

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет международных отношений
Кафедра международного туризма**

Аннотация к дипломной работе

**Корпоративные стандарты в практике функционирования гостинично-
го предприятия (на примере «Хэмптон Хилтон Минск Сити Центр»)**

Забродская Алина Владимировна

Научный руководитель – доцент О.С. Мозговая

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 75 страниц, 14 рисунков, 17 таблиц, 61 источник, 3 приложения.

КОРПОРАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ, КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА, ИМИДЖ ПРЕДПРИЯТИЯ, ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ, ЭКСПЛУАТАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ГОСТИНИЦЫ, МАТРИЦА MCKINSEY/GENERALELECTRIC, МОДЕЛЬ М. ПОРТЕРА, SWOT-АНАЛИЗ, МАТРИЦА СТРАТЕГИЧЕСКИХ ГРУПП.

Объект исследования – корпоративные стандарты в практике функционирования гостиничного предприятия.

Цель работы – анализ применения корпоративных стандартов в практике функционирования гостиничного предприятия, а также разработка рекомендаций по созданию и эффективному применению корпоративных стандартов в практике функционирования отеля «Хэмптон Хилтон Минск Сити Центр».

Рассмотрены основные понятия, касающиеся корпоративных стандартов, особенности применения корпоративных стандартов в практике функционирования гостиничного предприятия, а также специфика применения корпоративных стандартов в практике зарубежных предприятий. Проведен анализ организационно-экономической характеристики «Хэмптон Хилтон Минск Сити Центр», а также проведен анализ разработки и применения корпоративных стандартов в рамках работы «Хэмптон Хилтон Минск Сити Центр». Проведен анализ рыночных возможностей гостиницы с помощью матрицы стратегических групп, модели М. Портера и матрицы McKinsey\GeneralElectric (GE). На основе результатов анализа разработаны рекомендации по совершенствованию корпоративных стандартов в «Хэмптон Хилтон Минск Сити Центр».

Предложенные рекомендации по совершенствованию корпоративных стандартов помогут улучшить качество сервиса в отеле, привлекать новые сегменты потребителей гостиничных услуг, повысить количество обучающих тренингов по корпоративным стандартам, а также выявить предпочтения и недовольства гостей.

РЭФЕРАТ

Дыпломная праца: 75 старонак, 14 малюнкаў, 17 табліц, 61 крыніца, 3 дадаткі.

КАРПАРАТЫЎНЫЯ СТАНДАРТЫ, КАРПАРАТЫЎНАЯ КУЛЬТУРА, ІМІДЖ ПРАДПРЫЕМСТВА, ПРАГРАМА ЛАЯЛЬНАСЦІ ГАСЦІНІЦЫ, ЭКСПЛУАТАЦЫЙНАЯ ПРАГРАМА ГАСЦІНІЦЫ, МАТРЫЦА MCKINSEY / GENERAL ELECTRIC, МАДЭЛЬ М. ПОРТАРА, SWOT-АНАЛІЗ, МАТРЫЦА СТРАТЭГІЧНЫХ ГРУП.

Аб'ект даследавання - карпаратыўныя стандарты ў практыцы функцыянавання гасцінічнага прадпрыемства.

Мэта работы - аналіз выкарыстання карпаратыўных стандартаў у практыцы функцыянавання гасцінічнага прадпрыемства, а таксама распрацоўка рэкамендацый па стварэнню і эфектыўнаму прымяненню карпаратыўных стандартаў у практыцы функцыянавання гатэля «Хэмптан Хілтан Мінск Сіці Цэнтр».

Разгледжаны асноўныя паняцці карпаратыўных стандартаў, асаблівасці прымянення карпаратыўных стандартаў у практыцы функцыянавання гасцінічнага прадпрыемства, а таксама спецыфіка прымянення карпаратыўных стандартаў у практыцы замежных прадпрыемстваў. Праведзены аналіз арганізацыйна-эканамічнай характарыстыкі "Хэмптан Хілтан Мінск Сіці Цэнтр», а таксама праведзены аналіз распрацоўкі і прымянення карпаратыўных стандартаў у рамках працы «Хэмптан Хілтан Мінск Сіці Цэнтр». Праведзены аналіз рынкавых магчымасцяў гасцініцы з дапамогай матрыцы стратэгічных груп, мадэлі М. Портера і матрыцы McKinsey \ General Electric (GE). У выніку аналізу распрацаваны рэкамендацыі па ўдасканаленні карпаратыўных стандартаў у «Хэмптон Хілтан Мінск Сіці Цэнтр».

Прапанаваныя рэкамендацыі па ўдасканаленню карпаратыўных стандартаў дапамогуць палепшыць якасць сэрвісу ў гатэлі, прыцягваць новыя сегменты гасцей, павысіць колькасць навучальных трэнінгаў па карпаратыўным стандартам, а таксама выявіць перавагі і незадаволенасці гасцей.

ABSTRACT

Thesis: 75 pages, 14 drawings, 17 tables, 61 sources, 3 applications.

CORPORATE STANDARDS, CORPORATE CULTURE, IMAGE OF THE ENTERPRISE, LOYALTY PROGRAM OF THE HOTEL, OPERATING PROGRAM OF THE HOTEL, MATRIX MCKINSEY / GENERAL ELECTRIC, M. PORTER'S MODEL, SWOT-ANALYSIS, STRATEGIC GROUP MATRIX.

The object of the study is corporate standards in the practice of the functioning of a hotel enterprise.

The purpose of the work is to analyze the application of corporate standards in the practice of the hotel business, as well as to develop recommendations for the creation and effective application of corporate standards in the operation of the hotel "Hampton by Hilton Minsk City Center".

The main concepts of corporate standards were considered, as well as the specifics of the application of corporate standards in the practice of the functioning of a hotel enterprise and the application of corporate standards in the practice of foreign enterprises. An analysis of the organizational and economic characteristics of the «Hampton by Hilton Minsk City Center» was made and the analysis of the market opportunities of the hotel with the help of the matrix of strategic groups, the model of M. Porter and the matrix McKinsey \ General Electric (GE) was carried out. Based on the results of the analysis, recommendations for improving corporate standards in the "Hampton Hilton Minsk City Center" have been developed.

The proposed recommendations about corporate standards will help improve the quality of service in the hotel, attract new segments of consumers of hotel services, increase the number of training sessions on corporate standards, and identify the preferences and discontent of guests.