

Понятие корпоративной культуры является одним из базовых в современном менеджменте, не смотря на то, что только в последние годы ее начали признавать основным показателем, который необходим для управления организационным поведением и его правильного понимания.