

Липовий Д. В.

РОЛЬ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Для створення конкурентоспроможного підприємства необхідно не просто грамотно керувати персоналом, а взаємодіяти з ним. Корпоративна культура – це умовний внутрішній кодекс організації, який дозволяє управляти персоналом компанії та допомагає керівникам рухатися відповідно до поставленої мети.

При розробці концепції та формуванні корпоративної культури у готелі важливо враховувати багатонаціональний склад гостей. Корпоративна культура формує свої норми та цінності, перетинаючись із національними та етнічними особливостями країни, в якій здійснює свою діяльність готель.

Серед найбільш успішно працюючих на сьогоднішній день можна відзначити американську, європейську та азіатську моделі корпоративної культури.

Американській моделі властиві демократичні риси, такі як ініціативність, відкритість обговорень при прийнятті рішень, але при цьому американські компанії мають досить жорстку структуру та багаторівневість. Керівники часто використовують авторитарний стиль управління. Співробітників відбирають дуже ретельно, зазвичай це багатоетапну співбесіду із застосуванням різних методів для розкриття потенціалу майбутнього працівника. Для американських компаній дуже важливий рівень спеціалізації співробітника, вміння спілкуватися та бажання просуватися кар'єрними сходами.

Європейська модель корпоративної культури можна поділити на: 1) Німецьку модель корпоративної культури; 2) Французьку модель корпоративної культури.

Для французьких організацій властива жорстка ієрархічна структура. Усі рішення приймає найвище керівництво. Рішення доносяться до нижчих ланок організації та обговорюються. Для компанії важливо, щоб працівники були привітні, комунікабельні та являли собою індивідуальність. На підприємствах, які використовують німецьку модель корпоративної культури, документація завжди зберігається в ідеальному порядку, посадові функції чітко прописані та закріплені документально, робота виконується якісно. Конкуренція всередині підприємства не прийнятна, акцент робиться на суворе дотримання посадових обов'язків та відповідальності за вирішуване завдання.

Азіатська модель корпоративної культури включає японську і корейську моделі. Критеріями успішності японських організацій є гармонія та збереження традицій. Для японських підприємств характерна формальність та авторитарність. Керівник – «батько і глава сімейства», тому підлеглий немає права суперечити його рішенням. Японська система управління виходить з довічного найму співробітників. Для японських організацій характерна розвинена соціальна підтримка.

Конкуренція та амбітність усередині колективу не вітається. Цінний співробітник – це працівник, який має старанність і відданість компанії. У японських та корейських організаціях на високому рівні стоять особисті та родинні стосунки, тому співробітників беруть виключно за рекомендацією. Кар'єрне зростання дуже тривалий процес, але чітко прописаний. Корпоративна культура вітчизняних готельних підприємств є інтеграцією перелічених вище моделей. Тут можна зустріти і сімейну обстановку японської моделі, при цьому авторитарний стиль управління та жорстку ієрархію, властиві американській та французькій моделям.