МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ПРЕДПРИЯТИЯ КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНОГО СЕРВИСА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н., Шокола Я.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2. Организация самостоятельной работы 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: изложение основных понятий теории корпоративной культуры и подходов в области управления персоналом, в формировании у студентов представления о корпоративной культуре и её значении для развития предприятий и организаций сервиса; об основных элементах корпоративной культуры; о роли персонала в формировании корпоративной культуры; об основных технологиях, используемых в сфере управления персоналом.

Задачи:

1. сформировать у обучающихся представление о корпоративной культуре;
2. сформировать у обучающихся представление о системе управления человеческими ресурсами в организациях сервиса;
3. дать представление о современных прогрессивных формах и методах управления человеческими ресурсами на предприятиях сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.08.02 «Корпоративная культура и управление персоналом предприятия конгрессно-выставочного сервиса», относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-11 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Второй уровень (углубленный) (ПК-11) – 2	Декомпозиция IV Знать: основы и ключевые положения построения взаимоотношений между предприятием сферы сервиса с потребителями и персоналом, с учетом существующей нормативно-правовой документации З2 (II) (ПК-11) Уметь: эффективно взаимодействовать с потребителями и персоналом сервисного предприятия с учетом существующей нормативно-правовой документации У2 (II) (ПК-11) Владеть: навыками взаимодействия с персоналом предприятия конгрессно-выставочного сервиса с учетом построения существующих организационных взаимодействий и норм корпоративной культуры В2 (II) (ПК-11)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 6 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Понятие и структура корпоративной культуры предприятия конгрессно-выставочного сервиса	2	2		4
Тема 2. Задачи и функции корпоративной культуры.	2	4		6
Тема 3. Роль корпоративной культуры на предприятиях конгрессно-выставочного сервиса	2	2		4
Тема 4. Стили корпоративной культуры	2	4		6
Тема 5. Уровни корпоративной культуры	2	2		4
Тема 6. Элементы корпоративной культуры.	2	4		6
Тема 7. Кадровое предприятия организации конгрессно-выставочной деятельности	2	4		6
Тема 8. Методы управления персоналом	4	2		6
Тема 9. Мотивация и адаптация персонала	2	4		6
Тема 10. Оценка эффективности управления персоналом	2	4		6
Всего по дисциплине:	**22**	**32**		**54**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Понятие и структура корпоративной культуры предприятия конгрессно-выставочного сервиса.

Определение корпоративной культуры. Структура корпоративной культуры: ценности и цели; лозунги, логотипы, мифы и легенды; коммуникация; условия труда и трудового процесса. Коллективистская и индивидуалистская культура. Эффективность работы предприятий, определяемая корпоративной культурой. Основы нормативно-правовых взаимоотношений между предприятием сферы сервиса с потребителями и персоналом.

Тема 2. Задачи и функции корпоративной культуры.

Корпоративная культура как характеристика организации. Основные функции корпоративной культуры.

Тема 3. Роль корпоративной культуры на предприятиях конгрессно-выставочного сервиса.

Особенности корпоративной культуры на предприятиях конгрессно-выставочного сервиса. Роль персонала в оказании услуг.

Тема 4. Стили корпоративной культуры

Классификации стилей корпоративной культуры. Стили взаимодействия внутри организации: авторитарный, авторитетный, товарищеский, демократический, образцовый, обучающий. Построение существующих организационных взаимодействий и норм корпоративной культуры

Тема 5. Уровни корпоративной культуры.

Поверхностный уровень, глубинный уровень. Субъективная и объективная корпоративная культура. Уровни культуры в обществе.

Тема 6. Элементы корпоративной культуры.

Ценности организации, философия, традиции, язык, социально-психологический климат, ритуалы, легенды, герои, поверья и убеждения, менталитет организации, лозунги, нормы и правила поведения.

Тема 7. Кадровое планирование предприятия конгрессно-выставочной деятельности

Цели и задачи кадрового планирования организации: кадровые стратегии, кадровые цели, кадровые задачи, кадровые мероприятия. Стратегическое и оперативное планирование персонала. Процесс стратегического планирования персонала. Привлечение и отбор персонала: внутренние и внешние источники. Виды интервью: биографическое, метапрограммное, кейс-интервью, поведенческое интервью (STAR).

Тема 8. Методы управления персоналом

Методы управления персоналом: административные (организационно-стабилизирующие, распорядительные, дисциплинарные), экономические (хозяйственный расчет, материальное стимулирование и участие в прибылях через приобретение ценных бумаг (акций, облигаций) организации), социально-психологические (внушение, убеждение, подражание, вовлечение, побуждение, принуждение, осуждение, требование, запрещение, порицание, командование, обман ожиданий, намек, комплимент, похвала, просьба, совет и т. д.).

Тема 9. Мотивация и адаптация персонала.

Основные понятия в структуре мотивации. Мотивация как процесс. Теории мотивации. Виды мотивации. Стимулирование. Методы стимулирования. Определение и цели адаптации персонала. Этапы, формы и виды адаптации персонала. Основные задачи и прикладные методы адаптации персонала. Управление процессом развития и профориентации персонала.

Тема 10. Оценка эффективности управления персоналом

Эффективность управления персоналом: понятие и подходы к оценке. Факторы, влияющие на повышение эффективности управления персоналом. Методы оценки эффективности управления персоналом. Классификация затрат на трудовые ресурсы. Методика расчета интегрального показателя.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.	Тема 1. Понятие и структура корпоративной культуры предприятия конгрессно-выставочного сервиса	СЗ/Коллоквиум
2.	Тема 2. Задачи и функции корпоративной культуры.	СЗ/Проблемный семинар
3.	Тема 3. Роль корпоративной культуры на предприятиях конгрессно-выставочного сервиса	СЗ/Проблемный семинар. Решение кейсов
4.	Тема 4. Стили корпоративной культуры	СЗ/Деловая игра
5.	Тема 5. Уровни корпоративной культуры	СЗ/Коллоквиум
6.	Тема 6. Элементы корпоративной культуры.	СЗ/КТ1: формирование корпоративной культуры предприятия
7.	Тема 7. Кадровое предприятия организации конгрессно-выставочной деятельности	СЗ/ Разбор кейсов
8.	Тема 8. Методы управления персоналом	СЗ/ Анализ конкретных ситуаций
9.	Тема 9. Мотивация и адаптация персонала	СЗ/КТ2: Эссе на

		основании прочитанной книге
10.	Тема 10. Оценка эффективности управления персоналом	СЗ/Коллоквиум

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к коллоквиуму
2	Изучение основных задач и функций корпоративной культуры. Подготовка к проблемному семинару
3	Подготовка кейсов для решения на тему управления персоналом по методике STAR
4	Изучение стилей корпоративной культуры, подготовка к деловой игре.
5	Подготовка к коллоквиуму на тему стилей корпоративной культуры.
6	КТ-1. Разработка способов формирования корпоративной культуры на предприятии
7	Разбор кейсов, представленной на занятии. Форма отчета – презентация.
8	Подготовка кейсов для решения на тему управления персоналом по методике STAR
9	КТ-2. Подготовка эссе и презентации по выбранной книге на тему корпоративной культуры и управления персоналом на предприятиях конгрессно-выставочной деятельности. Презентация книги на зачете (не более 15 минут), эссе на почту преподавателя за день до зачета (объем – не более 4 страниц).
10	Подготовка к коллоквиуму на тему оценки эффективности управления персоналом

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Корпоративная культура и управление персоналом предприятия конгрессно-выставочного сервиса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– проблемный семинар (темы 2,3);
– решение кейсов (темы 3,7);
– деловая игра (тема №4);
– анализ конкретных ситуаций (тема 8).

Проблемный семинар. Тема 2 и 3. Студентам представляется интервью руководителя компании на тему корпоративной культуры предприятия. Цель студентов – выбрать и обосновать наиболее и наименее эффективные методы формирования корпоративной культуры на предприятии.

Решение кейсов. Тема 3. Групповая работа. Анализ предложенных кейсов.

Деловая игра Тема 4. Группа разбивается на группы по 3 человека. Студентам представляется несколько проблемных ситуаций, с которыми столкнулись предприятия. Их цель – предложить способы решения данных проблем. Оставшиеся студенты делятся на руководителей предприятия, которым необходимо потенциальную реализуемость и эффективность предложенных мероприятий, и работников предприятия, которые оценивают потенциальную заинтересованность работников в предложенных мерах.

Решение кейсов. Тема 7. Групповая работа. Решение кейсов на тему управления персоналом предприятия.

Анализ проблемных ситуаций. Тема 8. Студенты разрабатывают и предлагают кейсы для проведения кейс-интервью, оставшиеся студенты предлагают решения полученных кейсов.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная / дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Персикова, Т. Н. Корпоративная культура : Учебник .— Москва : Издательская группа "Логос", 2011 .— 288 с.	Основная		ЭБС ZNANIUM
Персикова, Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : Учебное пособие.— Москва : Издательская группа "Логос", 2011 .— 224 с.	Основная		ЭБС ZNANIUM.
Шапиро, С.А. Организационная культура : учебное пособие / Шапиро С.А. — Москва : КноРус, 2019. — 256 с. — (бакалавриат).	Основная		ЭБС BOOK.ru.
Бедяева Т.В. Корпоративная культура и управление персоналом на предприятии гостеприимства : учебное пособие / Т.В.Бедяева, С.А.Степанова, В.Е.Сандрина ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019 .— 155 с. : табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	Дополнительная	35	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. Стандарт третьего поколения [Электронный ресурс] / А. Э. Саак, М. В. Якименко.— Санкт-Петербург : Питер, 2011 .— 432 с.	Дополнительная		ЭБС Айбукс.
Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация [Электронный ресурс]: Учебное пособие.— Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013 .— 301 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM.
Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]: Учебник .— 4, доп. и перераб. — Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018 .— 695 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM.
Шейн, Э.Х. Организационная культура и лидерство : учебник для слушателей, обучающихся по программе "Мастер делового администрирования" / Эдгар Шейн ; [пер. с англ.: И.Малкова ; науч. ред.: Ковалева Т.Ю.] .— 4-е изд. — Санкт-Петербург [и	Дополнительная	8	ЭБС Айбукс.

др.] : Питер : IMISP, 2013 .— 352 с. — (Классика MBA). — Сведения также доступны по Интернету.			
Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. 14-е изд. [Электронный ресурс] :Учебник/ М. Армстронг, С. Тейлор .— Санкт-Петербург : Питер, 2018 .— 1040 с.	Дополнительная		ЭБС Айбукс.
Баумгартен, Л.В. Корпоративная культура и управление персоналом в туризме: теория и практика: Учеб. пособие [Электронный ресурс] .— Москва : Вузовский учебник, 2012 .— 320 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM
Бехар, Г. Дело не в кофе: Корпоративная культура Starbucks [Электронный ресурс] : Учебное пособие .— 8 .— Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016 .— 186 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.