

Міністерство освіти і науки України
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту і логістики



КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

**на тему: «Організаційна культура підприємства як складник
ефективного управління»**

ШИФР КРБ. МІЛ.1.111-03.1.6

Здобувач Наталія КИРПИТА

Керівник проф. Ірина СЕДІКОВА

Керівник ст. викл. Наталя АСАУЛЕНКО

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від 17.05.2023 р., протокол № 15

Завідувачка

кафедри менеджменту і логістики _____ Ірина СЕДІКОВА
(підпис)

Одеса – 2023 р.

АНОТАЦІЯ

Актуальність теми полягає в тому, що організаційна культура включає в себе цінності, переконання, норми, традиції та спосіб життя, які присутні серед працівників підприємства. Вона спрямована на підтримку співпраці, комунікації та інновацій, сприяє покращенню продуктивності працівників та оптимізації робочих процесів. Створення сприятливого середовища, де працівники почуваються задоволеними і задіяними, сприяє привабливості підприємства для талановитих фахівців та збереженню ключових працівників. Культура підприємства, що підтримує високі стандарти обслуговування та відповідальності перед клієнтами, стимулює задоволеність клієнтів, їх лояльність та позитивне сприйняття бренду.

У першому розділі **«Теоретико-методичні основи організаційної культури підприємства»** досліджено сутність організаційної культури та види проаналізовано методи та моделі, які застосовуються при формуванні організаційної культури підприємства.

У другому розділі **«Сучасні тенденції управління розвитком організаційної культури підприємства»** досліджено основні тенденції розвитку готельного господарства України в сучасних умовах, надано організаційно-економічну характеристику діяльності готелю «Лондон», проведено аналіз організаційної культури готелю «Лондон».

У третьому розділі **«Пропозиції щодо підвищення організаційної культури готелю «Лондон»** запропоновано інноваційний проект підвищення організаційної культури готелю «Лондон», наведено економічне обґрунтування доцільності інноваційного проекту.

Кваліфікаційна робота бакалавра містить 63 сторінок, 15 таблиць, 20 рисунки. Перелік посилань нараховує 34 найменувань.

Ключові слова: культура, організаційна культура, методи та моделі, готель, індустрія гостинності, послуга, кейтеринг.

SUMMARY

The relevance of the topic lies in the fact that the organizational culture includes values, beliefs, norms, traditions and lifestyles that are present among the company's employees. It is aimed at supporting cooperation, communication and innovation, improves employee productivity and optimizes work processes. Creating a favorable environment where employees feel satisfied and engaged contributes to the attractiveness of the enterprise for talented specialists and the retention of key employees. The company's culture, which supports high standards of service and responsibility to customers, stimulates customer satisfaction, their loyalty and positive perception of the brand.

In the first chapter "**Theoretical and methodological foundations of the organizational culture of the enterprise**" the essence of the organizational culture was investigated and the types of methods and models used in the formation of the organizational culture of the enterprise were analyzed.

In the second chapter "**Modern trends in the management of the development of the organizational culture of the enterprise**" the main trends in the development of the hotel industry of Ukraine in modern conditions were investigated, the organizational and economic characteristics of the activity of the "London" hotel were provided, and an analysis of the organizational culture of the "London" hotel was carried out.

In the third section "**Proposals for improving the organizational culture of the London Hotel**", an innovative project for improving the organizational culture of the London Hotel is proposed, and the economic rationale for the feasibility of the innovative project is given.

The bachelor's thesis contains 63 pages, 15 tables, 20 figures. The list of links includes 34 titles.

Keywords: culture, organizational culture, methods and models, hotel, hospitality industry, service, catering.

| ЗМІСТ | СТОР |
|---|-------------|
| ВСТУП | 7 |
| РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ПІДПРИЄМСТВА | 9 |
| 1.1. Сутність організаційної культури підприємства: види та визначення | 9 |
| 1.2. Методи та моделі організаційної культури підприємства | 19 |
| Висновки до розділу 1 | 25 |
| РОЗДІЛ 2 СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ПІДПРИЄМСТВА | 26 |
| 2.1. Основні тенденції розвитку готельного господарства України в сучасних умовах | 26 |
| 2.2. Організаційно-економічна характеристика діяльності готелю «Лондон» | 31 |
| 2.3. Аналіз організаційної культури готелю «Лондон» | 39 |
| Висновки до розділу 2 | 47 |
| РОЗДІЛ 3 ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ГОТЕЛЮ «ЛОНДОН» | 48 |
| 3.1. Інноваційний проект підвищення організаційної культури для готелю «Лондон» | 48 |
| 3.2. Економічне обґрунтування доцільності інноваційного проекту | 53 |
| Висновки до розділу 3 | 58 |
| ВИСНОВКИ | 59 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 60 |

ВСТУП

Актуальність теми полягає в тому, що успішне функціонування підприємства залежить від ефективності його внутрішньої системи, цінностей, норм і звичаїв. Організаційна культура є основою для створення сприятливої робочої атмосфери, яка сприяє залученню та збереженню талановитих співробітників, підвищенню їхньої мотивації та продуктивності. Також організаційна культура допомагає підприємству вирішувати виклики і зберігати конкурентоспроможність. Крім того, організаційна культура сприяє покращенню комунікації, побудові ефективних робочих відносин і виробленню спільної місії та візії. Вона також сприяє формуванню сприятливого середовища для інновацій, творчості і постійного навчання, що є важливими аспектами успіху в сучасному світі.

Ступінь дослідження проблеми. Дослідження теоретичних аспектів організаційної культури проводили вітчизняні та зарубіжні науковці, які відображені в наукових працях, а саме: К. Камерон, Л. Елдрідж, А Кромбі, Г. Шварц, С. Мішон та інші.

Мета дослідження полягає в теоретичному і прикладному обґрунтуванні організаційної культури як складника ефективного управління підприємством.

Завдання дослідження:

- розкрити поняття та сутність організаційної культури підприємства;
- проаналізувати фактори формування організаційної культури підприємства;
- дослідити методи та моделі організаційної культури підприємства;
- проаналізувати рівень організаційної культури готелю;
- розробити пропозиції щодо підвищення організаційної культури готелю «Лондон».

Об'єктом дослідження є процес формування ефективної організаційної культури підприємства.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади організаційної культури як складника управління підприємства.

Методи дослідження. Під час проведення дослідження застосовувались такі методи: метод спостереження, графічно-аналітичний метод, економіко-математичні методи, методи експертних оцінок, методи теоретичного узагальнення та практичного порівняння, метод аналізу та синтезу.

Інформаційно-нормативну базу. Практичною базою дослідження послужили нормативно-правові документи, інформаційні документи, а також первинні документи конкретного підприємства.

Практичне значення одержаних результатів. Практична значимість дослідження полягає в тому, що отримані результати можуть бути використані для подальшого підвищення організаційної культури підприємства.

ВИСНОВОК

Організаційна культура є одним з чинників ефективного управління підприємством. Вона визначає, що є важливим для організації і її співробітників, та створює спрямованість на досягнення спільних цілей.

Як інструмент управління підприємством встановлює загальноприйняті норми та стандарти поведінки, які стимулюють взаємодію, співпрацю та ефективну комунікацію між працівниками. Вона сприяє встановленню професійних і особистих границь, етичних норм та відносин на робочому місці.

В кваліфікаційній роботі досліджено сутність поняття «організаційна культура» та його значення в управлінні підприємством. Проведено аналіз факторів, які впливають на рівень організаційної культури підприємства. Наведено характеристику видів та основні етапи формування організаційної культури. Проаналізовано методи та моделі організаційної культури. Проведено аналіз тенденцій розвитку готельної галузі в Україні та Одеській області в сучасних умовах.

Була проведена аналітична оцінка діяльності готелю "Лондон", включаючи його фінансовий стан, який помітно погіршився у порівнянні з попередніми роками. Також було визначено та проаналізовано діяльність конкурентів готелю. За допомогою анкетування була проведена оцінка рівня організаційної культури закладу.

З метою покращення організаційної культури запропоновано впровадити кейтерингові послуги, які будуть надаватися рестораном закладу розміщення. Розрахунки ефективності проекту з впровадження нових послуг показали, що даний проект окупиться за 1,22 року, а індекс дохідності складе 1,51. Нові послуги можуть вплинути на спосіб роботи, комунікацію, співпрацю та цінності, які визначаються в організації. Вони можуть вимагати нових навичок і знань у співробітників, змінювати робочі процеси і структуру та інноваційного мислення на підприємстві.

СПИСОК ВИКОРАСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Хомутенко Л. І. Організаційна культура підприємства: теоретичні та практичні аспекти формування / Л. І. Хомутенко, В. Є. Вязовченко // *Вісник Одеського національного університету*. Серія : Економіка. - 2014. - Т. 19, Вип. 1(2). - С. 31-36.
2. Овчинников Д. Основні підходи до поняття організаційної культури URL: <https://www.myslenedrevo.com.ua/uk/Sci/Philosophy/OrgCulture.html>,
3. Драган О. І. Організаційна культура підприємства (організації): теоретичний підхід. *Економіка і менеджмент культури*. 2012. № 1-2. С. 25-28
4. Гайдученко С. О. Організаційна культура : конспект лекцій для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 281 – Публічне управління та адміністрування / С. О. Гайдученко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. Бекетова, 2020. – 75 с.
5. Гевко В. Л. Організаційна культура підприємства та особливості і умови її зміни. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 16. С. 9–12.
6. Фурсик К. Формування організаційної культури сучасного підприємства URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/4175/1/Фурсик.pdf>
7. Юськевич А.І., Легкий О.А. Теоретичні аспекти організаційної культури та її місце в системі менеджменту підприємства. Класичний приватний університет. Вип. 2(19) 2020. С. 148-151.
8. Храпкіна В. В. Управлінський підхід до формування організаційної культури підприємства / Валентина В. Храпкіна // *Актуальні проблеми економіки : науковий журнал*. - 2020. - № 2 (224). - С. 27-34.
9. Мінчак Н. Д., Слімаковська І. І. Організаційна культура підприємства як складник ефективного управління. *Науковий вісник НЛТУ України*, 2018, т. 28, № 9. С. 61-64.

10. Шолохова К., Брусенцева О. А. Проблеми розвитку організаційної культури підприємства науковий вісник УМО. Серія. Економіка та управління Випуск 6 (2019)
11. Химич І.Г., Кужда Т.І., Юрик Н.Є. Бізнес-культура: типи моделей організаційної культури підприємства. Фаховий електронний науково-практичний журнал «Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління». 2023. № 7
12. Терещенко К.В. Методи вивчення організаційної культури / К.В. Терещенко // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С.Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. – К. - Алчевськ : ЛАДО, 2013. – Т. I : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – 2013. – Вип. 37. – С. 28-31.
13. Баркова К.О. Методи оцінки та аналізу організаційної культури. Сучасні проблеми управління підприємствами: теорія та практика: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (м. Харків – м. Торунь, 3–4 березня 2020 року). С. 27-28.
14. Мельник А. О. Методичний підхід до оцінки організаційної культури. *Бізнес Інформ*. 2021. №6. С. 245–250.
15. Морозова О., Морозов О. Індустрія гостинності: перспективи її розвитку в Україні. Приазовський економічний вісник. 2020. Вип. 2(19). С. 50–58.
16. Матвійчук Л. Ю. «Розвиток готельного господарства в структурі туристичних дестинацій України» / Л. Ю. Матвійчук, І. М. Кравчук, М. І. Лепкий // *Економічний форум*. - 2021. - № 4. - С. 54-61.
17. Боярська М.О. Аналіз стратегії розвитку підприємства. Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. – Вип.5.
18. Грищенко М. Ю. Виклики сучасності та їх вплив на діяльність готельних підприємств України. *Трансформаційна економіка*. 2023. № 1 (01).

19. Пандяк І. Вплив російсько-української війни 2022 р. На розвиток готельного бізнесу в Україні. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. 2022
20. Стаття «Встояти під час війни: як працюють готелі України від 21.07.2022 р.» URL: <https://commercialproperty.ua/analytics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsyuyut-goteli-ukraini/>
21. Стаття «Готелі сплатили майже 233,7 мільйона гривень податків за перший квартал від 12. 05. 2023р.» URL: <https://commercialproperty.ua/news/ukrainskiy-rynok/goteli-splatili-mayzhe-233-7-milyona-griven-podatkiv-za-pershiy-kvartal-2023/>
22. Booking.com - онлайн-система бронювання URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/london.ru.html>
23. Офіційний сайт Готелю Bristol URL:<https://bristol-hotel.com.ua/ua/>
24. Офіційний сайт готелю Лондоський URL:<https://londonskaya-hotel.com.ua/conference/>
25. Офіційний сайт готелю Il Decameron Clubhouse Odessa URL:<https://ildecameron.com.ua/>
26. Офіційний сайт готелю Олександрівський URL: <https://alexandrovskiy.com.ua>
27. Офіційний сайт готелю Premier Geneva Hotel URL:<https://geneva-hotel.phnr.com/ua/meetings>
28. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. П'ятницької Н.О. – 2-ге вид. перероб. та допов.– К.: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
29. Горшкова Л.О. Особливості кейтерингу в організації мобільного ресторанного обслуговування. Проблеми системного підходу в економіці. 2017. ВИПУСК № 6(62). С. 134-138.
30. Павлова С. І., Шрам В. Р. Кейтеринг як інтегральна послуга ресторанного господарства URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp->

content/uploads/2020/05/22.-strategiyi-innovatsijnogo-rozvytku-turyzmu-ta-gotelno-restorannoyi-spravy-problemy-ta-perspektyvy.pdf

31. Гришеніна, О. О. and Радченко, О. М. (2018) *Види кейтерингу та їх особливості*. Актуальні проблеми природничих та гуманітарних наук у дослідженнях молодих учених «Родзинка – 2018» / XX Всеукраїнська наукова конференція молодих учених. pp. 128-131.