

Державний торговельно-економічний університет

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

УПРАВЛІННЯ КОРПОРАТИВНОЮ КУЛЬТУРОЮ СУБ'ЄКТА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Студентки 4 курсу, 3

групи,

спеціальності

073 «Менеджмент»

Освітньої програми

«Готельний і

менеджмент»

Науковий керівник

к.е.н., доц.

Гарант освітньої

програми

к.е.н., доц.

підпис студента

Вишневської Дарини

Станіславівни

підпис керівника

Романчук Людмила

Дмитрівна

підпис гаранта

Ткачук Тетяна

Михайлівна

Київ 2023

Державний торговельно-економічний університет

Факультет ресторанно-готельного Кафедра готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу бізнесу

Спеціальність 073 Менеджмент»

Освітня програма Готельний і ресторанный менеджмент

Затверджую

Зав. кафедри готельно-ресторанного
бізнесу

проф. Бойко М.Г.

“ ” 2022 р.

Завдання

На випускн кваліфікаційну роботу студентці

ВИШНЕВСЬКІЙ ДАРИНІ СТАНІСЛАВІВНІ

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: управління корпоративною культурою суб'єкта готельного бізнесу

Затверджена наказом ректора від «30» вересня 2022 р. №2420

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 02 червня 2023 року

3. Цільова установка та вихідні дані до випускної кваліфікаційної роботи:

Мета роботи – дослідження теоретичних засад та розроблення практичних рекомендацій щодо управління корпоративною культурою суб'єкта готельного бізнесу.

Об'єкт дослідження – теоретичні, методичні та практичні засади управління корпоративною культурою суб'єкта готельного бізнесу.

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом):

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОРПОРАТИВНОЮ КУЛЬТУРОЮ ГОТЕЛЮ «МИРГОРОД», М. МИРГОРОД

1.1. Аналітичні основи дослідження готелю

1.2. Діагностика управління корпоративною культурою готелю

РОЗДІЛ 2. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОРПОРАТИВНОЮ КУЛЬТУРОЮ ГОТЕЛЮ «МИРГОРОД», М. МИРГОРОД

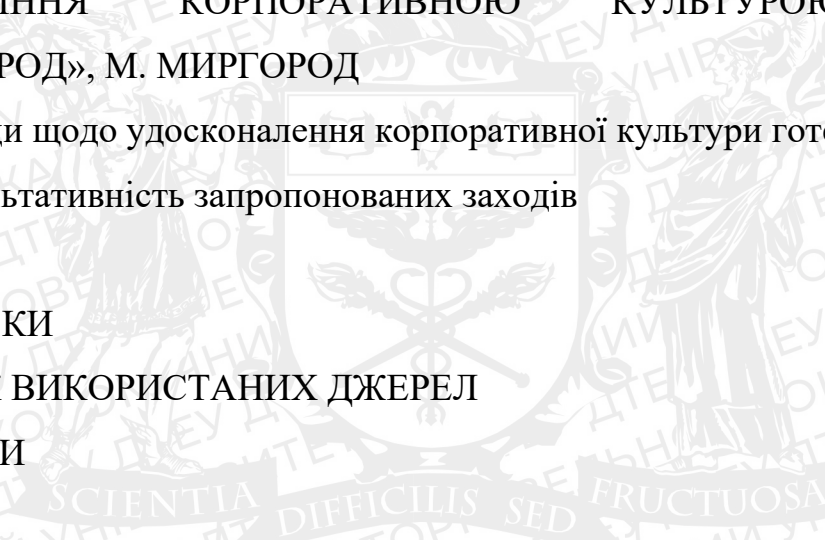
2.1. Заходи щодо удосконалення корпоративної культури готелю

2.2. Результативність запропонованих заходів

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ



10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Студентка, Дарина Вишневська, виконала випускну кваліфікаційну роботу у визначений термін згідно затвердженого календарного плану. За змістом, структурою та оформленням робота відповідає усім вимогам.

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків.

У роботі студенткою досліджено процес формування корпоративної культури готелю «Миргород», м. Миргород. За результатами аналітичних досліджень розроблено план заходів щодо удосконалення корпоративної культури готелю «Миргород», м. Миргород. Застосування кожної із зазначених рекомендацій створює умови для ефективного залучення нових споживачів та покращення існуючих умов їх обслуговування. Представлені пропозиції є обґрунтованими та рекомендуються до впровадження.

У цілому випускна кваліфікаційна робота виконана відповідно до встановлених вимог, є завершеною працею та рекомендована до захисту в ЕК.

11. Керівник кваліфікаційної роботи

_____ (підпис, дата)

12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студентки

Вишневської Д.С.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

_____ (підпис)

Ткачук Т.М.

(прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри

_____ (підпис)

Бойко М.Г.

(прізвище, ініціали)

«___» _____ 2023 р.

ЗМІСТ

ВСТУП..... 6

РОЗДІЛ 1..... 8

ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОРПОРАТИВНОЮ КУЛЬТУРОЮ ГОТЕЛЮ «МИРГОРОД», М. МИРГОРОД..... 8

1.1. Аналітичні основи дослідження готелю 8

1.2. Діагностика управління корпоративною культурою готелю 16

РОЗДІЛ 2..... 24

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОРПОРАТИВНОЮ КУЛЬТУРОЮ ГОТЕЛЮ «МИРГОРОД», М. МИРГОРОД..... 25

2.1. Заходи щодо удосконалення корпоративної культури готелю 25

2.2. Результативність запропонованих заходів 33

ВИСНОВКИ 37

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 40

ДОДАТКИ..... 43



ВСТУП

На сучасному етапі розвитку готельного господарства України, коли минув період його стихійного становлення і визначився лідер, актуальним є питання забезпечення конкурентоспроможності готельного бізнесу за рахунок персоналу, особливої культури готелю, її образ стає дедалі актуальнішим.

Більшість готельних підприємств намагаються пристосуватися до нових умов та зайняти своє місце на ринку готельних послуг, бути конкурентоздатним, втримувати постійних клієнтів і здобувати нових, а зробити це можливо удосконалюючи якість послуг, процес обслуговування клієнтів, підвищуючи загальну організаційну культуру підприємства. За рахунок чого готель зможе «виділитися серед інших», привертаючи увагу нових клієнтів, тобто розширити обсяг своєї діяльності, і як наслідок – підвищення престижу готелю та зростання прибутків. Елементи корпоративної культури готель створює в оточуючих уявленнях про мету компанії, його філософія, соціальна відповідальність перед гостями і співробітниками, розкривають найпривабливіші сфери свого бізнесу. Відмічають шляхи завоювання ринку методом впровадження передових технологій, щоб вкінці реалізувати конкурентоспроможність.

Актуальність теми. Формування іміджу – складний і багатофакторний процес. Як говорив Б. Джи: «Будь який аспект вашого бізнесу від якості продукції до настрою працівників – впливає на імідж вашої компанії, навіть якщо ви цього й не усвідомлюєте. Яким стане ваш імідж – позитивним чи негативним – залежить тільки від вас, вашої роботи».

Для готелів потрібно сформувати корпоративну культуру – це набір поведінкових норм і цінностей, які розділяють всі працівники підприємства.

Для формування корпоративної культури необхідно насамперед визначити джерело та механізм її формування.

Мета роботи – дослідження теоретичних засад формування корпоративної культури та розроблення рекомендацій щодо її імплементації в діяльність суб'єкту готельного бізнесу.

Об'єктом дослідження є процес формування корпоративної культури готелю «Миргород», м. Миргород.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні та практичні засади формування корпоративної культури суб'єкту готельного бізнесу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у обґрунтуванні положень, висновків та рекомендацій, що можуть бути методичною основою для формування корпоративної культури готелю.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1.

ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОРПОРАТИВНОЮ КУЛЬТУРОЮ ГОТЕЛЮ «МИРГОРОД», М. МИРГОРОД

1.1. Аналітичні основи дослідження готелю

Управління корпоративною культурою готелю – це процес керування цінностями, нормами, традиціями та поведінковими стандартами, які визначаються компанією та її співробітниками. Основною метою управління корпоративною культурою є створення сприятливого середовища для працівників, що сприяє досягненню бізнес-цілей та задоволенню потреб клієнтів.

Розглянемо на прикладі готелю «Миргород»: готельний комплекс «Миргород» розташований у самому центрі курортного міста. Тут все створено для комфортного відпочинку та задоволення навіть самих вимогливих відвідувачів. Це і затишні готельні номери різного класу та різної цінової категорії, великий ресторан із живою музикою та національними стравами української та японської кухні. Також фінська сауна та відкритий басейн із шезлонгами.

Готельний комплекс створено з метою забезпечення потреб відвідувачів у комфортних готельних номерах та супутніх послугах, різноманітних видах продукції, робіт, послуг, одержання прибутку і на його основі реалізації виробничо-економічних і соціально-культурних інтересів Засновника і персоналу.

Готель «Миргород» користується великою популярністю серед туристів і місцевих мешканців та користується великим попитом серед весільних пар. Готель може похвалитись високим рейтингом на Booking у місті.

Готель – це чудове місце для задоволення різних потреб будь то відпочинок з сім'єю чи ділові візити у справах. Готель є ідеальним місцем як

для проживання і дозвілля, так і для проведення ділових і корпоративних заходів.

В табл. 1.1. зазначений рейтинг готелю «Миргород» на сайтах Booking та Tripadvisor.

Таблиця 1.1

Рейтинг готелю «Миргород», м. Миргород

Категорії	Booking (9,7/10 – 224 відгуки)	Tripadvisor (4,5/5 – 40 відгуків)
Персонал	9,7	5
Зручності	9,7	4,5
Чистота	9,8	4,5
Комфорт	9,8	5
Співвідношення ціна/якість	9,5	5
Розташування	9,7	4
Безкоштовний Wi-Fi	9,6	4,5

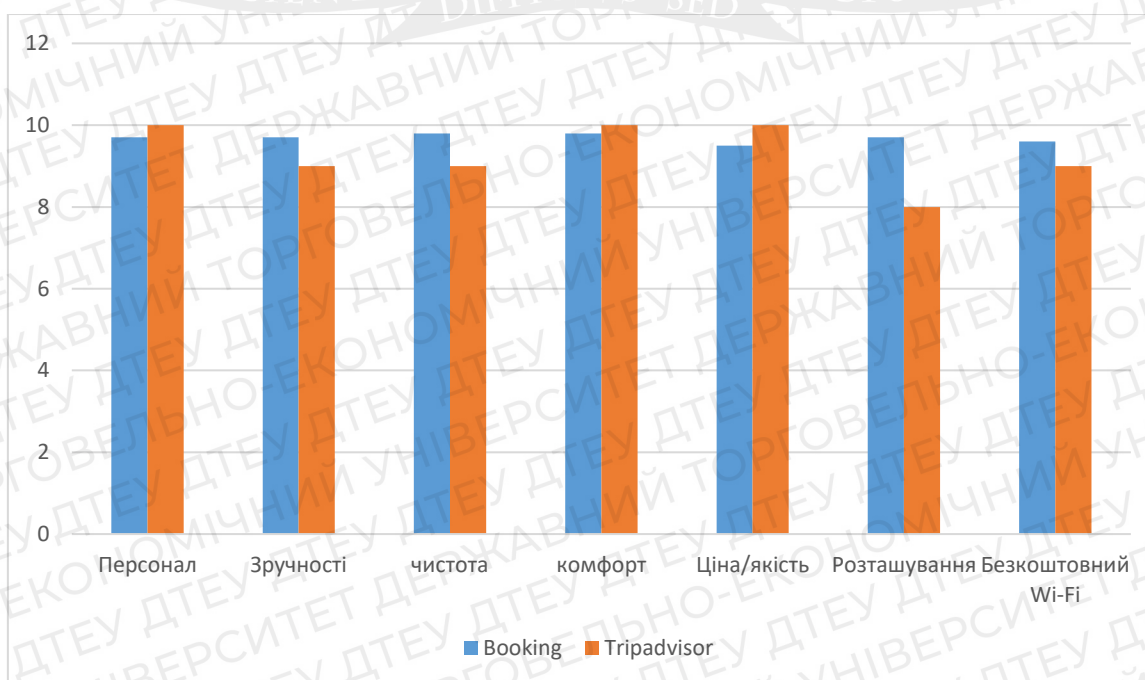


Рис. 1.1. Рейтинг готелю «Миргород», м. Миргород

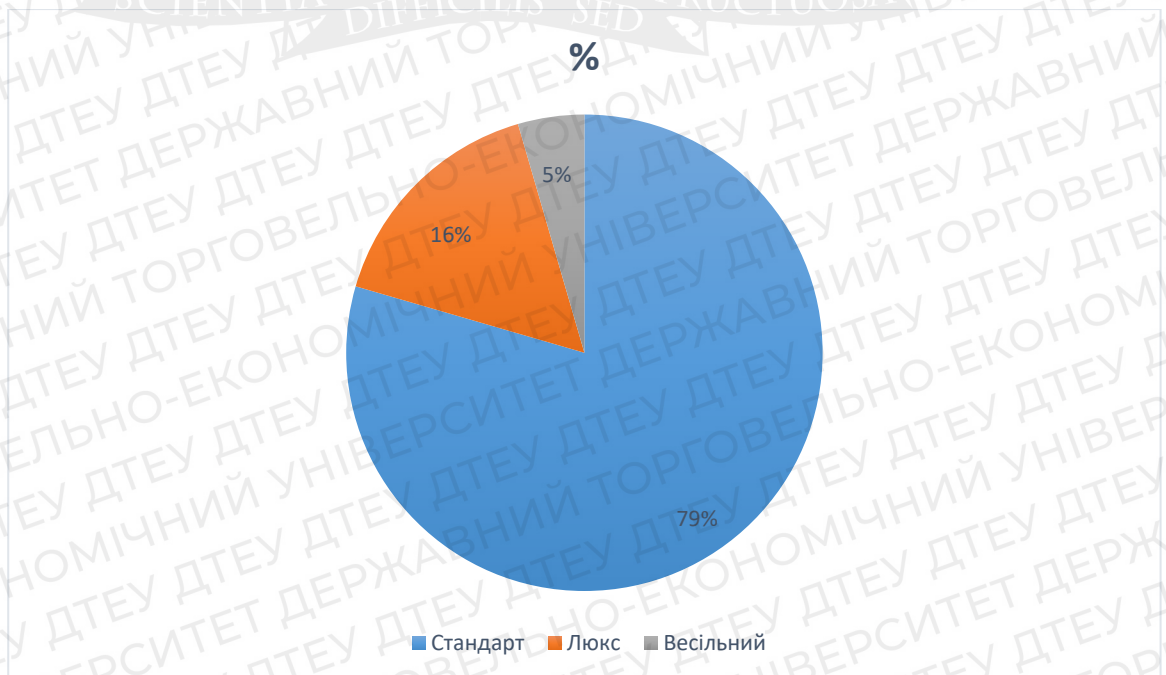
Номерний фонд готелю складається з 44 номерів різного рівня комфортності та різної вартості: одномісний стандарт, двомісний компакт, п/люкс двомісний, люкс, VIP номери одно- і двокімнатні, весільні та президентський номери.

Готель «Миргород» має рекламу з назвою готелю, зручні під'їзні шляхи та безкоштовну автостоянку.

До складу готельного комплексу входять:

- готель «Миргород»;
- ресторан «Миргород»;
- конференц-зал;
- фінська сауна;
- басейн;
- прокат велосипедів.

Цінова політика готельних номерів досить різна, таким чином кількість номерів ціною до 1000 грн – 35 (79,5%), 1000-2000 грн – 7 (16%), більше 2000 грн – 2 (4,5%) (рис.1.2.).



**Рис. 1.2. Структура номерного фонду готелю «Миргород»,
Полтавської обл.**

Завантаженість готелю «Миргород» представлена на рис. 1.3.

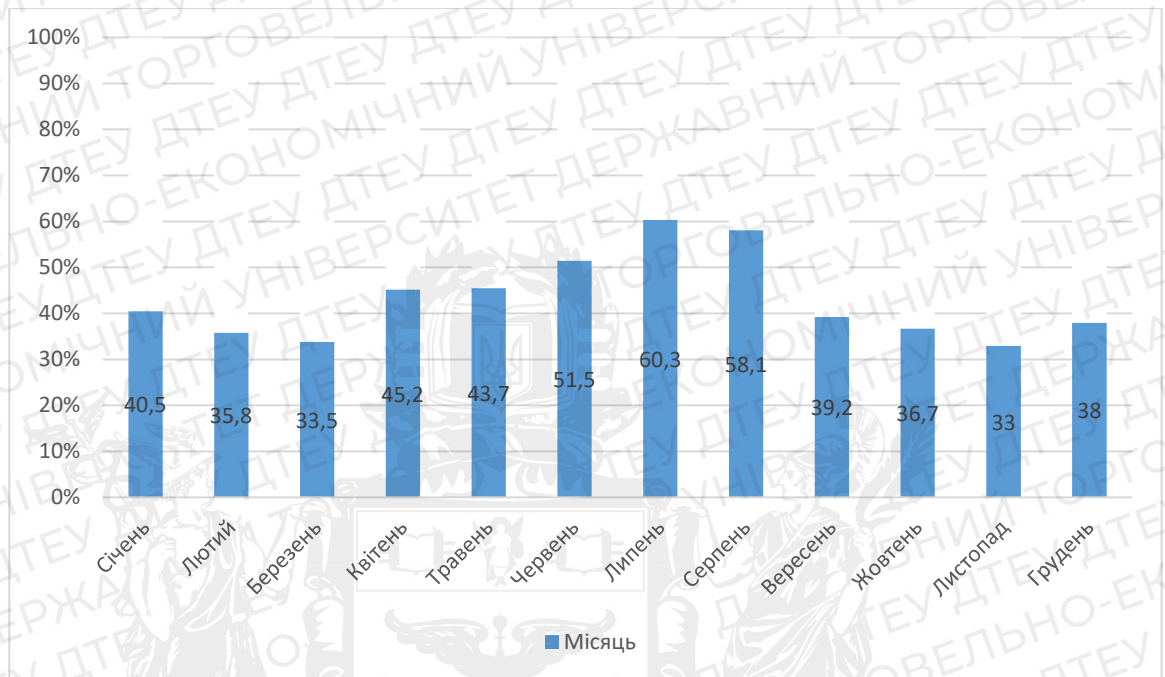


Рис. 1.3. Завантаження готелю «Миргород», м. Миргород

З наведеного графіку можна побачити, що збільшення завантаженості готелю спостерігається переважно влітку (51,5%; 60,3% та 58,1% відповідно).

Восени найменший відсоток наповненості (39,2%; 36,7% та 33% відповідно), це пов'язано з тим, що місто Миргород – це невелике курортне місце і знаходиться недалеко від цікавих місць та визначних пам'яток, які переважно відвідують в теплу пору року. Середній відсоток наповненості готелю складає 48,9%.

Основні фінансово-економічні показники готельного комплексу «Миргород» представлені в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2.

Динаміка основних фінансово-економічних показників готелю «Миргород», Полтавської обл.

Стаття	Сума, тис. грн		Темп Зростання%
	2021 рік	2022 рік	
Обсяг основних засобів	46176	46788	6,12

Продовження табл. 1.2

Обсяг оборотних коштів	818	519	-2,99
Обсяг реалізованої продукції	374	351	-0,22
Собівартість реалізованої продукції	14219	15810	15,92
Прибуток (збиток)	3095	4106	10,11

Обсяг основних засобів збільшився на 6,12%. Це може свідчити про збільшення обсягів виробничої діяльності. Із розрахунків також видно, що обсяг оборотного капіталу підприємства в 2021 році зменшився на 2,99%. Це є свідченням про зменшення виробництва і реалізації продукції суб'єктом готельного бізнесу. Це підтверджує зменшення обсягу реалізації продукції в 2021 році на 0,22%. Поряд з цим зростає собівартість виробленої продукції, відповідно, на 15,92%.

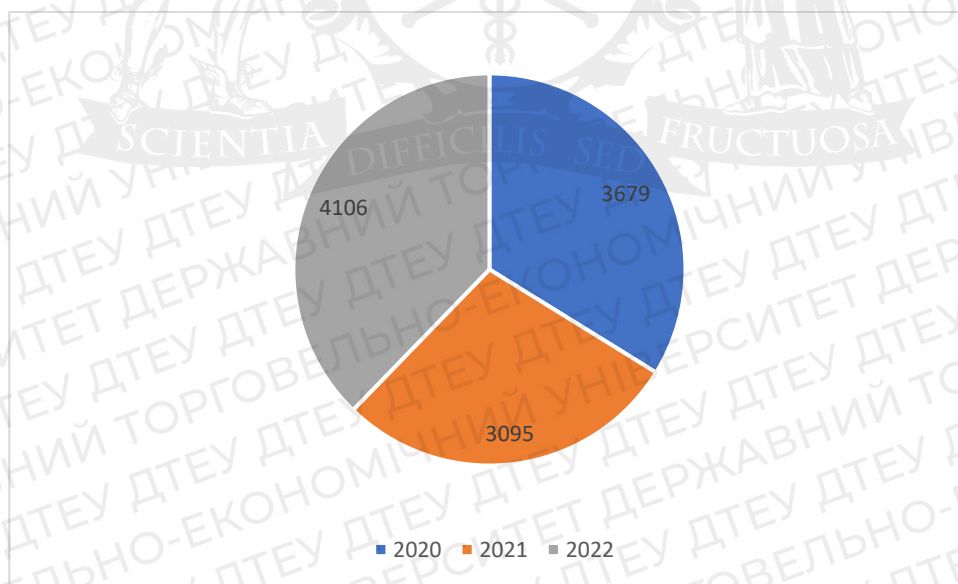


Рис. 1.4. Прибуток готелю «Миргород», м. Миргород

За результатами діяльності 2021 року суб'єкт готельного бізнесу «Миргород» вийшов на позитивний фінансовий результат діяльності, прибуток зріс на 10,11% порівняно з 2022 роком.

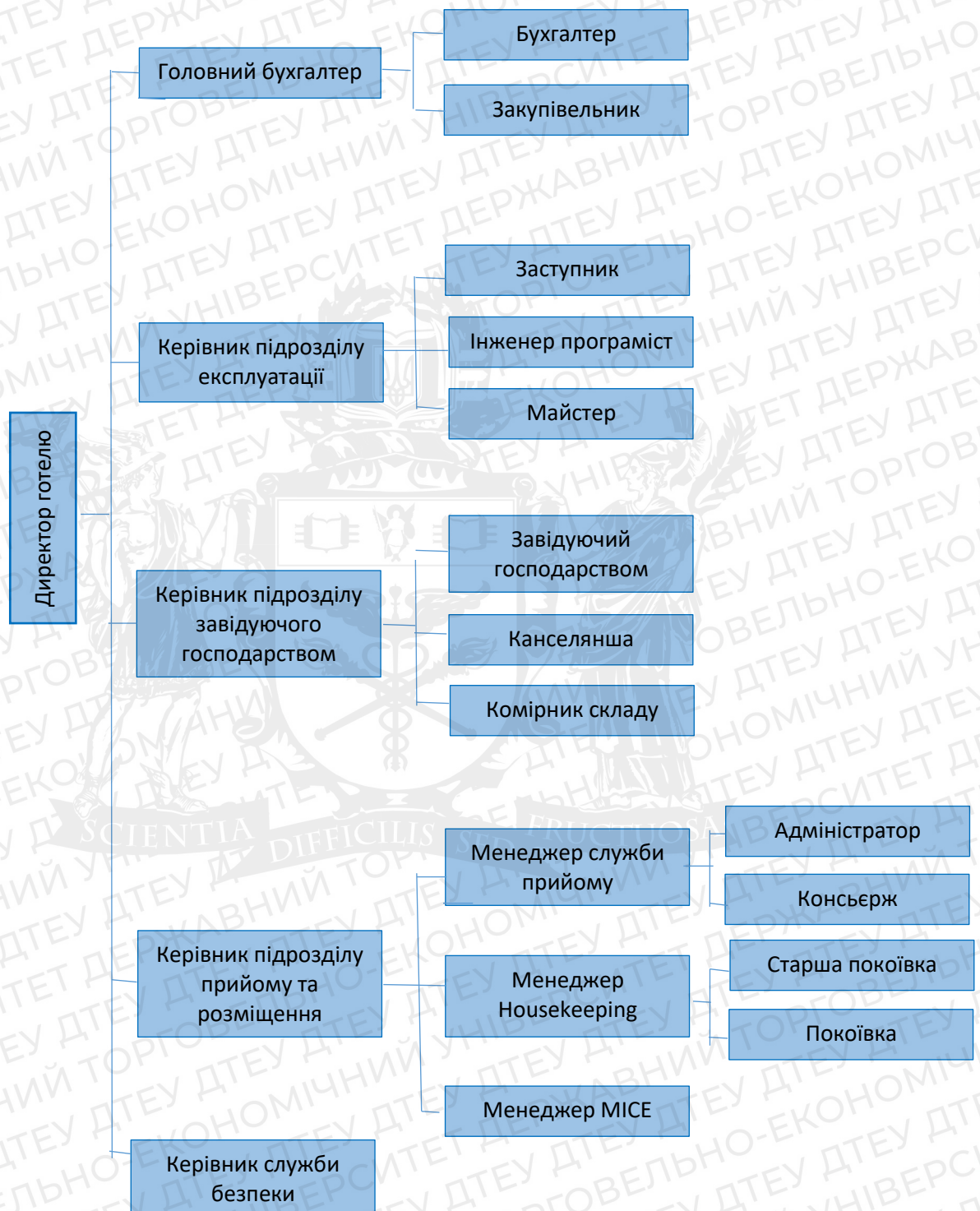


Рис. 1.4. Організаційна структура готелю «Миргород», м. Миргород

Лінійно-функціональний принцип – саме так побудована організаційна культура готелю «Миргород». За координацію роботи готелю відповідає керівництво, яке складається з лінійного керівника (директора готелю) чотири функціональних керівника – головного бухгалтера, майстра по експлуатації, завідуючого господарством, черговий адміністратор.

Підрозділи – функціональні ланки, вони застосовують свої унікальні методи, але все робиться задля однієї мети – задовільнити потреби своїх гостей (рис. 1.4).

Тільки тоді, коли організаційна структура зміцнюється та встановлює чітку ієрархічну взаємодію між завданнями в організації управління, тобто коли управлінська поведінка директора базується по вертикалі. Саме в таких умовах постійно зростає забезпечення ланцюга командування, якому підпорядковуються будь-які суб'єкти тільки одній особі – директору. Це і є головною перевагою організаційної структури готелю «Миргород».

Координація в готелі виконується як методом застосування правил і систем норм у роботі готелю, так і у вигляді розпоряджень, наказів. пропозиції координується керівниками всіх рівнів управління.

В готелі «Миргород», як і в багатьох інших готелях, поки що такого положення немає, а працівники служб діють на основі посадових інструкцій.

Служба управління номерним фондом - це головна служба готелю. Вона займається низкою питань та проблем, які з'являються під-час бронювання номеру, прийом туристів, що прибувають до готелю, їх реєстрацію і розміщення по номерам.

Адміністратор виконує різноманітні обов'язки, такі як привітання гостей, проведення необхідних формальностей при реєстрації гостей, складання рахунків і здійснення розрахунків з туристами, розподіл номерів і облік вільних номерів, вирішення питань, пов'язаних з ключами, а також відповідь на вхідні дзвінки та ін.

Господарська служба готелю «Миргород» складається з трьох працівників: завідуючого господарством, кастелянші і комірника складу. Завідуючий господарством відповідає за стан готельного обладнання та устаткування, своєчасне замовлення необхідних речей та матеріалів, проведення інвентаризації, видачу спецодягу та уніформи іншим працівникам.

Бухгалтер веде фінансово-господарську діяльність готелю, включаючи облік основних засобів, нематеріальних активів, розрахунки по оплаті праці, а також облік готельного капіталу та інші пов'язані фінансові аспекти.

За кардові питання відповідає директор, який наймає та звільнює працівників, проводить інструктажі та оформлює новий персонал, веде діловодство, пов'язане з управлінням кадрами, і займається підвищенням кваліфікації та перепідготовкою працівників.

Експлуатаційний персонал відповідає за ефективну роботу систем кондиціонування, тепло- та водопостачання та ін. вони забезпечують належний стан та функціонування обладнання як у номерному фонді, так і в інших приміщеннях.

У готелі існує функціональна організаційна структура, що означає, що управління здійснюється різними спеціалізованими підрозділами, які виконують конкретні види робі. Це призводить до розподілу повноважень та делегування відповідальності за важливі моменти.

Персонал готелю «Миргород» складається з професіоналів, які пройшли необхідну професійну підготовку або мають практичний досвід. Вони володіють різними мовами та складають позитивне враження на гостей.

Ми ретельно дослідимо роботу працівників готелю та виділимо головні показники. Особлива увага буде приділена аналізу професійного складу та рівня кваліфікації працівників, оскільки це важливий аспект в оцінці кадрового потенціалу для досягнення ефективної роботи готельного підприємства.

Готель «Миргород» використовує різні джерела інформації для правильного підбору персоналу (табл. 1.3)

Таблиця 1.3

**Способи отримання інформації про потенційних працівників
готелю «Миргород», Полтавської обл.**

№	Джерело	Значення
1	Резюме	Надає повну інформацію про кандидата, включаючи його освіту, попереднє місце роботи та інше
2	Фотографія	Дає уявлення про зовнішність
3	Атестат, диплом	Надає інформацію про професійну кваліфікацію
4	Розмова з кандидатом	Дозволяє скласти особисте враження про кандидата
5	Стажування	Встановлюються необхідні навички для конкретної посади, які є важливими для певної роботи
6	Медичний огляд, Психологічні тести	Надають можливість оцінити фізичний стан, психологічну стійкість, рівень стресу та професійні якості

Керівництво готелю використовує жорсткий підхід до підбору персоналу з чітко визначеною стратегією, яка дозволяє підбирати працівників з урахуванням конкретних посад і вимог, враховуючи всі важливі фактори. Процес прийому працівників на роботу здійснюється відповідно до Кодексу законів про працю України.

1.2. Діагностика управління корпоративною культурою готелю

Головні засади корпоративної культури яких дотримуються в готелі «Миргород» наведені в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

Засади корпоративної культури в готелі «Миргород», м. Миргород

№	Основні засади	Опис
1	Гостьoorієнтовність	Покладання максимального акценту на задоволення потреб і очікувань гостей. Персонал уважний, доброзичливий та завжди готовий надати допомогу.
2	Професіоналізм	Забезпечення високої якості обслуговування та високого рівня навичок персоналу. Запроваджено постійне професійне навчання та розвиток співробітників.
3	Інтегритет та етичність	Діяння з чесністю, прозорістю та справедливістю у всіх взаєминах з гостями та колегами. Розроблено кодекс поведінки та внесений в робочі правила готелю.
4	Командний дух	Сприяння співпраці та комунікації між різними відділами та рівнями управління.
5	Інноваційне та постійне вдосконалення	Внесений інноваційний підхід до роботи та постійно розробляються способи поліпшити процеси та послуги.
6	Соціальна відповідальність	Береться на себе відповідальність перед гостями та громадськістю та дотримання принципу сталого розвитку. Здійснюються дії, спрямовані на зменшення впливу на довкілля та підтримку соціальних проєктів та ініціатив.

Виділяють такі елементи корпоративної культури:

1. Місія готелю. Це основна мета готелю, яка підходить для грамотного виходу ринку. Як правило, це слоган.
2. Мета. Необхідно прописувати основні завдання та прагнути їх досягати.
3. Стратегії розвитку. Робочі плани на кілька років уперед.
4. Цінності. Це переконання, які мають поділяти всі співробітники.

5. Вигляд взаємин усередині колективу. Це може бути неформальне, нейтральне чи формальне спілкування. Найкраще вибирати дружній чи нейтральний тип. Формальне спілкування підходить для великих організацій.
6. Корпоративний стиль. Сюди належить дрес-код, дизайн в офісі, корпоративні кольори. Допомагає зробити бренд відомим.
7. Правила поведінки. Вони регулюють взаємини всередині команди та допомагають уникнути конфліктів.
8. Посадові інструкції. Робочі обов'язки кожного члена колективу, завдання, графік роботи. Завдяки цьому співробітники краще розуміють свою зону відповідальності та можуть планувати робочий час.
9. Інструкції щодо роботи з клієнтами. Кожен член команди повинен розуміти, як вести переговори, взаємодіяти зі споживачами, покращувати сервіс.
10. Традиції. Кожна компанія має мати свої звички, свята, церемонії.
11. Способи мотивації працівників. Це можуть бути премії, нагородження та додаткові вихідні.
12. Робоча атмосфера. Важливо організувати комфортні умови для колективу. У багатьох офісах організуються обіди, зони для геймінгу, тренажерні зали.

Проаналізувавши внутрішню роботу готелю, можна сказати що всі основи та елементи корпоративної культури присутні та їх дотримуються, і в свою чергу це якісно впливає на роботу працівників.

Аналіз складових елементів корпоративної культури можна розпочати з опису будівлі та інтер'єру готелю, оскільки саме вони створюють перше враження.

Ззовні готель виглядає просто, приміщення вестибюля має досить охайний вид. Майже всі номери переобладнані у відповідності з світловими тенденціями дизайну і мають достатньо гарний вигляд.

Стиль оформлення приміщень єдиний, всі приміщення мають єдиний дизайн, щоб створити теплу атмосферу та забезпечити гостям психологічний комфорт.

Що стосується якості номеру, то він в цілому відповідає вимогам *** категорії готелю.

Зовнішній вигляд співробітників відіграє важливу роль у формуванні того, як гості сприймають готель.

Працівники готелю «Миргород» працюють за письмовими стандартами, які визначають функціональні обов'язки та правила роботи. Співробітники мають необхідну кваліфікацію, що відповідає їхнім посадам, і демонструють ввічливість і уважність у спілкуванні з клієнтами. Вони також допомагають вирішити будь-які непорозуміння, які можуть виникнути.

Персонал, який безпосередньо працює з гостями, володіє іноземними мовами, зокрема англійською. Тому гості готелю можуть отримати необхідні послуги, звернувшись до будь-кого з офісних осіб.

Варто відмітити, що в готелі «Миргород» існує значна автоматизація трудового процесу, що впливає на культуру праці. Робочі місця адміністратора, помічника адміністратора та інших служб готелю оснащені комп'ютерною технікою та засобами зв'язку, що добре позначається на ефективності діяльності.

Головною задачею готелю «Миргород» є надання послуг проживання. У складі *місії* даного закладу входять наступні моменти: надання послуг проживання, економічне зростання завдяки взаємній вигоді для готелю та клієнтів, отримання прибутку шляхом служінню суспільству, чесна конкуренція на готельному ринку України, участь в управлінні всіх працівників.

У керівництва готелю «Миргород» висувуються наступні завдання:

- забезпечити чисті та комфортні номери, професійне та дбайливе ставлення, доброзичливе обслуговування та безпечні умови проживання для всіх гостей;
- гарантувати, що персонал повністю відповідає очікуванням гостей і керівництва.

У готелі «Миргород» високий рівень дисципліни вважається однією з організаційних цілей. Працівники дотримуються правил і не допускають запізнь на роботу або порушення правил поведінки. Окрім цього, в готелі все більшою мірою набувають значення такі цінності, як орієнтація на клієнта, задоволення всіх його потреб та уважне ставлення.

Серед позитивних моментів існуючої організаційної культури готелю «Миргород» можна зазначити наступні:

- раціонально організована система проходження випробувального терміну співробітників, яка сприяє освоєнню працівників на робочому місці;
- звичай святкувати День народження працівників. В цей день співробітник та адміністрація готелю вітають іменинника, дарують квіти, вітальну листівку та нагороджують додатковою премією. Зазвичай святкування відбувається в обіденну перерву на робочому місці. Особливою подією в готелі «Миргород» вважається святкування ювілеїв.

Також в готелі колективно відмічають Новий Рік, Восьми Березня – жінкам всього готелю даруються квіти, сертифікати та оформлюється наказ на додаткове преміювання, також святкується День козацтва.

Спільне святкування всім колективом сприяє створенню сприятливого психологічного клімату та формуванню згуртованого колективу. Це сприяє кращій взаємодії між працівниками, а також підвищує рівень корпоративної культури в готелі.

Застосування систем премії за результатами роботи готелю, яка призводить до економічного зацікавлення працівників, але з іншого боку не

зацікавлює працівника в особистому внеску у підвищені ефективної діяльності готельного комплексу.

Звісно, жодна корпоративна культура не є ідеальною, і в готелі «Миргород» також можуть існувати деякі недоліки. Хоча ці недоліки не мають безпосереднього негативного впливу на ефективність готелю в даний момент, вони можуть мати потенційно негативні наслідки в майбутньому.

До цих рис відносяться відсутність:

- оформлених в єдиному документі декларації прав співробітника, ділових та моральних якостей працівника, умов праці, норм поведінки, соціальних благ та гарантій (філософі готелю) внутрішньо-готельних правил поведінки. Обов'язки, функції та правила поведінки працівників готелю «Миргород» закріплені лише в посадових інструкціях.

- Легенд і міфів про готель та його творців;
- Конкурсів професійної майстерності;
- Кодексу честі співробітника готелю;
- Медичного або оздоровчого центру;
- Уніформи певної категорії працівників;
- Регулярного інформування співробітників про досягнення в роботі готелю;
- Системи збору і реалізації пропозиції та прохань, співробітників готелю.

Проте, незважаючи на деякі недоліки, недоробок в організаційній культурі готелю «Миргород», за роки свого існування зумів створити свою власну організаційну культуру, єдиний корпоративний дух, сприятливий психологічний клімат, сформував певний імідж у своїх гостей, про що свідчить список клієнтів.

Досить велика увага з боку керівництва готелю «Миргород» приділяється деталям реального життя в готелі. Керівники підрозділів

відстежують по всьому готелю, що в ньому відбувається, намагаючись при цьому крок за кроком управляти культурою організації.

Вірне рішення, якщо керівники не передають свої цінності та вірування іншим членам підприємства, в іншому випадку – вони б втрачали можливість впливати на корпоративну культуру готелю. Керівники відіграють ключову роль у формуванні та розвитку корпоративної культури, оскільки їхні дії, вчинки та спосіб спілкування мають великий вплив на співробітників та їхню поведінку.

Управлінець – «самітник», осягнувши всі «технічні» таємниці управління, не може впливати на культуру готелю, залишаючись «невидимим».

Керівництво готелю «Миргород» розуміє значення культури в повсякденному житті підприємства. При цьому дійовими засобами виступають маніпулювання символами та матеріальними речами готелю.

Управління корпоративною культурою готелю відбується за допомогою різних заходів, таких як активний контроль культурного стану з боку менеджерів, просування та навчання необхідних навичок і цінностей для персоналу, відбір персоналу відповідно до корпоративної культури готелю, застосування готельних традицій.

Керівники готелю іноді можуть йти «напролом», не зважаючи на сформовану культуру. Навіть якщо ці дії в правильному напрямку, вони викликають опір людей, що мають визначені звички і традиції, а тому навряд чи не виступають особливо успішними.

Апарат управління користується наступними методами підтримки корпоративної культури (рис.1.5)

Таким чином можна зазначити, що в готелі «Миргород» існує безпосередній зв'язок апарату управління та корпоративної культури, що сформувалася.



Рис. 1.5. Методи підтримки корпоративної культури в готелі «Миргород», м. Миргород

Керівництво готелю впливає на корпоративну культуру шляхом формування поведінки персоналу, спрямованої на досягнення цілей готелю. Цей вплив здійснюється шляхом свідомого використання різних методів, що включають маніпулювання свідомістю працівників і зміцнення стабільних відносин у системі. Керівництво також активно працює над створенням позитивного іміджу готелю і його унікальність.

Таким чином, апарат управління здійснює керівництво корпоративною культурою, надаючи тривалий і безперервний вплив на персонал та організацію в цілому.

Слід зазначити, що хоч і відбуваються певні заходи для покращення корпоративної культури та відносин між працівниками, проте вони не завжди ефективні. Завдяки високому професіоналізму працівників, це ніяк не впливає на відносини з гостями. Проте слід попрацювати краще над цим, щоб мінімізувати конфліктні ситуації всередині команди та непорозуміння за її межами у табл. 1.5.

Таблиця 1.5

**Недоліки, які проявляються в корпоративній культурі готелю
«Миргород», м. Миргород**

№	Недоліки	Значимість
1	Недостатня увага до безпеки	Якщо готель не надає достатньої уваги безпеці своїх співробітників, це може призвести до небезпеки та інцидентів, що може вплинути на репутацію готелю.
2	Неадекватна реакція на зміни	Якщо готель не може швидко реагувати на зміни ринкових умов або вимогах гостей, це може призвести до втрати клієнтів та конкурентоспроможності.
3	Недостатня комунікація між співробітниками	Якщо в готелі немає достатніх засобів комунікації або якщо співробітники не можуть спілкуватись ефективно між собою, це може призвести до збоїв у роботі та нестабільності.
4	Недостатній контроль якості	Якщо готель не забезпечує достатньої якості обслуговування та не вживає заходів для виявлення та виправлення недоліків, це може призвести до погіршення репутації та втрати споживачів.

Слід звернути увагу ці недоліки, які час від часу проявляються в корпоративній культурі готелю і цьому потрібно більше приділити увагу.

РОЗДІЛ 2.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОРПОРАТИВНОЮ КУЛЬТУРОЮ ГОТЕЛЮ «МИРГОРОД», М. МИРГОРОД

2.1. Заходи щодо удосконалення корпоративної культури готелю

Готель «Миргород», заснований понад 20 років тому, має виклик змінити свою корпоративну культуру, щоб адаптуватися до сучасних підходів в управлінні. Це означає наголос на індивідуальності кожного працівника, повагу до особистості та поєднання інтересів працівників з колективними цілями готелю. Ці цінності та відношення повинні бути спільними для всього персоналу і відображати ціннісну шкалу готелю.

Працівники готелю повинні володіти не тільки необхідними навичками і вміннями, але й розуміти неписані правила і закони, що визначають життя в готелі. Вони мають активно ставитись до своєї роботи, колег та гостей. Саме ці навички, уміння, погляди, норми поведінки і організаційні правила корпоративну культуру готелю «Миргород». Вона включає в себе ставлення до клієнтів та партнерів, орієнтацію на світові стандарти, розширення послуг, системи навчання та інші цінності.

Успіх готелю в значній мірі залежить від сили його корпоративної культури, яка полегшує комунікацію, процеси прийняття рішень та сприяє співпраці на основі довіри. Особливо важливим фактором сильної корпоративної культури є її неформальний вплив на молодих працівників, який сприяє їх особистому і професійному розвитку через робочі правила та норми.

З вищезазначеного випливає об'єктивна необхідність удосконалення існуючої корпоративної культури в готелі «Миргород»:

1. Результат-орієнтованість – застосувати систему об'єктивних критеріїв оцінки результатів роботи персоналу; запровадити мотиваційні програми, що спонукають працівників до досягнення високих результатів.

2. Колективна спрямованість – проводити регулярні комунікаційні заходи, які сприяють формуванню спільної мети та зміцненню взаєморозуміння між співробітниками; створювати командні проекти та завдання, які стимулюють співпрацю та взаємодопомогу.

3. Поступовий підхід – ідентифікувати основні проблеми та завдання, які потребують пріоритетного вирішення; розробити детальний план дій з поетапною реалізацією важливих проектів та ініціатив.

4. Довіра – проявляти лідерські якості, що ґрунтуються на довірі та взаємоповазі, створюючи приклад для інших працівників.

Ключовим елементом для підвищення корпоративної культури готелю «Миргород» є якість послуг. Це означає, що послуги повинні викликати задоволення споживача та бути позбавленим недоліків, що підсилюють відчуття задоволення у гостя. Розуміння важливості якості дозволить уникнути ситуацій, коли працівники однієї служби компрометують зусилля інших. Вдосконалення якості послуг призводить до зниження поточних витрат і забезпечує більш повне задоволення вимог гостей.

Один з ключових моментів для підтримки постійно високої якості надання послуг та обслуговування є контроль. Для досягнення цієї мети можна створити комплексні наскрізні групи якості в готелі «Миргород». Основними завданнями цих груп будуть підготовка та впровадження пропозиції щодо підвищення якості, удосконалення технології обслуговування та організації роботи. Крім того, вони будуть вивчати та впроваджувати передовий вітчизняний та зарубіжний досвід, нові форми обслуговування туристів і здійснювати контроль якості обслуговування.

Варто зазначити, що задоволений гість розповідає про якість обслуговування та наданих послуг, під час перебування в готелі, серед людей,

яких він зустрічає. За статистикою, один задоволений гість розповідає про це п'яти особам, однак, незадоволений гість розповідає про недоліки десятьом людям, що в свою чергу створює імідж – гарний чи не дуже.

Для досягнення успіху, готелю «Миргород» слід розробити нову філософію, яка стане невід'ємним правилом для персоналу. Ця філософія передбачає повагу до всіх культурних традицій і способів мислення, а також готовність до спілкування з будь-якими клієнтами.

Для підвищення рівня корпоративної культури в готелі рекомендується розробити та офіційно затвердити внутрішні правила та принципи взаємодії між співробітниками та службовцями готелю – філософію готелю. При створенні цього документу слід врахувати думку і сприйняття співробітників, залучивши їх до процесу його розробки.

Філософія готелю не є просто волею окремого керівника або набором умисно створених вимог – це колективно розроблений документ. Філософія готелю виступає як більш гуманна і зрозуміла альтернатива недосконалому трудовому законодавству.

Основною метою обслуговуючого персоналу є створення відкритої та дружньої атмосфери. Тому кожен працівник готелю «Миргород», звертаючись до гостя за ім'ям та прізвищем, може здобути його симпатію. Взаємини між гостями і працівниками повинні базуватися на взаємній повазі, де всі стають рівноправними діловими партнерами. Кожен гість має можливість звернутися до співробітників з своїми питаннями та побажаннями. Таке обслуговування є запорукою успіху як у внутрішній, так і зовнішній роботі готелю.

Щоб здобути перемогу на сучасному ринку, готель повинен завжди орієнтуватися на свого гостя. Для готелю «Миргород» досягнення високої культури обслуговування вимагає поставити гостя на перше місце. Коли структура готелю спрямована на задоволення споживача, кожен працівник зосереджується на тому, щоб максимально задовольнити потреби гостя.

Навчання персоналу щодо правильних дій, методів, якості та результатів має велике значення не лише для ефективного управління персоналом, але й для виробничих процесів. Це важлива складова комерційної стратегії та щоденної роботи, щоб забезпечити якісний готельний продукт.

Для змін в корпоративній культурі готелю та поліпшення обслуговування важливим є розуміння простої істини, що головна людина в готелі – це гість. Це може бути підкреслено прийняттям заповідей для персоналу, які відображають цей принцип. 8 заповідей доброго ставлення до гостя (рис. 2.1.)



Рис. 2.1. Правила для персоналу щодо роботи з гостями готелю «Миргород», м. Миргород

Оскільки готель «Миргород» має значний список постійних гостей, а залучення нових виявляється складнішим завданням, персонал готелю має приділяти особливу увагу своїм постійним гостям.

Наприклад, можна запропонувати їм номери, в яких вони були раніше, організувати зустрічі з нагоди ювілейного відвідування готелю та приділити

особливу увагу в ці дні. Інформацію, зареєстровану при реєстрації постійних гостей, можна застосовувати для вітання з різними святами та іншими подіями.

Важливо змінити психологію персоналу готелю «Миргород» і розробити організаційну структуру та культуру, що сприяють підтримці співробітників, які обслуговують гостей. Це допоможе подолати почуття страху перед керівництвом і забезпечить передачу важливої інформації про потреби та враження гостей.

Керівники підрозділів мають використовувати виробничі наради, як постійне джерело інформації від гостей через своїх працівників.

Принцип «прозорості управління» має бути впроваджений, де керівник є прикладом для співробітників у відношенні до роботи. Відповідають за свої слова та дії, показують приклад у ставленні до роботи.

Поведінка керівників готелю «Миргород» має велике значення у визнанні організаційної культури і впливі на персонал. Особистий приклад керівників, який відображається у їхній щоденній поведінці, є надзвичайно важливим фактором для співробітників.

Розуміння і врахування важливості корпоративної культури готелю «Миргород» є критичним для підвищення якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів. Культура праці, естетика надання послуг, поведінка та спілкування персоналу є ключовими складовими цієї культури.

Встановлення і офіційне затвердження документу, що містить правила поведінки персоналу готелю, стилю обслуговування гостей та зовнішнього вигляду, є важливим кроком. Цей документ має бути обов'язковим для всього обслуговуючого персоналу, що допоможе стандартизувати і уніфікувати підхід до обслуговування гостей.

Оскільки деякі гості проживають у готелі тривалий час, важливо зберігати професіоналізм та відстань у взаєминах між персоналом і гостями. Слід уникати фамільярності, яка може порушити граничну міру професійності

та створити невідповідну атмосферу. Зважаючи на це, керівництво готелю має забезпечити належне навчання персоналу, яке включатиме в себе відповідні навички спілкування та підтримання професійних стосунків з гостями протягом тривалого проживання.

Створення професійних та особистих стандартів для персоналу готелю «Миргород» допоможе забезпечити єдність в підході до обслуговування та зберегти високу якість обслуговування для всіх гостей, незалежно від тривалості їхнього перебування.

Важливо, щоб обслуговуючий персонал завжди мав на увазі, що поверхи і кімнати покоївок є виключно службовим приміщенням, а працівники, які задіяні в цей час, знаходяться там для виконання своїх службових обов'язків. Таким чином, керівництво готелю «Миргород» має спрямовувати своїх співробітників так, щоб кожен з них усвідомлював, що його особистий внесок є невід'ємною частиною процесу створення позитивного враження у гостей.

Слід зазначити наступні дії для покращення рівня корпоративної культури готелю, як:

- Чіткі дії при прийому нових співробітників в готель.
- Планування кар'єри співробітників.
- Навчання персоналу.
- Розширення асортименту послуг, що надаються службами готелю.
- Відзначення Дня народження готелю.
- Підтримка колективних виїздів на відпочинок (з участю керівників готелю.)

Одним з резервів підвищення ефективності управління персоналом та удосконалення існуючої організаційної культури в готелі «Миргород» може бути удосконалення структури кадрів. Збільшення частки ключових працівників до загальної робочої сили прирівнюється до збільшення загальної продуктивності праці для всіх категорій працівників.

У готелі «Миргород» необхідно вжити заходів для оптимального розміщення та використання обслуговуючого персоналу. Відповідно до досвіду українських та закордонних готелів, впровадження Єдиної служби прийому та удосконалення системи, обслуговування може призвести до скорочення посад і принести економічну вигоду.

Для підвищення продуктивності процесу обслуговування та покращення корпоративної культури готелю «Миргород» слід впровадити сучасне обладнання для прибирання приміщень, яке здатне виконувати кілька операцій, а також застосувати досягнення науково-технічного прогресу та наукової організації праці.

Варто зазначити, що цей перелік є лише прикладом, і можливі й інші заходи. Перш за все, це виховання поваги до готелю та відповідної корпоративної культури, яка визначає роль кожного співробітника та підтримує бажання працювати в ньому довго та продуктивно.

За умови, що персонал буде працювати краще, ефективніше, то кожний отримає своє. Корпоративна культура – це непередбачувана, але відчутна «особистість», яка виявляється у загальній атмосфері, взаємодії між співробітниками та відношенні до роботи. Вона не може бути точно визначена або пояснена словами, але може бути сприйнята та відчута. Це сума усіх цінностей, переконань, традицій та стилю роботи, що існують в готелі.

Щодо підвищення корпоративної культури даного об'єкту можна запропонувати наступні шляхи.

По-перше, це постійне спостереження за настроєм гостей і вживання заходів щодо його зміни в позитивну сторону.

По-друге, своєчасне виявлення специфічних вимог туристів та інше для організації диференційного їх обслуговування.

По-третє, важливо забезпечити персоналу готовність надавати широкий спектр якісних послуг..

По-четверте, необхідність створити чудовий соціально-психологічний клімат всередині колективу.

Тож для покращення корпоративної культури готелю «Миргород» рекомендується впровадити план дій, наведений у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

**План дій щодо покращення корпоративної культури готелю
«Миргород» у 2023 році**

№	Етап	Результат	Термін виконання	Виконавець
1	Оцінка поточного стану корпоративної культури	Проведення анкетування співробітників, дасть змогу дізнатися, як вони оцінюють рівень задоволеності роботою та якість взаємин з керівництвом та колегами.	Січень-лютий 2023	HR-аналітик
2	Залучення команди	Спільна робота та взаємодія зі всіма працівниками готелю є дуже важливою, щоб забезпечити успішну реалізацію стратегії та цінностей компанії.	Березень-травень 2023	Тренінг-менеджер
3	Створення комунікаційної системи	Для успішної роботи команди, важливо встановити систему взаємодії, яка включає в себе регулярні зустрічі, звіти та відкриту комунікацію між різними відділами та рівня менеджменту.	Травень-червень 2023	Тренінг-менеджер
4	Визначення ролей та відповідальності.	Якщо всі працівники знають свої ролі та відповідальність, це забезпечить ефективну роботу і зменшить можливість конфліктів на робочому місці.	Липень 2023	HR-менеджер
5	Створення сприятливого середовища	Готель може встановити здорові та сприятливі робочі умови, включаючи спеціальні приміщення для відпочинку працівників, додаткові бонуси та винагороди, які допоможуть працівникам почуватися більш цінними та мотивованими.	Серпень-вересень	Тренінг-менеджер

Продовження табл. 2.1.

6	Визначення корпоративного стилю спілкування	Розроблення правил та норм спілкування між співробітниками та керівництвом, зокрема, норми спілкування за звичайних умов, у складних ситуаціях, конфліктах та ін., дасть змогу краще чути розуміти один одного.	Жовтень 2023	HR-менеджер
7	Створення команди управління корпоративною культурою	Група людей буде постійно спостерігати за всіма співробітниками, вони будуть аналізувати проблеми та недоліки які виникли в організації корпоративної культури і будуть запропоновувати альтернативні вирішення питань.	Листопад 2023	Тренінг-менеджер

Впровадження цього плану дій, дасть змогу значно покращити корпоративну культуру готелю, і це матиме позитивний вплив в роботі команди.

2.2. Результативність запропонованих заходів

Для оцінки результативності запропонованих заходів щодо удосконалення корпоративної культури готелю «Миргород» необхідно виконати наступні дії:

- встановити метрики: необхідно визначити конкретні метрики, які допоможуть виміряти ефективність запропонованих заходів. Наприклад, це можуть бути показники збільшення задоволеності гостей, підвищення рівня лояльності працівників, покращення показників прибутковості готелю тощо;
- зібрати відповідні дані: необхідно зібрати дані, які дозволять виміряти метрики. Наприклад опитування гостей, аналіз звітів тощо.
- аналізувати результати: на основі зібраних даних необхідно провести аналіз результатів запропонованих заходів. Наприклад, якщо було

запропоновано програму навчання, необхідно оцінити, наскільки ця програма допомогла підвищити рівень професійної підготовки працівників та як це відобразилось на показниках обслуговування гостей;

– робити висновки: на основі аналізу результатів необхідно зробити висновки щодо ефективності запропонованих заходів та зробити рекомендації щодо їх подальшого вдосконалення;

– продовжувати моніторинг: для того щоб забезпечити постійний розвиток корпоративної культури готелю «Миргород», необхідно постійно моніторити її ефективність та вдосконалювати запроваджені заходи.

Також сюди можна включити опитування співробітників готелю щодо їхнього ставлення до корпоративної культури, а також щодо ефективності запроваджених заходів; порівняти результати після введення заходів щодо удосконалення корпоративної культури з попередніми періодами або з результатами аналогічних готелів на ринку та аналіз відгуків клієнтів про рівень сервісу та задоволення від перебування в готелі, а також про співробітників готелю та їхню взаємодії з гостями.

Результативність запропонованих заходів для покращення корпоративної культури в готелі є досить широким спектром дій, які позитивно впливають на роботу готелю та його персоналу (табл. 2.2).

Таблиця 2.2.

Результативність запропонованих заходів для покращення корпоративної культури в готелі «Миргород», Полтавської обл.

№	План дій	Результат
1.	Постійне спостереження за настроєм гостей та вживання заходів щодо його зміни в позитивну сторону	Допомагає зрозуміти потреби своїх гостей та покращити їх задоволеність перебування в готелі. Наприклад, якщо гості скаржаться на шум у номерах, готель може вжити заходів для зменшення шуму, такі як встановлення звукоізоляції або запобігання шуму від інших гостей

Продовження табл. 2.2.

2.	Своєчасне виявлення специфічних вимог туристів та інше для організації диференційного їх обслуговування	Надає індивідуальний підхід до кожного гостя та забезпечити максимальний комфорт для нього. Наприклад, якщо гості з дітьми приїжджають в готель, готель може надати додаткові послуги для дітей, такі як ігрові кімнати або забезпечення дитячих ліжечок
3.	Підтримка серед персоналу готовності надати різноманітні та високоякісні послуги	Забезпечення високого рівня обслуговування та покращення іміджу готелю в очах гостей. Персонал готелю повинен бути готовим надавати послуги різного виду та рівня складності, а також бути доброзичливими та ввічливими
4.	Створення сприятливого соціально-психічного клімату в колективі	Ефективна співпраця між працівниками. Це може допомогти зменшити конфлікт між працівниками та забезпечити більш ефективну роботу команди
5.	Оцінка поточного стану корпоративної культури	Допомагає зрозуміти, які аспекти корпоративної культури необхідно покращити та які заходи можуть бути вжиті для досягнення цього. Це включає проведення опитувань серед працівників та гостей, аналіз соціальних мереж та інших джерел інформації
6.	Залучення команди до процесу покращення корпоративної культури	Забезпечує підтримку та залучення всіх працівників до реалізації стратегії готелю. Для досягнення цього проводять регулярні тренінги, семінари, наради та інші заходи, що сприяють підвищенню рівня комунікації та співпраці в колективі
7.	Створення комунікаційної системи	Швидке та ефективне розповсюдження інформації в колективі та зменшити кількість недорозумінь та помилок. Для досягнення цього використовують різні інструменти комунікації, такі як електронна пошта, чати, внутрішній портал готелю та інші
8.	Створення сприятливого середовища	Забезпечення комфортних умов для роботи працівників та підвищити їхню продуктивність. Це включає такі заходи, як оновлення обладнання та меблів, підвищення якості освітлення, забезпечення гарного харчування та інші

При виконанні запропонованих заходів, готель може очікувати наступних результатів:

- Покращення задоволеності гостей: постійне спостереження за настроєм гостей та вживання заходів щодо його зміни в позитивну сторону, своєчасне виявлення специфічних вимог туристів та інше для організації

диференційного їх обслуговування може призвести до більшого задоволення гостей від перебування в готелі.

- Збільшення лояльності клієнтів: покращення задоволеності гостей може допомогти збільшити лояльність клієнтів та зменшити кількість негативних відгуків про готель.

- Покращення якості обслуговування: підтримка серед персоналу готовності надати різноманітні та високоякісні послуги може привести до покращення якості обслуговування та збільшити задоволеність гостей.

Загалом, покращення корпоративної культури в готелі може допомогти забезпечити більш ефективну та якісну роботу колективу, підвищити задоволеність гостей та збільшити прибуток готелю. Однак важливо розуміти, що цей процес може бути довготривалим та потребувати значних зусиль та ресурсів.

ВИСНОВКИ

Корпоративна культура – це синтез основних припущень, які група людей виробляє, розкриває, або розвиває з метою вирішення проблем зовнішньої адаптації та внутрішньої інтеграції. Вона включає вибір переконань, цінностей і свідомих способів вирішення практичних проблем, які формуються протягом існування організації і виражаються в різних фізичних формах.

Висвітлені в даній роботі аспекти дають змогу зазначити, що організаційна культура – це складна багаторівнева система взаємовідносин готельного підприємства та споживача послуг, заснована на розумінні готелем своєї соціальної ролі, яка слугує підвищенню якості та комплексності обслуговування та відображає специфіку внутрішніх організаційних, професійних та психологічних особливостей готелю, а також: комерційні, філософські, естетичні уявлення керівництва та персоналу про перспективний розвиток бізнесу.

Існує багато різновидів організаційних культур, та звичайно організаційна культура кожного окремого готельного підприємства – це оригінальне поєднання кожного з видів.

Корпоративна культура здійснює координацію діяльності в готелі за допомогою встановлених правил та норм, сприяє єдності, згуртованості в колективі, створенні сприятливого психологічного клімату, дружньої атмосфери. Організаційна культура виступає в якості активного фактору підвищення конкурентоздатності готелю, ефективності виробництва послуг та управління готелем.

Проведений аналіз корпоративної культури в готельному підприємстві «Миргород» дозволяє зробити висновок, що в готелі існує своя самобутня корпоративна культура. Так в готелі існує єдиний корпоративний дух, сприятливий психологічний клімат. Склалися певні традиції.

За роки свого існування готель «Миргород» зумів скласти чималий список постійних клієнтів, а це свідчить про те, що у гостей готелю сформувалося позитивне враження про обслуговування та взагалі про роботу готелю.

У готелі існують певні недоліки в сформованій корпоративній культурі, які можна сприймати не як негативні сторони, але як потенційні проблеми, що можуть негативно позначатися на ефективності готелю в майбутньому.

На мою думку керівництву готелю «Миргород» можливо запропонувати наступні шляхи підвищення рівня корпоративної культури.

По-перше, це постійний моніторинг настрою туристів і прийняття заходів для його позитивного змінення. Наприклад, деякі готелі залучують керівників безпосередньо до прийому гостей.

По-друге, це підтримка готовності персоналу надавати різноманітні та високоякісні послуги.

По-третє, це створення доброї соціально-психологічної атмосфери в колективі. Слід створити середовище, яке не терпить неякісних послуг, а також удосконалити систему управління, щоб мотивувати працівників готелю.

Необхідно запропонувати наступні заходи щодо підвищення рівня організаційної культури в готелі «Миргород».

Для підвищення рівня корпоративної культури в готелі «Миргород» доцільно було б розробити та офіційно затвердити внутрішньо-готельні правила та принципи взаємовідносин працівників та службовців – філософію готелю.

Щоб досягти успіху, керівництво готелю повинно засвоїти нову філософію. Персоналу необхідно завжди керуватися шаблонами ставлення до культурних традицій та різних способів мислення, а також бути готовими до комунікації з різноманітними клієнтами.

Перемога на сучасному готельному ринку можлива тільки тоді, коли заклад сфери гостинності в своїй діяльності орієнтується на клієнта.

У сфері гостинності персонал має велике значення у забезпеченні необхідних послуг і є одним з основних ресурсів, що надає готельному підприємству конкурентну перевагу. Якість обслуговування в цій галузі безпосередньо залежить від майстерності та кваліфікації працівників. Отже, метою управління персоналом у сфері туризму і гостинності є мотивування працівників забезпечувати клієнтам якісні послуги.

Для досягнення цієї мети необхідна координація дій у сфері корпоративної культури та управлінні персоналом. Норми корпоративної культури відображаються у всіх аспектах діяльності готелю і мають позитивний вплив на всі його напрями роботи. З цієї точки зору, корпоративна культура визначає внутрішній настрій, єдність колективу, трудову дисципліну і психологічний комфорт працівників, а також впливає на його здатність до функціонування і розвитку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Батичко Г.І. Формування корпоративної культури як чинник підвищення ефективності діяльності // Інтелект XXL. – 2013. №1-2. - С.29-41 [Електронний ресурс]. - - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/jpdf/int_XXI_2013_1-2_6.pdf
2. Баюра Д. О. Методологічні підходи до формування корпоративної культури у системі корпоративного управління [Електронний ресурс]: Науковий вісник ЧДІЕУ. – 2011. – № 4 (12). - Режим доступу: [http://www.nvisnik.geci.cn.ua/pdf/2011/nv_4\(12\)/024-028.pdf](http://www.nvisnik.geci.cn.ua/pdf/2011/nv_4(12)/024-028.pdf)
3. Білошاپка В.А. – Культура результативного менеджменту: [монографія] / В. а. Білошاپка. – К. : Компас, 2014. – 255 с.
4. Боковець, В. В. "Розвиток корпоративної культури в готельно-ресторанному бізнесі України." *Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка* 20, Вип. 5 (2015): 93-96.
5. Браун Е. Методологічні засади дослідження корпоративної культури у соціально-філософському знанні. *Гуманітарний часопис*. 2011. № 1. С.37–39.
6. Бурдейна, Ждана Романівна. "Удосконалення корпоративної культури готельного підприємства." (2020).
7. Верезомська, І.Г. (2014). Формування корпоративної культури та імідж готельного підприємства. *Науковий вісник ПУЕТ. Серія «Економічні науки»*.
8. Вишневський, Д. "Вплив культури обслуговування на формування позитивного іміджу готельного підприємства." (2015).
9. Герасименко В.Г. Ключові індикатори розвитку підприємств готельного господарства в Одеській області / В.Г. Герасименко // *Приазовський економічний вісник*. – Запоріжжя, 2017. – Вип. 2 (02). – С. 42–46.
10. Гриценко, Наталя Валеріївна. *Особливості формування корпоративної культури організації*, 2017

11. Дмитренко М. Й. Методологічні засади дослідження корпоративної культури у соціально-філософському знанні / М. Й. Дмитренко. // Гуманітарний часопис. – 2011. – № 1. – С. 37-44.
12. Дяків О. П. Основні складові формування корпоративної культури в організації. URL <https://core.ac.uk/download/pdf/32607044.pdf>
13. Захарчин., «Корпоративна культура». навч. пос. – Львів 317, 2011
14. Ковтиш О. П. Шляхи формування корпоративних утворень в економічних системах сучасності / О. П. Ковтиш // Актуальні проблеми економіки. – 2017. – № 1. – С. 4–12
15. Колот А.М. Гідна праця: імперативи, українські реалії, механізми забезпечення: монографія / А.М. Колот, В.М. Данюк, О.О. Герасименко та ін. – К. : КНЕУ, 2017. – 500 с.
16. Колот А. М. Соціально-трудова відносина зайнятості: сучасні тенденції, виклики, шляхи розвитку монографія/ [А. М. Колотов, І. Ф. Гнибіденко, О. О. Герасименко та ін.]; за наук. ред. А. М. Колота, І. Ф. Гнибіденка. – К. : КНЕУ, 2015. – 295 с.
17. Колпаков В. Корпоративна культура і людина //Персонал №2.-2002.
18. КОЛЯНКО, О. В.; МИРОНОВ, Ю. Б. Особливості корпоративної культури в індустрії гостинності. *Організаційний комітет*, 2020, 51.
19. Колянко О. В. Корпоративне управління : навч. посібник / О. В. Колянко. – Львів : ЛТЕУ, 2019. – 342 с.
20. Ломачинська І.М. Основи корпоративної культури: навч. посіб. / І.М. Ломачинська, О.Д. Рихліцька, Н.В. Барна. - К.: Університет “Україна”, 2011. - 281 с.
21. Ломачинська І.М. Основи корпоративної культури: навч. посіб. К.: Відкритий університет розвитку людини «Україна», 2011. 281 с.
22. Марковська О.В. Корпоративна культура в індустрії гостинності. *Парад Готелів*. 2005. С. 252– 265.

23. Палеха Ю.Ключі до успіху, або організаційна та управлінська культури / Ю. Палеха. – К. : Вид-во Європ. ун-ту фінансів, інформ. систем, менеджм. і бізнесу, 2000. – 211с.
24. Полотай Б.Я. Розвиток корпоративної культури в індустрії гостинності. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/polotaj2.htm
25. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026: Розпор
26. Професійна культура менеджера в умовах інноваційного розвитку : монографія / М. М. Гуревичов, А. В. Долгарєв, С. М. Пазиніч, О. С. Пономарьов; за заг. ред. проф. О. С. Пономарьова ; Нац. техн. ун-т «Харк. політехн. ін-т». – Х. : НТУ «ХПІ», 2015. – 240 с.
27. Попик, М. Я. М., & Шулла, Р. С. (2021). ДЕЯКІ АСПЕКТИ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ.
28. Польова, Л. В. «Проблеми розвитку корпоративної культури в українських готелях». *Карпатський край*, 1 (2013): 198-202.
29. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. – К.: Вид-во Українсько-фінського ін-ту менеджменту і бізнесу, 1998
30. Redko, V. Y., & Vanina, S. V Вплив корпоративної культури на якість готельного сервісу.

ДОДАТКИ

Додаток А

Карта розташування готелю «Миргород»

МАПА САЙТУ

Готель "Миргород"
вулиця Гоголя, 102, Миргород,
Полтавська область, Україна,
37600

4,0 ★★★★★ Відгуків: 413

[Переглянути збільшену карту](#)

ПОШУК

ДОВІДКА

Шановні пані та панове!
Розміщення гостей у готелі за тел./факс.:

(05355) 5-25-97
(093) 664-95-20
(067) 134-54-68
(066) 602-46-05

Детальна інформація безпосередньо про меню ресторану, розстановку столів, концертну програму — менеджер ресторану, тел.:

(05355) 5-31-84
(063) 602-87-46
(099) 512-77-05
(063) 474-38-10

Додаток Б

Номерний фонд готелю «Миргород»

ОДНОМІСНИЙ СТАНДАРТ (ДУШОВА КАБІНКА)

Односпальне ліжко (душова кабіна)

Номери: 205, 206, 305, 306, 405, 406
Вартість: 1200 грн

- кондиціонер
- холодильник
- телевізор
- телефон
- душова кабінка





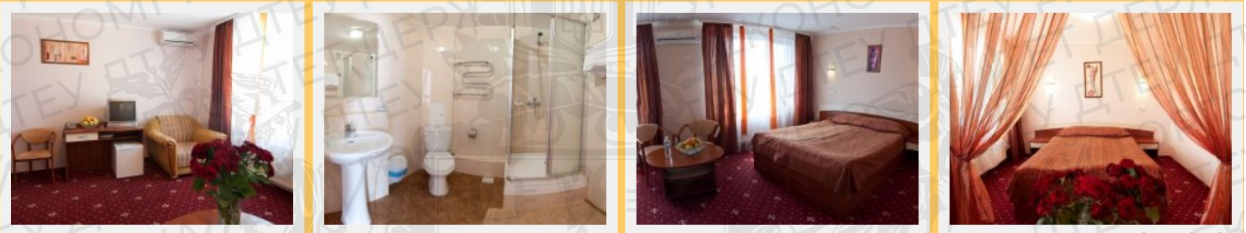

Продовження додатку Б

ЛЮКС ДВОСПАЛЬНЕ ЛІЖКО (ДУШОВА КАБІНКА)**Двоспальне ліжко (душова кабінка)**

Номери: 201, 202, 203, 204, 301, 302, 303, 304

Вартість: 1200 грн.

двоспальне ліжко
розкладне кресло
кондиціонер
холодильник
телевізор
телефон
душова кабінка



Продовження додатку Б

ВЕСІЛЬНИЙ**Двоспальне ліжко, (ванна)**

Номери: 501

Вартість: 1300 грн.



Навігація сайту готелю «Миргород»

ГОТЕЛЬ • СЕРВИС

Конференц-сервіс

05.01.2022



Конференц-сервіс готелю Миргород Зручна, простора, сучасна конференц-зала в готелі "Миргород" – ідея...

[READ MORE](#)

ГОТЕЛЬ • КУРОРТ МИРГОРОД

Зустріч Нового Року – фотозвіт 2012 – 2021

01.01.2022



Исторические снимки с празднований Нового Года в отеле "Миргород" Новый год – 2022
Новый год – 2021 Но...

[READ MORE](#)

ГОТЕЛЬ

Як відбулось: "Зустріч Нового Року 2022"

07.12.2021



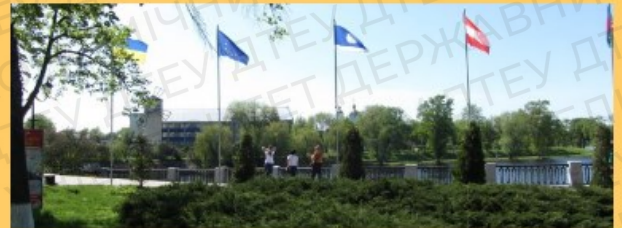
Шановні пані та панове! Запрошуємо наших Великих і Малих Гостей на зустріч Нового Року 2022 в готель...

[READ MORE](#)

КУРОРТ МИРГОРОД

Де відпочити сім'єю?

01.05.2021



Шановні пані та панове! Запрошуємо сім'ї з дітьми відпочити в еко-курорті Миргород у 2021 році. Повітря божес...

[READ MORE](#)

Продовження додатку В

ГОТЕЛЬ

Номерний фонд

11.04.2021



Номери готелю Готель «Миргород» має 49 комфортабельних номерів та вміщує понад 100 осіб. У номерах «Люкс» можна...

[READ MORE](#)

ПИТАНИЕ • СЕРВИС

Ресторан

12.03.2021



Ресторан Миргород Ресторан готелю «Миргород» пропонує своїм гостям найкращі кухні. В наявності меню є украї...
[READ MORE](#)

КУРОРТ МИРГОРОД

Фотогалерея «Миргород»

01.04.2021



У адміністратора отеля «Миргород» ви можете замовити послуги професійного фотографа для проведення...
[READ MORE](#)

ГОТЕЛЬ

Сауна

11.03.2021



Сауна гостиниці Миргород Заказ по телефону: +38 (05355) 5-25-97 Финская парильня до 120°C До 6 лиц 1 час — 300 грн. Одно доп...
[READ MORE](#)