

## Особенности управления корпоративной культурой в зарубежном подразделении компании «Макдоналдс»

**Айтиалиева Виктория Валерьевна**

Ассистент кафедры общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов Кубанского государственного университета

e-mail: [vika.11.89@mail.ru](mailto:vika.11.89@mail.ru)

**Панасюк Маргарита Олеговна**

Магистрант Кубанского государственного университета

e-mail: [bezdna0990@bk.ru](mailto:bezdna0990@bk.ru)

**Aitalieva Viktoria, V.**

**Panasyuk Margaita, O.**

Kuban State University

Krasnodar, Russian Federation

*Аннотация.* В статье рассмотрена корпоративная культура как значимый элемент повышения эффективности компании. Проанализированы особенности организационной культуры одной из самых успешных американских компаний – «Макдоналдс». Выявлена и обоснована необходимость изучения корпоративной культуры как одного из основных звеньев системы управления персоналом. На основе проведенного анализа предлагается выделить закономерности развития корпоративной культуры на примере успешной американской компании «Макдоналдс».

*Ключевые слова:* персонал, корпоративная культура, эффективность компании.

### THE SPECIFICS OF CORPORATE CULTURE MANAGEMENT IN A FOREIGN SUBDIVISION OF MCDONALDS COMPANY

*Abstract.* The article deals with the corporate culture as a significant component for increasing the organizational effectiveness. The author analyses the specifics of organizational culture of one of the most successful American companies – «McDonalds». The necessity of the corporate culture investigation as one of the main link of a human resources management system is stated. On the basis of that analysis the author sorts out the laws of organizational culture development by the example of the prosperous American company «McDonalds». The latter has gained a significant progress in the market of public catering. Its corporate culture has a leading edge because it helps to motivate employees that has an influence on the company's efficiency. The author supposes that examination of such an advanced company can be very helpful to gain the perspective of organizational culture management.

*Keywords:* personal, corporate culture, organizational effectiveness

Управление корпоративной культурой является важной функцией улучшения экономических результатов работы компании и повышения эффективности ее функционирования в целом. Сильная корпоративная культура мотивирует сотрудников, формирует у них внутренние установки, побуждающие к эффективной трудовой деятельности для достижения наивысшего результата, что ведет к росту производительности труда, повышению лояльности сотрудников к компании. Правильные принципы построения взаимоотношений в коллективе, осознанный выбор оплаты труда, подхода к нематериальным методам мотивации, стиля управления в компании, выстраивание соответствующей иерархии являются важнейшими задачами организационной культуры, оказывающими непосредственное воздействие на заинтересованность и эффективность работы персонала компании [4, с.149].

На сегодняшний день в результате процессов глобализации компании становятся международными и открывают свои филиалы по всему миру, продовольственный бизнес превратился в один из прибыльных сегментов пищевого рынка.

Продуктами такой компании являются сервис и услуги, т.е. полное удовлетворение пожеланий каждого посетителя ресторана быстрого обслуживания [1, с.58]. Одна из важных целей управления персоналом в индустрии общественного питания состоит в разработке эффективной мотивации для работников, направленной на клиентоориентированность.

При работе с персоналом возникает потребность в создании единой системы ценностей, правил и норм поведения, т.е. корпоративной культуры, которая является основой сплоченного коллектива, и уровнем лояльности персонала к компании. Организационная культура определяет уровень развития отношений между членами коллектива, который и осуществляет трудовую функцию, а следовательно, влияет на конечный результат функционирования организации [3, с.18].

Итак, исходя из вышеизложенного, мы можем прийти к выводу, что корпоративная культура – это совокупность ценностей, идей и правил, принятых в организации, она определяется как базовый набор представлений, которые разделяются сотрудниками компании, влияют на процесс принятия решений, а также передается новым участникам коллектива.

Так, в индустрии общественного питания разработаны специальные обязательные для исполнения правила обслуживания клиентов, существуют также стандарты, определяющие уровень обслуживания клиентов [5, с.50].

Рассмотрим для примера особенности корпоративной культуры компании «Макдоналдс». Для руководства сети ресторанов успешная оргкультура заключается не только в представлении стандартного сервиса [2, с.239]. В ресторанах данной сети клиенты получают не только индивидуальный сервис и внимание, но еще и быстрое обслуживание. В любом из ресторанов «Макдоналдс», независимо от того, в какой стране мира он находится, можно увидеть знакомую обстановку, идентичное меню – все это составляющие имиджа одной из наиболее преуспевающих организаций в мире.

«Макдоналдс» позиционирует себя не просто как успешная компания, в которой осуществляется эффективное управление. Данной организации удалось создать философию, которой следует каждый сотрудник любого ресторана в любой точке мира. В основе корпоративной культуры лежат следующие элементы – социально-психологический климат коллектива, философия, ценности компании, отношение к сотрудникам и клиентам, стиль управления.

Вся философия обслуживания изложена в корпоративном кодексе, с которым знакомятся все сотрудники при приеме на работу, он является также инструментом ознакомления персонала с ценностями компании.

Отношение к сотрудникам и клиентам заключается в принципах сервиса: качество, культура, чистота и доступность. В «Макдоналдсе» сотрудники являются самым важным ресурсом обеспечения эффективности компании. Применяя принципы доверия, честности, уважения, они развивают и совершенствуют таланты на благо каждого сотрудника и компании в целом. Ежегодно в компании тратится около 140 миллионов долларов на обучение сотрудников. Например, система обучения и развития сотрудников в компании построена таким образом, что компания развивает и продвигает только своих сотрудников.

Также для поддержания корпоративного духа руководство постоянно устраивает конкурсы и соревнования между сотрудниками ресторанов и награждает победителей премией или подарками с символикой компании.

Успешные организации в сфере общественного питания имеют продуманную корпоративную культуру, благодаря которой осуществляется процесс оказания качественных услуг. Компании, которые создают и поддерживают благоприятные условия для функционирования корпоративной культуры, демонстрируют нацеленность на успешную долгосрочную перспективу [6, с.124].

Таким образом, корпоративная культура «Макдоналдса» создает благоприятную рабочую среду и прямым образом влияет на воплощение планов развития в жизнь. Без продуманной и грамотно внедренной системы ценностей в компании невозможно осуществлять эффективное управление персоналом.

**Список литературы**

1. *Ермоленко Д.В., Ким М. В.* Бизнес-среда толерантного взаимодействия национальной и корпоративной культур // Социальное управление как средство достижения согласия, благосостояния и процветания в XXI веке. Социальная герменевтика. Симпозиум II. Материалы V Международного конгресса «Мир на Северном Кавказе через языки, образование, культуру». 8 – 12 октября 2007 года. 2007. С. 58-59.
2. *Калмыкова П.Д.* Национальный менталитет и организационная культура: Восток и Запад // Управление корпоративной культурой. 2015. № 4. С. 236-241.
3. *Каткова Ю.Э., Юркова И.Г.* Структурные особенности организационных культур: эмпирические основания типологизации // Современные фундаментальные и прикладные исследования. 2013. № 3. С. 36-39.
4. *Ковязина А.П.* Особенности корпоративной культуры сферы гостеприимства на примере компании «Ритц-карлтон» // Управление корпоративной культурой. 2015. № 2. С. 148-153.
5. *Ланская Д.В., Ноздреватых С.Ю.* Формирование корпоративной культуры как инструмента управления фирмой // Актуальные проблемы и технологии управления корпорацией и капиталами организации: сборник научных трудов молодых исследователей. 2014. С. 48-51.
6. *Скрипниченко Л.С.* Роль корпоративной культуры в управлении трудовыми ресурсами // Человек и общество: опыт и перспективы социологического исследования: сборник научных статей. 2015. № 1. С. 121-125.

УДК 339