

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан естественно-географического
факультета



Жеглов С.В.
«30» августа 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Уровень основной образовательной программы – бакалавриат

Направление подготовки – 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки – Гостиничная деятельность

Форма обучения – заочная

Срок освоения ОПП – нормативный - 4 года 6 месяцев

Факультет – естественно-географический факультет

Кафедра – экономической и социальной географии и туризма

Рязань, 2018

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»

Целями освоения учебной дисциплины является: развитие у обучающихся личностных качеств, а также формирование профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки – 43.03.03 Гостиничное дело; формирование управленческого видения окружающей действительности; интереса к изучению управленческих проблем; понимания процессов управления персоналом, особенностей труда менеджера по управлению персоналом в гостиничной деятельности; обучение ключевым технологиям работы с персоналом; понимания роли корпоративной культуры в системе менеджмента.

МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина Корпоративная культура в сфере гостиничного бизнеса относится к дисциплинам по выбору Б1В.ДВ.7.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Конфликтология

2.3 Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Практика
- Государственная итоговая аттестация

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание Компетенции (ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся		
			Знать	Уметь	Владеть
1	ОК 6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<ul style="list-style-type: none"> • основные ролевые позиции членов коллектива, принципы взаимодействия с коллегами • сущность и методы управления персоналом с учетом социально-психологических и культурных особенностей 	<ul style="list-style-type: none"> • определять необходимые условия функционирования коллектива с учетом многообразия его членов • диагностировать проблемы в организационном поведении и разрабатывать управленческие решения, направленные на его улучшение; 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками кооперации с коллегами, различными способами взаимодействия в коллективе, организации и координации взаимодействия между людьми, • методами формирования и поддержания этичного климата в организации;
2	ОПК1	Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности,	<ul style="list-style-type: none"> • влияние корпоративной культуры на эффективность деятельности организации сферы гостиничного бизнеса • взаимосвязь корпоративной культуры и особенностей обслуживания потребителей организации гостиничной индустрии 	<ul style="list-style-type: none"> • анализировать положительный эффект влияния корпоративной культуры на деятельность организации • диагностировать проблемы корпоративной культуры при обслуживании потребителей 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками определения эффективности сформированной корпоративной культуры в процессе обслуживания потребителей • навыками определения эффективности сформированной корпоративной культуры в процессе общего функционирования организации

		использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта			
3	ПК-13	Готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя	<ul style="list-style-type: none"> • роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении в гостиничного бизнесе, ключевые задачи HR-менеджера в процессе реализации кадровой политики в рамках избранной корпоративной культуры • технологии подбора, отбора, деловой оценки, приема, расстановки и высвобождения персонала в России и за рубежом в организациях гостиничной индустрии; • процесс организации адаптации, аттестации, оценки, обучения, служебно-профессионального продвижения, развития, зачисления в кадровый резерв, мотивации и стимулирования персонала в организациях гостиничной индустрии; • инструменты и технологии управления корпоративной культурой, организационным поведением, неформальными отношениями в коллективе, регулированием конфликтов 	<ul style="list-style-type: none"> • разрабатывать систему мероприятий по реализации кадровой политики и стратегии управления персоналом в организациях гостиничной индустрии; • применять различные подходы к формированию корпоративной культуры в организациях гостиничной индустрии; • применять на практике современные технологии найма и высвобождения персонала, адаптации, аттестации, обучения, оценки, развития карьеры, мотивации и стимулирования персонала, управлять организационным поведением и регулировать деятельность неформальных лидеров и групп, ориентируясь на современные подходы к управлению персоналом и сформированную корпоративную культуру в организациях гостиничной индустрии. 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками формирования и развития корпоративной культуры, формирования и оценки кадровой политики в организациях гостиничной индустрии; • навыками разработки и применения технологий управления персоналом в организациях гостиничной индустрии.

2.5 Карта компетенций дисциплины

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Корпоративная культура в сфере гостиничного бизнеса					
Цель дисциплины	Развитие у обучающихся личностных качеств, а также формирование профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки – 43.03.03 Гостиничное дело; формирование управленческого видения окружающей действительности; интереса к изучению управленческих проблем; понимания процессов управления персоналом, особенностей труда менеджера по управлению персоналом в гостиничной деятельности; обучение ключевым технологиям работы с персоналом; понимания роли корпоративной культуры в системе менеджмента.				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Профессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-6	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> основные ролевые позиции членов коллектива, принципы взаимодействия с коллегами сущность и методы управления персоналом с учетом социально-психологических и культурных особенностей <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> определять необходимые условия функционирования коллектива с учетом многообразия его членов диагностировать проблемы в организационном поведении и разрабатывать управленческие решения, направленные на его улучшение; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> использовать навыки кооперации с 	Лекции, самостоятельная работа, практические занятия	Тест, собеседование, реферат, презентация, статья, изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, разбор практических ситуаций («case study», кейс),	<p>ПОРОГОВЫЙ</p> <p>Знать особенности построения взаимодействия персонала в организациях гостиничной индустрии; основные подходы к формированию благоприятного социально-психологического климата в коллективе; технологии и инструменты управления организационным поведением в гостиничном бизнесе;</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p>

		<p>коллегами, различными способами взаимодействия в коллективе, организации и координации взаимодействия между людьми,</p> <ul style="list-style-type: none"> • владеть методами формирования и поддержания этичного климата в организации; 			<p>приобретать знания в предметной области дисциплины; анализировать актуальные проблемы управления персоналом; уметь оценивать и анализировать данные о психологических, культурных особенностях персонала в организации гостиничной индустрии; владеть различными технологиями управления командой (коллективом) и умением оперировать методами в зависимости от конкретной ситуации.</p>
ОПК1	<p>Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • влияние корпоративной культуры на эффективность деятельности организации сферы гостиничного бизнеса • взаимосвязь корпоративной культуры и особенностей обслуживания потребителей организации гостиничной индустрии <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать положительный эффект влияния корпоративной культуры на деятельность организации • диагностировать проблемы корпоративной культуры при обслуживании потребителей <p><u>Владеть</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками определения эффективности сформированной корпоративной культуры в процессе обслуживания потребителей • навыками определения эффективности сформированной корпоративной культуры в 	<p>Лекции, самостоятельная работа, практические занятия</p>	<p>Тест, собеседование, реферат, презентация, статья, изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, разбор практических ситуаций («case study», кейс),</p>	<p>ПОРОГОВЫЙ</p> <p>Знать основные подходы к формированию благоприятного социально-психологического климата в коллективе; технологии и инструменты управления организационным поведением в туристическом бизнесе; методы определения эффективности сформированной корпоративной культуры и направления ее развития</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p> <p>приобретать знания в предметной области</p>

		процессе общего функционирования организации			дисциплины; уметь оценивать и анализировать данные о психологических, культурных особенностях персонала в организации туристской индустрии; владеть различными технологиями управления командой (коллективом) и умением оперировать методами в зависимости от конкретной ситуации при повышении эффективности существующей корпоративной культуры.
ПК-13	Готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя	<p style="text-align: center;"><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении в туристском бизнесе, ключевые задачи HR-менеджера в процессе реализации кадровой политики в рамках избранной корпоративной культуры • технологии подбора, отбора, деловой оценки, приема, расстановки и высвобождения персонала в России и за рубежом в организациях туристской индустрии; • процесс организации адаптации, аттестации, оценки, обучения, служебно-профессионального продвижения, развития, зачисления в кадровый резерв, мотивации и стимулирования персонала в организациях гостиничной индустрии; • инструменты и технологии управления корпоративной культурой, организационным поведением, неформальными отношениями в 	Лекции, самостоятельная работа, практические занятия	Тест, собеседование, реферат, презентация, статья, изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, разбор практических ситуаций («case study», кейс),	<p>ПОРОГОВЫЙ</p> <p>Знать особенности построения системы управления персоналом в организациях туристской индустрии; основные подходы к формированию корпоративной культуры в гостиничном менеджменте; технологии и инструменты управления персоналом в организации;</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p> <p>приобретать знания в предметной области дисциплины; анализировать актуальные проблемы формирования и развития корпоративной культуры;</p>

		<p>коллективе, регулированием конфликтов</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • разрабатывать систему мероприятий по реализации кадровой политики и стратегии управления персоналом в организациях гостиничной индустрии; • применять различные подходы к формированию корпоративной культуры в организациях гостиничной индустрии; • применять на практике современные технологии найма и высвобождения персонала, адаптации, аттестации, обучения, оценки, развития карьеры, мотивации и стимулирования персонала, управлять организационным поведением и регулировать деятельность неформальных лидеров и групп, ориентируясь на современные подходы к управлению персоналом и сформированную корпоративную культуру в организациях гостиничной индустрии. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками формирования и развития корпоративной культуры, формирования и оценки кадровой политики в организациях гостиничной индустрии; • навыками разработки и применения технологий управления персоналом в организациях гостиничной индустрии. 			<p>уметь оценивать и анализировать данные о кадровых процессах в организации туристской индустрии; владеть различными технологиями управления персоналом и умением оперировать методами в зависимости от конкретной ситуации.</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры	
			№ 7	
			часов	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) всего:		12	12	
В том числе:				
Лекции (Л)		4	4	
Практические занятия (ПЗ), семинары (С)		8	8	
Лабораторные работы (ЛР)		-	-	
2. Самостоятельная работа студента (всего)		60	60	
В том числе		-	-	
<i>СРС в семестре</i>		56	56	
Курсовой проект (работа)	КП	-	-	
	КР	-	-	
Другие виды СРС:		-	-	
Подготовка к защите отчета по практическим работам		20	20	
Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам		20	20	
Подготовка реферата/презентации		16	16	
<i>СРС в период сессии</i>				
Подготовка к зачету		4	4	
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	зачет (З)	зачет (З)	
	экзамен (Э)	-	-	
			-	
ИТОГО: общая трудоемкость		часов	72	72
		зач. ед.	2	2

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

семестра №	раздела №	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
7	1	Концепция управления персоналом в гостиничной индустрии	<p>Особенности профессиональной деятельности HR-менеджеров. Организационное проектирование и структура системы управления персоналом в организациях туристской деятельности</p> <p>Управление персоналом как процесс. Особенности кадрового менеджмента в туристской индустрии.</p> <p>Персонал как особый объект управления. Ключевые задачи управления персоналом организации туристской индустрии. Содержание базовых функций управления персоналом: планирование, организация, мотивация, контроль. Структура персонала: профессиональная, половозрастная и др. Показатели наличия и движения персонала организации. Показатели численности персонала. Кадровая статистика. Кадровое делопроизводство и учет. Документальное обеспечение управления персоналом.</p> <p>Исторические корни современных HR-менеджеров в России. Требования к современным HR – менеджерам. Востребованные личные качества, профессиональные знания, умения и навыки.</p> <p>Понятие организационного проектирования системы управления персоналом. Организационная структура кадровой службы в организациях сферы туризма. Позиции кадровой службы в реализации функций управления персоналом в организациях сферы туризма. Структура системы УП и размеры организации. Рациональная организационная структура. Система УП в небольших организациях и в крупных компаниях в туристской сфере. Функции отдела кадров как ключевой составляющей кадровой службы.</p> <p>Понятие, структура и виды организационной и корпоративной культуры</p> <p>Организационная культура как часть общей национальной культуры, ее духовная и материальная составляющая. Понятие и сущность культуры организаций. Понятие культурной среды организации. Корпоративная и организационная культура: различия в трактовках.</p> <p>История исследований феномена организационной культуры. Особенности рассмотрения данного феномена в зарубежных и отечественных исследованиях.</p> <p>Неоднозначность влияния культуры на организационные процессы. Функции организационной и корпоративной культуры.</p> <p>Глубина существования культуры. Подходы к пониманию уровня проявления организационной культуры. Выделение уровней культуры по степени осознания культурных</p>

			<p>проявлений (поверхностный уровень, осознанный, глубинный, бессознательный). Структурные компоненты организационной культуры, их особенности, социально-психологическая характеристика.</p> <p>Особенности организационной культуры в зависимости от сферы и рода деятельности организации, их формы собственности, занимаемого положения на рынке или в обществе. Корпоративная культура в организациях туристской деятельности.</p> <p>Менталитет в организационной культуре. Исследования Г. Холфштеде. Роль национальных и этнических установок в организационной культуре.</p> <p>Традиционные классификации организационной культуры Дилла и Кеннеди, Блейка и Мутона, Оучи. Современные классификации организационных культур Бурке и Ханди.</p> <p>Понятие «высокой» и «низкой» культуры. Признаки «здоровой и нездоровой» организационной культуры.</p> <p>Философия, концепция, принципы и методы управления персоналом в межкультурной среде: российская, японская, американская, скандинавская, западно-европейская модели кадровой политики</p> <p>Место кадровой политики в системе УП. Основная задача кадровой политики. Содержанием кадровой политики. Общие требования к кадровой политике в современных условиях.</p> <p>Анализ кадровой ситуации. Оценочные критерии эффективности кадровой политики.</p> <p>Типы и условия реализации кадровой политики. Особенности кадровой политики в различных стратегиях организации. Практические действия HR-менеджеров при реализации различных стратегий организации. Эффективность кадровых стратегий.</p> <p>Принципы управления персоналом. Принципы управления в отечественных организациях. Принципы управления персоналом в американских, японских, западноевропейских, скандинавских корпорациях. Принципы построения системы управления персоналом в межкультурной среде. Сравнительный анализ национальных особенностей стилей управления менеджеров туристического бизнеса.</p> <p>Философия управления персоналом и философия организации. Концепция управления персоналом: методология, система и технология управления персоналом.</p> <p>Основные принципы этики делового общения в работе менеджера по персоналу в организациях туристской индустрии. Формы делового общения: диалоговое общение, совещания и собрания.</p> <p>Характеристика методов воздействия и управления в работе менеджера по персоналу: экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические.</p>
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7	2	<p>Формирование корпоративной культуры в организациях гостиничной индустрии</p>	<p>Корпоративная культура и технологии управления персоналом в организациях туристской индустрии: найм, адаптация, обучение и аттестация персонала</p> <p>Процедуры привлечения, отбора, приема работников в организацию. Приемы (тактики) организации в процессе найма. Тактика работника на переговорах. Приемы тактики работника на собеседовании. Структура резюме. Деловая оценка персонала. Методы деловой оценки персонала при приеме на работу. Стрессовое собеседование в организациях туристской индустрии.</p> <p>Понятие и значение адаптации персонала. Виды адаптации. Этапы адаптации. Организационные меры, сокращающие время адаптации. Обоснование затрат на адаптацию работников.</p> <p>Организация труда персонала в организациях туристской индустрии.</p> <p>Обучение персонала в организациях туристской индустрии. Система обучения в организации. Процедура профессионального обучения персонала. Обучение топ-менеджеров. Элементы обучения. Метод обучения топ-менеджеров — «case study».</p> <p>Процедура аттестации персонала. Цели аттестации. Задачи аттестации. Виды аттестации. Объекты аттестации. Факторы оценки.</p> <p>Методы аттестации персонала в организациях туристской индустрии. Использование результатов аттестации. Оценка методом 360 градусов. Ассесмент-центр. Коучинг.</p> <p>Корпоративная культура и технологии управления персоналом в организациях туристской индустрии: развитие, мотивация и высвобождение персонала</p> <p>Понятие деловой карьеры. Вертикальные и горизонтальные перемещения. Типовые модели карьеры. Проблемы развития карьеры. Управление карьерой: основные процедуры. Планирование карьеры. Условия реализации плана развития карьеры. Особенности управления карьерой работников.</p> <p>Работа с кадровым резервом. Резерв на замещение руководящих должностей. Деловые свойства, учитываемые при зачислении в резерв.</p> <p>Сущность стимулирования в организациях сферы туризма. Цель стимулирования. Основа стимулирования — административные, экономические, социально-психологические методы.</p> <p>Характеристика систем и методов стимулирования в туристских организациях. Социально-психологические аспекты стимулирования персонала в организациях: влияние корпоративной культуры.</p> <p>Высвобождение персонала. Работа с увольняемым персоналом (outplacement) при разных инициативах увольнения. Программы управления сокращениями (планирование высвобождения персонала).</p> <p>Виды программ по высвобождению персонала в организациях сферы туризма. Зарубежный опыт аутплейсмента. Работа российских HR-менеджеров по</p>
---	---	----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

высвобождению персонала.

Социально-психологические аспекты корпоративной культуры и технологии управления персоналом организаций туристской индустрии

Процедура управления организационным поведением. Типы поведения работников в организациях сферы туризма. Типы отношений к работникам.

Стереотипы мышления в системе трудового поведения работника. Поведенческая структура трудовой деятельности. Стереотип как сложное социально-психологическое явление.

«Терминаторное управление». Три основных стиля управления в организации.

Формирование команды в организациях туристской индустрии. Особенности и технология конструирования команды (team building). Признакам правильно сформированной команды. Этапы развития команды и стили руководства. Групповая динамика

Неформальные связи в организации. Неформальная группа. Причины возникновения неформальных отношений в группе в организациях туристской индустрии. Факторы, определяющие характер неформальных отношений. Особенности функционирования неформальных групп. Руководство неформальными группами. Неформальные лидеры в организациях туристской индустрии. Серые кардиналы. Референтные группы. Типы референции.

Правила и приемы управления неформальными группами в организациях туристской индустрии.

Понятие конфликта. Конфликт как инструмент развития. Методологические основы изучения конфликтов. Классификация конфликтов по различным основаниям.

Причины конфликтов в организациях туристской индустрии. Последствия конфликтов. Функции конфликтов. Стили поведения в конфликте: конфронтация, сотрудничество, уклонение, приспособление.

Методы диагностики организационных конфликтов в организациях гостиничного бизнеса. Методы управления конфликтами.

Влияние организационной культуры на эффективность деятельности организации сферы туризма. Взаимодействие культур внутри организации.

Неоднородность организационной культуры крупных организаций. Стихийные процессы образования субкультур и контркультур. Понятие субкультуры.

Гендерные различия в субкультуре. Учет гендерных различий при определении культуры.

Особенности взаимодействия разных возрастных групп в составе одной организации. Возрастные и профессиональные субкультуры. Процессы противодействия существующим культурным нормам и ценностям. Контркультура и девиантность в организации.

Взаимосвязь культуры и организационной стратегии.

Организационная культура как фактор эффективности деятельности

			<p>Взаимосвязь уровня культуры и ее престижа и конкурентоспособности. Организационная культура как мощный стратегический инструмент, позволяющий ориентировать подразделения организации и отдельных лиц на общие цели. Параметры эффективной организационной культуры.</p> <p>Диагностика, формирование и развитие (оптимизация) корпоративной культуры организаций сферы туризма</p> <p>Понятие процесса диагностики организационной культуры. Трудности в изучении культурных феноменов. Методы качественных и количественных исследований. Разработка диагностического комплекса. Этапы проведения исследования. Представление результатов.</p> <p>Принципы формирования корпоративной культуры организации сферы туризма.</p> <p>Роль и ответственность руководителя организации в формировании организационной культуры. Формулирование стратегии. Ошибки при формировании организационной культуры. Факторы, сопровождающие процесс ее формирования.</p> <p>Понятие процесса оптимизация организационной культуры, возможности его реализации.</p> <p>Анализ организационных процессов и необходимость культурных изменений. Управление процессом культурных изменений. Роль руководителя и возможности привлечения внутренних и внешних консультантов.</p> <p>Основные этапы изменений организационной культуры. Использование позитивных моментов в существующей культуре и опора на них при проведении преобразований.</p> <p>Анализ практики развития организационной культуры. Отечественный и зарубежный опыт развития организационной культуры.</p>
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Л	ПР	СР С	всего
7	I	<i>Концепция управления персоналом в гостиничной индустрии</i>	1	1	12	26
	1.1	Особенности профессиональной деятельности HR-менеджеров. Организационное проектирование и структура системы управления персоналом в организациях гостиничной деятельности	1	2	14	17

	1.2	Понятие, структура и виды организационной и корпоративной культуры. Философия, концепция, принципы и методы управления персоналом в межкультурной среде: российская, японская, американская, скандинавская, западно-европейская модели кадровой политики	1	2	14	17
	II	<i>Формирование корпоративной культуры в организациях гостиничной индустрии</i>				
	2.1.	Корпоративная культура и технологии управления персоналом в организациях туристской индустрии: найм, адаптация, обучение и аттестация персонала. Корпоративная культура и технологии управления персоналом в организациях туристской индустрии: развитие, мотивация и высвобождение персонала.	1	2	14	17
	2.2	Социально-психологические аспекты корпоративной культуры и технологии управления персоналом организаций туристской индустрии Влияние организационной культуры на эффективность деятельности организации сферы туризма. Взаимодействие культур внутри организации. Диагностика, формирование и развитие (оптимизация) корпоративной культуры организаций сферы гостиничной индустрии	1	2	14	17
		Зачет				4
		ИТОГО	4	8	56	72

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Л	ПП	СР С	всего
7	I	<i>Концепция управления персоналом в гостиничной индустрии</i>	2	4	28	34
	1.1	Особенности профессиональной деятельности HR-менеджеров. Организационное проектирование и структура системы управления персоналом в организациях гостиничной деятельности	1	2	14	17
	1.2	Понятие, структура и виды организационной и корпоративной культуры. Философия, концепция, принципы и методы управления персоналом в межкультурной среде: российская, японская, американская, скандинавская, западно-европейская модели кадровой политики	1	2	14	17
	II	<i>Формирование корпоративной культуры в</i>	2	4	28	34

		<i>организациях гостиничной индустрии</i>				
2.1.	Корпоративная культура и технологии управления персоналом в организациях туристской индустрии: найм, адаптация, обучение и аттестация персонала. Корпоративная культура и технологии управления персоналом в организациях туристской индустрии: развитие, мотивация и высвобождение персонала.		1	2	14	17
2.2	Социально-психологические аспекты корпоративной культуры и технологии управления персоналом организаций туристской индустрии Влияние организационной культуры на эффективность деятельности организации сферы туризма. Взаимодействие культур внутри организации. Диагностика, формирование и развитие (оптимизация) корпоративной культуры организаций сферы гостиничной индустрии		1	2	14	17
	Зачет					4
		ИТОГО	4	8	56	72

2.3.Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен учебным планом

2.4. Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены учебным планом

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

семестра.№	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
8	1	Концепция управления персоналом в туристской индустрии	Подготовка к защите отчета по практическим работам Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам. Подготовка реферата/презентации Всего:	10 ч. 10 ч. 8 ч. 28
	2	Формирование корпоративной культуры в организациях туристской индустрии	Подготовка к защите отчета по практическим работам Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам. Подготовка реферата/презентации Всего:	10 ч. 10 ч. 8 ч. 28
ИТОГО				56

3.2. График работы студента

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа, наряду с лекционным курсом и практическими занятиями, является неотъемлемой частью изучения курса «Корпоративная культура и управление персоналом».

Приступая к изучению дисциплины, студенты должны ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести тетради для конспектирования лекций и практических занятий.

В ходе самостоятельной работы изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, научные статьи и материалы социологических исследований. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю.

При подготовке к экзамену повторять пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, выносящихся на экзамен и содержащихся в данной программе. Использовать конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. Обратит особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных студентом по разным причинам. При необходимости обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

В процесс освоения дисциплины выделяют два вида самостоятельной работы:

- аудиторная;
- внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется в соответствии с рекомендуемыми видами заданий согласно рабочей программе учебной дисциплины.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы), составление плана текста, конспектирование текста, выписки из текста, учебно-исследовательская работа, использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.

- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции, обработка текста, повторная работа над учебным материалом, (составление плана, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответ на контрольные вопросы, заполнение рабочей тетради, аналитическая обработка текста), подготовка мультимедиа сообщений/докладов к выступлению на семинаре, подготовка реферата, тестирование и др.
 - для формирования умений: решение практических ситуаций и заданий, подготовка к деловым играм, решение тестов и т.д.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Для оптимизации организации и повышения качества обучения по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом» студентам рекомендуется руководствоваться следующими методическими рекомендациями, имеющимися на кафедре управления персоналом и официальном сайте:

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов, обучающихся по направлению подготовки «Туризм» – Рязань, 2016 г.

2. В.В. Страхов Е.Н. Горохова Т.В. Кременецкая Формы организации учебного процесса в вузе // <http://www.rsu.edu.ru/official/methodical/methodological-support>

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

См. Фонд оценочных средств

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Корпоративная культура : учебно-методическое пособие / . - Омск : Издательство ОМГУ, 2005. - 97 с. - ISBN 5-7779-0531-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39389 (06.12.2017).	1-2	8	ЭБС	

2	Организационная культура: формирование, развитие, оценка [Текст] : учебное пособие / О. Г. Тихомирова. - Москва : ИНФРА-М, 2015. - 151 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 145-149. - Доп. Советом УМО. - ISBN 978-5-16-004534-4. - ISBN 978-5-16-101557-5. - 224-30.-. 151 с.	1-2	8	10	
3	Организационная культура [Текст] : учебное пособие/ В. В. Козлов, Ю. Г. Одегов, В. Н. Сидорова; под ред. М. Н. Кулапова - Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова. Москва : КноРус, 2016. - 270 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 266-270. - Рек. УМО. - ISBN 978-5-406-05060-6 : 346-50.- 270 с.	1-2	8	8	1

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Персикова, Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : учебное пособие / Т.Н. Персикова. - Москва : Логос, 2008. - 114 с. - ISBN 978-5-98704-127-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84788 (06.12.2017).	1-2	8	ЭБС	
2	Пирог, Я.Ю. Корпоративная культура: источники, традиции, современное состояние, тенденции развития / Я.Ю. Пирог. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 107 с. - ISBN 978-5-504-00480-8 ; То же [Электронный	1-2	8	ЭБС	

	ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140545 (06.12.2017).				
3	Коновалов, Н.В. Алгоритм формирования корпоративной культуры на предприятии / Н.В. Коновалов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 90 с. - ISBN 978-5-905785-21-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86402 (06.12.2017).	1-2	8	ЭБС	
4	Культура организации — ресурс для развития бизнеса : научное и учебно-методическое справочное пособие / А.Н. Асаул, М.А. Асаул, П.Ю. Ерофеев, М.П. Ерофеев ; АНО «Институт проблем экономического возрождения», ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет» ; под ред. А.Н. Асаула. - Санкт-Петербург : Гуманистика, 2007. - 206 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-86050-279-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=434758 (06.12.2017).	1-2	8	ЭБС	
5	<i>Колесников, А. В.</i> Корпоративная культура : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. В. Колесников. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 167 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02520-0. [Электронный ресурс]. - URL: https://biblionline.ru/book/BDFF2BE7-104B-44E1-95B8-443B2AC121E7/korporativnaya-kultura (26.09.2018).	1-2	8	ЭБС	

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2016).
2. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio>, свободный (дата обращения: 15.10.2016).
3. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2016).
4. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2016).
5. Труды преподавателей [Электронный ресурс] : коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 15.10.2016).
6. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 15.10.2016).
7. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 15.10.2016).
8. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2017).
9. С. Медлик, Х.Инграм. Гостиничный бизнес. – М:Юнити-Дана, 4-е издание, 2012 г. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://padabum.com/d.php?id=96669> (дата обращения: 25.05.2016 г.).
10. Ritz-Carlton. Золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://prohotel.ru/forum/topic/2938-ritz-carlton-zolotoi-standart-gostinichnogo-biznesa-novo/> (дата обращения: 11.04.2016 г.)
11. Конфликтология. Учебное пособие (Буртовая Е.В.) [Электронный ресурс] Режим доступа: http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook_71.html (дата обращения: 01.06.2016 г.).
12. М.П. Мальская. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] Режим доступа: http://uchebnikonline.com/turizm/gotelniy_biznes_malska_mp/gotelniy_biznes_-_malska_mp.htm (дата обращения: 18.03.2016 г.).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля):

1. **«Корпоративный менеджмент»** [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.cfin.ru/> (дата обращения: 15.11.2016) Информационный сайт «Корпоративный менеджмент» — это интернет-проект, направленный на сбор и предоставление справочной, методической и аналитической информации, относящейся к управлению компаниями, инвестициям, финансам и оценке. Сайт ориентирован на широкий круг специалистов в области реальных инвестиций, сотрудников консалтинговых фирм, экономических и плановых отделов

предприятий, а также непосредственно на их руководителей, преподавателей высших учебных заведений.

2. Форумы HR [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://hrm.ru/> (дата обращения: **15.11.2016**) Форумы HR, статьи, книги, интервью HR, HR-словарь, статьи. Интернет-портал HRM.RU - в первую очередь, это платформа для обмена знаниями между HR, тренерами, консультантами в сфере управления персоналом. Присоединение к portalу обозначает активную роль: вы можете участвовать и сами проводить вебинары, читать и, что важнее, сами писать в Блоги HRM, получать и давать консультации в форуме. Интернет-портал [HRM.RU](http://hrm.ru/) имеет многолетнюю историю. Ресурс был и остается одним из самых значимых порталов Рунета в области управления персоналом. С помощью классификаторов пользователь сможет легко найти нужную ему информацию: статьи, компании, новости, документы и термины.
3. Проект HR-Portal [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://hr-portal.ru> (дата обращения: **15.11.2016**) Проект HR-Portal – для тех, кто хочет стать профессионалом в сфере управления персоналом и менеджмента в целом, интересуется современными тенденциями в этой сфере и активно работает в этой области. В HR-сообществе можно общаться, находить партнеров по бизнесу и друзей по жизни; смело высказываться по обсуждаемым вопросам; делиться своими знаниями, умениями и навыками с другими; получать новые знания, умения и навыки от других.
4. HR-лига. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://hrliga.com> (дата обращения: **15.11.2016**) HR-лига. Сообщество кадровиков и специалистов по управлению персоналом. База открытого доступа к научным статьям по управлению человеческими ресурсами, форумы с практиками бизнеса.
5. **Национальный союз кадровиков** [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.kadrovik.ru> **ВКК (Всероссийский кадровый конгресс) – Национальный союз кадровиков.** (дата обращения: **15.11.2016**) Информационная площадка журналов “Справочник кадровика” и “Справочник по управлению персоналом” - Интернет-площадка для общения, обмена опытом и профессионально значимой информацией в сфере кадрового менеджмента.
6. **Журнал "Управление персоналом"** [Электронный ресурс] Режим доступа: - <http://www.top-personal.ru> (дата обращения: **15.11.2016**) Ведущее издание в области управления бизнес - процессами и человеческими ресурсами, системы компенсаций, подбора, оценки, проверки, мотивации и стимулирования персонала, преодоления оппортунизма и достижения лояльности персонала.
7. **Журнал “Работа с персоналом”**[Электронный ресурс] Режим доступа: - <http://www.hr-journal.ru> Тематика публикаций охватывает практически все стороны управления персоналом. Есть всё, что волнует современного эйчара. Среди пишущих для HR-Journal — профессионалы-практики, эксперты в области работы с персоналом. Журнал «Работа с персоналом» публикует материалы и исследования из зарубежного HR-опыта. И это лучшие переводы в отрасли!
8. **Консалтинговая группа MD. Информационный портал по управлению персоналом**[Электронный ресурс] Режим доступа: - <http://md-hr.ru> (дата обращения: **15.11.2016**)
9. MD-HR.ru – это информационный портал, посвященный вопросам управления персоналом. Сайт отражает взгляд многих менеджеров и предпринимателей, которые считают, что бизнес – это, прежде всего, люди, а управление – это, прежде всего, создание эффективных коммуникаций между сотрудниками. Здесь собраны лучшие материалы по данной тематике: статьи о том, как создать эффективную структуру компании; общие размышления об управлении персоналом (от древних трактатов, до современных концепций); описание функций, которые должен выполнять в компании отдел персонала; примеры должностных инструкций; методики подбора, оценки и мотивации персонала; описание возможностей по развитию и обучению; рекомендации по созданию

корпоративной культуры компании.

10. **Специализированный ресурс для менеджеров по персоналу и руководителей** [Электронный ресурс] Режим доступа: - <http://www.hr-life.ru> (дата обращения: 15.11.2016) Специализированный ресурс для менеджеров по персоналу и руководителей. Все разделы сайта - [управление персоналом](#), [кадровое делопроизводство](#), [образцы документов](#) - заполняются с учетом трех правил: наглядность, информативность, удобство. HR-Life.ru - это не только подборка тематических статей, но и сводка [новостей](#) и [предстоящих событий HR-мира](#), а также каталог кадровых агентств с удобным поиском, содержащий основную информацию по более чем семидесяти агентствам по подбору персонала. HR-Life.ru- все из жизни HR-менеджера.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

лекционные аудитории, оснащенные видеопроjectionным оборудованием, средствами звуковоспроизведения и экраном, оборудованные учебной мебелью; библиотека, имеющая учебные места для студентов, оснащенные компьютерной техникой с доступом к базам данных и сети Интернет; компьютерный класс, мультимедийный курс лекций.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

Видеопроектор, ноутбук, переносной экран. В компьютерном классе должны быть установлены средства MS Office __: Word, Excel, PowerPoint и др.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствует.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

желающие, а преподаватель комментирует.

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия (семинар)	Подготовка к каждому практическому занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту можно самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Если предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом

	<p>предложенной инструкции (устно или письменно).</p> <p>При подготовки к семинарским занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы.</p> <p>Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме и др.</p>
Индивидуальные задания (защита /презентация выполненной работы)	<p>Тема доклада (задания) должна соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Для подготовки презентации рекомендуется использовать: Microsoft PowerPoint. Четко сформулировать цель презентации. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.</p>
Контрольная работа	<p>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.</p>
Кейс-стади	<p>Решения ситуационных задач относятся к частично поисковому методу и предполагают третий (применение) и четвертый (творчество) уровень знаний. Характеристики выбранной для ситуационной задачи проблемы и способы ее решения являются отправной точкой для оценки качества этого вида работ. Студенту необходимо изучить учебную информацию по теме; провести системно – структурированный анализ содержания темы; выделить проблему, имеющую интеллектуальное затруднение; дать обстоятельную характеристику условий задачи; критически осмыслить варианты и попытаться их модифицировать (упростить в плане избыточности); выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения проблемы (если она нестандартная); оформить и сдать на контроль в установленный срок.</p>
Реферат	<p>Выбор темы работы студентом осуществляется самостоятельно, но согласовывается с преподавателем.</p> <p>Реферат выполняется в приблизительном объеме 0,5 условного печатного листа (12 машинописных страницы через 1,5 интервала). При компьютерном наборе следует придерживаться нормы: 64 – 70 знаков в строке, 28 – 30 строк на странице формата А4.</p> <p>Необходимо использовать разнообразные источники: монографические исследования, научные статьи, словари, справочники, энциклопедии, материалы периодической печати, возможно, результаты своих собственных исследований, и т.д.; количество их в каждом конкретном случае может варьироваться, но, как правило, составляет не менее 7-10 наименований. Студент самостоятельно осуществляет подбор необходимой литературы и источников. Может использоваться как указанная в данном пособии литература, так и самостоятельно найденные источники, в том числе интернет-ресурсы.</p>
Подготовка к зачету	<p>При подготовке к (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает</p>

	СВОИ ЗНАНИЯ.
--	--------------

9. Требования к программному обеспечению учебного процесса

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

Название ПО	№ лицензии
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г.);
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузеризображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузерDjVuBrowser Plug-in	свободно распространяемое ПО

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций, графических объектов, видео- аудио- материалов (через Интернет);
- распространение домашнего задания, его проверка и консультирование посредством электронной почты;
- - применение средств мультимедиа в образовательном процессе (презентации, видео);
- - консультирования обучающихся и интерактивное общение в любое время и в любой точке пространства посредством сети Интернет (соцсеть «ВКонтакте»).

11. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

Паспорт оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Концепция управления персоналом в организациях туристской индустрии	ОК-6 ОПК-1 ПК-13	ЗАЧЕТ
2.	Формирование корпоративной культуры в организациях туристской индустрии		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знать	
		1. основные ролевые позиции членов коллектива, принципы взаимодействия с коллегами	ОК6 31
		2. сущность и методы управления персоналом с учетом социально-психологических и культурных особенностей	ОК6 32
		уметь	
		1. определять необходимые условия функционирования коллектива с учетом многообразия его членов	ОК6 У1
		2. диагностировать проблемы в организационном поведении и разрабатывать управленческие решения, направленные на его улучшение;	ОК6 У2
		владеть	
		1. навыками кооперации с коллегами, различными способами взаимодействия в коллективе, организации и координации взаимодействия между людьми	ОК6 В1
2. методами формирования и поддержания этичного климата в организации;	ОК6 В2		
ОПК-1	Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	знать	
		1. влияние корпоративной культуры на эффективность деятельности организации сферы туризма	ОПК1 31
		2. взаимосвязь корпоративной культуры и особенностей обслуживания потребителей организации туристической индустрии	ОПК1 32
		уметь	
		1. анализировать положительный эффект влияния корпоративной культуры на деятельность организации	ОПК1 У1
		2. диагностировать проблемы корпоративной культуры при обслуживании потребителей	ОПК1 У2
		владеть	
		1. навыками определения эффективности сформированной корпоративной культуры в процессе обслуживания потребителей	ОПК1 В1
2. навыками определения эффективности сформированной корпоративной культуры в процессе общего функционирования организации	ОПК1 В2		
ПК-13	Готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для	знать	
		1. роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении в туристском бизнесе, ключевые задачи HR-	ПК13 31

<p>осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя</p>	<p>менеджера в процессе реализации кадровой политики в рамках избранной корпоративной культуры</p>	
	<p>2. технологии подбора, отбора, деловой оценки, приема, расстановки и высвобождения персонала в России и за рубежом в организациях туристской индустрии;</p>	<p>ПК13 32</p>
	<p>3. процесс организации адаптации, аттестации, оценки, обучения, служебно-профессионального продвижения, развития, зачисления в кадровый резерв, мотивации и стимулирования персонала в организациях туристской индустрии;</p>	<p>ПК13 33</p>
	<p>4. инструменты и технологии управления корпоративной культурой, организационным поведением, неформальными отношениями в коллективе, регулированием конфликтов</p>	<p>ПК13 34</p>
	<p>уметь</p>	
	<p>1. разрабатывать систему мероприятий по реализации кадровой политики и стратегии управления персоналом в организациях туристской индустрии;</p>	<p>ПК13 У1</p>
	<p>2. применять различные подходы к формированию корпоративной культуры в организациях туристской индустрии;</p>	<p>ПК13 У2</p>
	<p>3. применять на практике современные технологии найма и высвобождения персонала, адаптации, аттестации, обучения, оценки, развития карьеры, мотивации и стимулирования персонала, управлять организационным поведением и регулировать деятельность неформальных лидеров и групп, ориентируясь на современные подходы к управлению персоналом и сформированную корпоративную культуру в организациях туристской индустрии.</p>	<p>ПК13 У3</p>
	<p>владеть</p>	
	<p>1. навыками формирования и развития корпоративной культуры, формирования и оценки кадровой политики в организациях туристской индустрии;</p>	<p>ПК13 В1</p>
	<p>2. навыками разработки и применения технологий управления персоналом в организациях туристской индустрии.</p>	<p>ПК13 В2</p>

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ (Семестр №6)		
1.	Управление персоналом как особый вид управленческой деятельности. Особенности управления персоналом в туристской индустрии.	ПК13 31
2.	Особенности советского и современного российского подходов к управлению персоналом в туристском менеджменте.	ПК13 31, 32, 33, 34
3.	Персонал организации как особый объект управления. Структура персонала организации туристского бизнеса.	ОК6 31, У1, В1, ПК13 31
4.	Японская философия управления персоналом и корпоративная культура организации. Управление персоналом и корпоративная культура в американской традиции.	ОПК1 32, У1, В2, ПК13 31, 32, 33, 34
5.	Организационная структура кадровой службы крупной туристской организации.	ПК13 31, У1, В1
6.	Функции корпоративной культуры. Принципы формирования корпоративной культуры организации сферы туризма.	ОПК1 31, 32, У1, В1, В2, ПК13 34, У1
7.	Кадровая политика как ядро системы УП. Типы кадровой политики. Условия разработки и формирования кадровой политики в организации туристического сектора.	ПК13 31, У1
8.	Философия управления персоналом. Концепция управления персоналом. Закономерности и принципы управления человеческими ресурсами. Факторы, сопровождающие процесс формирования корпоративной культуры и философии организации. Ошибки при формировании организационной культуры.	ОПК1 31, У1, В2, ПК13 31, У1, У2
9.	Неформальные связи в организации. Референтные группы. Типы референции. Неформальные лидеры. Серые кардиналы в корпоративной культуре туристской организации.	ОК6 31, 32, У1, У2, В1, В2, ПК13 34, У3
10.	Требования, предъявляемые к современным HR-менеджерам. Этика деловых отношений в работе менеджера по персоналу.	ОК6 31, 32, У1, У2, В1, ПК13 31, У2
11.	Особенности кадровой политики в различных стратегиях организации. Взаимосвязь культуры и организационной стратегии.	ОК6 У1, ПК13 31, У1, В1
12.	Цель и задачи, функции и методы системы управления персоналом в туристской индустрии	ПК13 31
13.	Привлечение, отбор, прием работников. Современные технологии рекрутмента на примере организации туристического сектора.	ПК13 32, У3, В1
14.	Трудовая адаптация персонала. Виды трудовой адаптации. Ключевые мероприятия по адаптации персонала. Наставничество как один из видов адаптации.	ПК13 33, У3, В2
15.	Стратегия поведения работника при приеме на работу в организации с различной корпоративной культурой. Правила проведения собеседования. Структура резюме. Стрессовое собеседование.	ОК6 В1, ПК13 32, У3, В2
16.	Организация труда персонала. Процедура управления организационным поведением.	ПК13 33, У3, В2
17.	Деловая оценка персонала. Методы деловой оценки персонала. Процедура аттестации персонала.	ПК13 33, У3, В2
18.	Управление деловой карьерой в различных корпоративных культурах. Типовые модели карьеры с учетом кросскультурных особенностей. Этапы развития карьеры. Работа с кадровым резервом.	ОК6 32, У1, В1, ОПК1 В2, ПК13 33, У3, В2
19.	Высвобождение персонала. Российский и зарубежный опыт.	ПК13 32, У3
20.	Технология коучинга. Оценка персонала методом 360 градусов.	ПК13 32, 33
21.	Административные методы стимулирования. Экономические методы	ОПК1 31, 32, У2, В2,

	стимулирования. Социально-психологические методы стимулирования в организациях с различной корпоративной культурой.	ПК13 32
22.	Обучение персонала. Система обучения в организации. Метод обучения топ-менеджеров "кейс-стади".	ПК13 33, У3
23.	Типология конфликтов по различным основаниям. Методы разрешения конфликтных ситуаций. Последствия конфликтов. Методы предупреждения конфликтов. Причины конфликтов в организации.	ПК13 34, У3, В2
24.	Формирование команды как важный элемент современного менеджмента. Особенности работы в команде.	ПК13 34, У3, В2
25.	Деловые культуры в международном бизнесе.	ОК6 32, ОПК1 32, ПК13 34, У2, В1
26.	Организационные контркультуры, причины возникновения и способы взаимодействия. Процессы противодействия существующим культурным нормам и ценностям. Контркультура и девиантность в организации.	ОК6 31, У1, У2, В1, ПК13 31, 34, У2, В1
27.	Материальные и духовные ценности организационной культуры.	ОК6 32, У1, В2, ПК13 34, У2, В1
28.	Коммуникативные процессы в организации и проблемы корпоративной культуры.	ОПК1 31, 32, У1, У2, В2, ПК13 31, 34, У2, В1
ПРИМЕРЫ КЕЙСОВ		
1.	Приняв на работу менеджера, Вы надеялись на более эффективную работу, но в результате разочарованы, так как он не соответствует одному из важнейших качеств менеджера – самодисциплине. Он не обязателен, не собран, не умеет отказывать. Но тем не менее он отличный профессионал в своей деятельности. Как Вы разрешите данную ситуацию?	ПК13 31, 32, У2, В2
2.	Вы – директор туристического агентства. Вам необходимо уехать в длительную командировку. Вместо Вас остаются два заместителя. Первый хорошо работает в команде, но уклоняется от достижения цели, другой всегда добивается поставленной цели, но имеет трудности с делегированием полномочий. Между ними существует конфликт. Кого из них следует назначить старшим?	ОК 6 31, 32, У1, В1, ПК13 31, У1, В1
3.	Вы отдали распоряжение, касающееся решения стратегического вопроса по управлению персоналом в крупной сети туристических агентств. Ваш подчиненный не выполнил этого распоряжения, но решил проблему, используя другие средства. Документ по стратегии управления персоналом содержит дополнения и визуально выглядит иначе. Вы понимаете, что его решение лучше Вашего. Как следует поступить в этой ситуации?	ПК13 31, У1, В2
4.	Вы – директор крупного туристического агентства. Секретарь постоянно отвлекает Вас по пустякам и ничего не может решить самостоятельно. На Ваши замечания по этому поводу секретарь отвечает, что боится сделать что-нибудь не так и тем самым вызвать на себя раздражение руководителя. При этом, она говорит, что работы слишком много и она не справляется. Ваши действия? Нужно ли нанять еще одного секретаря? Какие требования предъявляются в этой должности? Как рассчитать количество необходимых сотрудников для данной работы?	ОПК 1 31, 32, У2, В2, ПК13 У3, В2
5.	На беседу к Вам пришел подчиненный, которому Вы поручили контролировать исполнение важного решения. Он утверждает, что не успевает одновременно со своей текущей работой следить за деятельностью других людей, и требует, чтобы за эту дополнительную работу ему выплатили премию. Вы твердо знаете, что основная деятельность данного сотрудника занимает у него менее половины всего рабочего времени. Вы: а) соглашаетесь с его доводами и выплачиваете премию; б) даете ему в помощники еще несколько человек и делите премию	ОК6 31, У1, У2, В2, ПК13 В2

	<p>между ними;</p> <p>в) отказываете ему в его требовании, приводя в качестве аргумента то, что премии он не заслужил;</p> <p>г) поручаете его работу другому сотруднику.</p> <p>Выберите наиболее подходящее из приведенных решений или предложите свое.</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

«зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.