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

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

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТЕПРИИМСТВА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Ресторанная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.п.н., доцент Бедяева Т.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 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 6
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 7
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 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: овладение студентами основных понятий, принципов, моделей и методов управления персоналом, кадровой политики предприятия и корпоративной культуры, позволяющих оценить деятельность субъекта хозяйствования (фирмы, предприятия), разработать стратегию и тактику развития предприятия.

Задачи:

ознакомить студентов с терминологией, ролью, целью, задачами и принципами корпоративной культуры.

дать теоретические знания о типах, видах и основных внешних и внутренних составляющих корпоративной культуры.

познакомить с современными методами и принципами создания корпоративной культуры.

научить основным правилам командной работы: раскрыть психологические аспекты создания команды и делегирование полномочий, показать значение мотивации, креативных предложений, имиджа руководителя и Кодекса корпоративной культуры;

провести работу по приобретению навыков диагностики корпоративной культуры и проектирование её изменений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В. «Корпоративная культура и управление персоналом на предприятиях гостеприимства» относится к вариативной части Блока 1, является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

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-5 способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Третий уровень (продвинутый) (ПК-5)-3	**Декомпозиция III** **Знать:** методы управления персоналом, специфику разработки корпоративной культуры на предприятиях гостеприимства, эффективной организации работы исполнителей на предприятиях гостеприимства З2 (III) (ПК-5) **Уметь**: формировать корпоративную культуру, кадровую политику предприятия гостеприимства, разрабатывать должностные инструкции, организовывать работу персонала предприятия гостеприимства У2 (III) (ПК-5) **Владеть**: современными кадровыми технологиями управления персоналом предприятия гостеприимства В2 (III) (ПК-5)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 7 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 (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Корпоративная культура и корпоративные отношения: вопросы теории и методологии	2	2	-	8
Тема 2. Формирование и структура корпоративной культуры организации	2	2	-	12
Тема 3. Управление персоналом как элемент системы менеджмента организации.	4	2	-	16
Тема 4. Специфика управления персоналом предприятия гостиничного бизнеса.	6	4	-	8
Тема 5. Управленческие конфликты, их формы и стратегии преодоления.	2	2	-	12
Тема 6. Проектирование организации труда, управленческих технологий и процедур.	4	4	-	16
Всего по дисциплине:	20	16	-	72

*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. Корпоративная культура и корпоративные отношения: вопросы теории и методологии

Предмет и задачи учебной дисциплины «Корпоративная культура и управление персоналом гостиничного предприятия». Определения организационной и корпоративной культуры. Функции корпоративной культуры. Субкультуры организации (организационная, техническая, управленческая).

Корпоративная культура как предмет изучения. Человек в системе социально-исторических и культурных связей организации. Взаимодействие человека, общества и организации. Корпоративная культура как особая сфера деятельности. Значение корпоративной культуры для развития общества

Уровни корпоративной культуры. Классификация корпоративных коммуникационных систем. Массовые и специальные коммуникационные связи как фактор формирования корпоративной культуры.

Тема 2. Формирование и структура корпоративной культуры организации

Особенности формирования корпоративной культуры. Проблемы периодизации развития корпоративной культуры, ее основные критерии.

Структура корпоративной культуры (объединяющие, разъединяющие, ориентирующие и направляющие нормы).

Система ценностей, стандарты поведения как элементы корпоративной культуры организации. Внутренние ценности (философия, кредо фирмы, принципы, стиль,

обязательства). Составляющие системы ценностей. Стандарты поведения (положения, этические кодексы, инструкции). Социальные признаки этичной корпорации.

Значение лозунгов и символов для компании. Мифы, легенды, герои - носители корпоративной культуры. Проявление корпоративной культуры в ритуалах поощрения, порицания, интеграции.

Бренд как элемент культуры организации. Бренд-менеджмент - как стратегия управления культурой организации. Характеристики бренда организации. Архитектура бренда. Сегментирование рынка и позиционирование бренда организации как средство продвижения корпоративной культуры.

Тема 3. Управление персоналом как элемент системы менеджмента организации

Управление человеческими ресурсами как ведущее звено управления производством. Теория и практика управления персоналом в широком и узком смысле как единство методологии, науки и искусства.

Виды стилей управления. Вертикальные и горизонтальные коммуникации в организации. Структура организации как средство «цементирования» организации и систематизации внутри организационных связей.

Необходимость и значение планирования персонала в организации. Этапы планирования персонала.

Оценка предложения персонала. Внутреннее предложение: мониторинг рабочих мест и персонала, оценка профессионального мастерства, Внешнее предложение: оценка рынка труда. Государственная политика в сфере занятости.

Организация рабочего места работника: требования к планированию и принципы организации рабочих мест. Психофизиологические требования к условиям труда и меры по их улучшению. Социально-психологические аспекты условий труда.

Тема 4. Специфика управления персоналом предприятия гостиничного бизнеса

Понятие и сущность системы управления персоналом на предприятии гостиничного бизнеса. Функции, методы, связующие процессы управления гостиничным предприятием. Уровни управления гостиничным предприятием.

Технологии подбора и отбора, адаптация и мотивация, обучение и развитие штата гостиницы. Анализ структуры управления сотрудниками бизнес-отеля, рекомендации по совершенствованию процесса руководства штатом.

Тема 5. Управленческие конфликты, их формы и стратегии преодоления

Понятие конфликта, его сущность и особенности, причины возникновения в организации. Этапы протекания конфликта и их характеристика. Функции конфликта, признаки его деструктивности и методы ликвидации. Возможные последствия конфликта для организации. Природа конфликта и условия его возникновения. Управление конфликтом как функция менеджера. Понятие функциональности конфликта. Типология конфликта, его причины. Основные последствия конфликта. Внутриличностные и структурные методы управления конфликтами. Основные последствия конфликтов. Типы «конфликтных» личностей. Основные типы, стратегии преодоления конфликта. Модель управления конфликтом. Переговоры как самый эффективный метод разрешения конфликта.

Тема 6. Проектирование организации труда, управленческих технологий и процедур

Оценка эффективности управления персоналом в организации. Современные функции и организационные структуры кадровой службы. Полномочия и ответственность кадровых служб. Мониторинг персонала организации.

Оценочные критерии эффективности кадровой политики: соблюдение законодательства, степень удовлетворения работников, показатели эффективности работы персонала предприятия.

Информационное обеспечение и автоматизация работы служб по управлению персоналом. Основные документы кадровой службы.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Содержание занятий	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	Корпоративная культура и корпоративные отношения: вопросы теории и методологии Факторы формирования корпоративной культуры	ПЗ: Тематическая дискуссия
2	Формирование и структура корпоративной культуры организации Структура корпоративной культуры	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций
3	Управление персоналом как элемент системы менеджмента организации	ПЗ: Тематическая дискуссия
4	Специфика управления персоналом предприятия гостиничного бизнеса Технология подбора, адаптации и развития персонала гостиничных предприятиях Аудит персонала гостиничных предприятий разного типа	ПЗ: Тематическая дискуссия
5	Управленческие конфликты, их формы и стратегии преодоления Управление конфликтами в гостиничных предприятиях	ПЗ: Тематическая дискуссия
6	Проектирование организации труда, управленческих технологий и процедур Оценка эффективности кадровой политики гостиничного предприятия	ПЗ: Тематическая дискуссия

* 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	2
1-2	Подготовка к контрольной точке
2,3,5,6	Подготовка к тематической дискуссии
3	Решение ситуационных задач
1-6	Подготовка к тестированию
2-4	Подготовка к контрольной точке

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

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Мультимедийные презентации по всем разделам курса (в формате Power Point);
- При выполнении практических заданий предусматривается использование ресурсов Internet, современных профессиональных баз данных, имеющих неограниченный доступ;
- лекция-дискуссия (тема №1);
- решение кейсов (тема №4);
- анализ конкретных ситуаций (тема №2, №5 и №6).

Тематическая дискуссия - способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов.

- Анализ конкретных ситуаций - анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.
- Лекция-дискуссия - способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов;
- Решение кейсов - включает порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии. Кейс – разновидность производственной или экономической ситуации,

специально сформулированной преподавателем для анализа, решения, оценки обучающимися.

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**
Организационная культура : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Г. Смирнова [и др.] ; под редакцией В. Г. Смирновой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 306 с.	Основная	-	ЭБС Юрайт
Бедяева Т.В. Управление персоналом на предприятии туризма : Учебник .— Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013 .— 180 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Степанова С.А. Влияние межкультурной коммуникации на организационную культуру гостиничного предприятия : учебное пособие / С.А.Степанова, В.Е.Сандрина, Е.В.Чистякова .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 115 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Дополнительная	45	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация : учебное пособие / А. П. Садохин. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 288 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 и семинарского типа.

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 (модуля).