

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА  
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

---

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

«Гостиничное дело»

Д-р техн. наук, профессор

\_\_\_\_\_ Пасько О.В.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

Тема: «Формирование и поддержание корпоративной культуры  
предприятий индустрии гостеприимства (на примере ООО «Отель  
Беловодье»)»

Выполнила:

Студентка 4 курса Г31302-У группы

Букреева Галина Александровна

Направление подготовки: 43.03.03

«Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель:

Канд. экон. наук, доцент

Суворова Ирина Николаевна

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Москва 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
Глава 1. Формирования корпоративной культуры, ее влияние на личность человека внутри гостиничного предприятия.....	9
1.1 Понятие, сущность и значение корпоративной культуры .....	9
1.2. Структура корпоративной культуры, ее основные типы и элементы .....	18
1.3 Влияние корпоративной культуры на организационную деятельность гостиничного предприятия.....	28
Глава 2. Анализ существующей корпоративной культуры ООО «Отель Беловодье».....	43
2.1 Характеристика показателей деятельности ООО «Отель Беловодье» .....	43
2.2 Организационная структура и система управления персоналом .....	50
2.3 Анализ системы корпоративных норм и правил, критерии выбора модели корпоративного поведения в ООО «Отель Беловодье».....	60
2.4 Предложения по совершенствованию корпоративной культуры ООО «Отель Беловодье» .....	67
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	82
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	87

## ВВЕДЕНИЕ

В эпоху общей стагнации экономики российский гостиничный рынок по-прежнему остается динамичным рынком. Доля качественного предложения постоянно растет, однако возможности для развития далеко не исчерпаны. Текущая геополитическая ситуация не может не вносить свои коррективы: некоторые проектируемые гостиничные проекты, возможно, будут отложены, однако многие строящиеся гостиницы будут достроены и введены в эксплуатацию.

Очень важно определить роль и значение гостиничного бизнеса в туристической индустрии и в современной экономике в целом. Общемировой гостиничный фонд составляет около 17–18 млн. мест, и данный показатель постоянно растет. В России же насчитывается 263 тысячи гостиничных номеров. 37 тысяч из них приходятся на Москву, еще 18 тысяч — на Санкт-Петербург, и 208 тысяч приходится на другие регионы России.<sup>2</sup> Если оценить динамику его развития за рубежом, то можно утверждать, что в нашей стране гостиничный бизнес развит слабее. Поэтому актуален вопрос его развития. Причем важны не только инвестиции в индустрию гостеприимства, а соответствующая подготовка квалифицированных кадров для работы в отрасли и переосмысление самого понятия значения термина «гостеприимство». В условиях глобальной конкуренции, характеризующейся приходом на отечественные рынки западных конкурентов, имеющих большие финансовые ресурсы, возможность выживания на рынке, укрепление своих позиций для отечественных гостиничных предприятий связано в первую очередь с человеческими ресурсами, сильными корпоративными традициями и культурой общения.

Сегодня корпоративная культура рассматривается в качестве управленческого инструмента, в первую очередь, отвечающего за повышение

---

<sup>2</sup>Пермякова Н.И. Клиентоориентированные стандарты как часть корпоративной культуры предприятия размещения // Курорт.-рекреац. комплекс в системе регион. развития: инновац. подходы. - 2015. - Т. 1, № 1. - С. 64