

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе
/Шубаева В.Г./



«28» августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Организация и управление в гостиничном и ресторанном бизнесе
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель(и):

_____	<u>к.п.н., доцент Бедяева Т.В.</u>
<i>подпись</i>	<i>указывается степень, звание, ФИО</i>

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	5
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	5
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	6
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	7
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	9
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины	9
7.2. Организация самостоятельной работы	10
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	10
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	11
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	13
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	13
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	15

ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: овладение студентами основными понятиями, принципами, моделями и методами управления персоналом, кадровой политики предприятия и корпоративной культуры, позволяющих оценить деятельность субъекта хозяйствования (фирмы, предприятия), разработать стратегию и тактику развития предприятия.

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.05 «Корпоративная культура и управление персоналом на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Способен занимать активную, ответственную, лидерскую позицию в команде, демонстрирует лидерские качества и умения	<p>Знать: Основы лидерства, межкультурной коммуникации функции и методы управления гостиничным предприятием. Основы командного подхода в управление предприятиями сферы гостеприимства и общественного питания. Роль формального и неформального лидера на предприятии сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Уметь: Взаимодействовать с разными уровнями структуры управления предприятия сферы гостеприимства и общественного питания. Проявить лидерские качества в организации и управлении командой.</p>

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-4. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и/или общественного питания	ПК-4.2. Управляет деятельностью персонала, реализует меры по повышению мотивации сотрудников и обеспечению их лояльности к организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>Знать: Теорию и практику управления, вертикальную и горизонтальную коммуникацию. Систему управления персоналом гостиничного предприятия. Систему ценностей и стандарты поведения на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Уметь: Организовать подбор, отбор, адаптацию персонала предприятия сферы гостеприимства и общественного питания. Продумать и применять систему мотивации на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>

3. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося согласно РУП отводится на подготовку к экзамену.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 5 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины 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	ПП	
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Корпоративная культура и корпоративные отношения: вопросы теории и методологии	2		-	6	4
Тема 2. Формирование и структура корпоративной культуры организации	2		-	6	6
Тема 3. Управление персоналом как элемент системы менеджмента организации.	4		-	8	8
Тема 4. Специфика управления персоналом предприятия гостиничного бизнеса.	6		-	8	8
Тема 5. Управленческие конфликты, их формы и стратегии преодоления.	4		-	8	8
Тема 6. Проектирование организации труда, управленческих технологий и процедур.	4		-	10	6
Подготовка к экзамену					36

Всего за семестр:	22			46	40
Всего по дисциплине:	22		-	46	76

ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

№ п/п	Этапы дисциплины реализации	Содержание этапа
1.	Подготовительный этап	<p>1. Определение методологических аспектов разработки проекта:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные подходы, определяющих повышение привлекательности HR-бренда гостиничного предприятия «Grand Hotel Moika 22» среди молодых специалистов; - социальные факторы, способствующие развитию привлекательности HR-бренда гостиничного предприятия; - рассмотреть государственные программы поддержки гостиничного бизнеса. <p>2. Формирование команд, разработка матрицы ответственности, распределение обязанностей.</p> <p>3. Выборка концептуальных решений, оценки эффективности onboard-программы для студентов в гостиничном предприятии</p>
2.	Практический этап	<p>1. Анализ onboard-программ для студентов в гостиничных предприятиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализ снижение текучести кадров; - оценка эффективности удержание новых сотрудников отеля после введения программ адаптации (ожидаемое снижение доли ухода персонала в первый год работы); - анализ мотивации студентов, проходящих практику и стажировку в гостиничном предприятии «Grand Hotel Moika 22» - формирование пилотного портфеля потребностей и ожиданий студентов от взаимодействия с гостиничным предприятием «Grand Hotel Moika 22» . <p>2. Разработка концепции onboard-программ для студентов в гостиничном предприятии «Grand Hotel Moika 22» , которая включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Анализ кадрового потенциала отеля «Гранд отеля Мойка 22» -Исследование методов привлечения и отбора персонала отеля «Гранд отель Мойка 22» -Разработка плана собеседования и адаптации персонала. -Расстановка и ротация персонала на гостиничном предприятии «Гранд отель Мойка 22». <p>3. Разработка основных положений onboard-программ для студентов в гостиничном предприятии «Grand Hotel Moika 22».</p>
3.	Заключительный этап	<p>Систематизация полученной информации, презентация результатов полученных каждой командой.</p> <p>Разработка рекомендаций по внедрению onboard-программ для студентов в гостиничном предприятии «Grand Hotel Moika 22» и оценка заинтересованности</p>

		среди молодых специалистов к гостиничной индустрии, понимании карьерных перспектив (в том числе в данном отеле);
--	--	--

4. 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.

5. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.1	СЗ: Корпоративная культура и корпоративные отношения: вопросы теории и методологии ПЗ: Факторы формирования корпоративной культуры	СЗ: Проблемный семинар Тематическая дискуссия
1.2	СЗ: Формирование и структура корпоративной культуры организации ПЗ: Структура корпоративной культуры	СЗ: Анализ конкретных ситуаций
1.3	ПЗ: Управление персоналом как элемент системы менеджмента организации	ПЗ: Тематическая дискуссия
1.4	ПЗ: Специфика управления персоналом предприятия	ПЗ: Кейс-технологии

	гостиничного бизнеса ПЗ: Технология подбора, адаптации и развития персонала гостиничных предприятиях ПЗ: Аудит персонала гостиничных предприятий разного типа	Анализ конкретных ситуаций
1.5	СЗ: Управленческие конфликты, их формы и стратегии преодоления ПЗ: Управление конфликтами в гостиничных предприятиях	СЗ: Тематическая дискуссия
1.6	ПЗ: Проектирование организации труда, управленческих технологий и процедур ПЗ: Оценка эффективности кадровой политики гостиничного предприятия	ПЗ: Кейс-технологии Анализ конкретных ситуаций

6. 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 в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться 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
1-6	Подготовка к экзамену

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

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Корпоративная культура и управление персоналом на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» 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 №3);
- анализ конкретных ситуаций (тема №2, №5 и №6);
- деловая игра (тема №4).

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.

- Деловая игра - имитационное моделирование процессов управления социально-экономическими системами и профессиональной деятельностью людей в условных ситуациях с целью изучения и решения возникших проблем. Учебные деловые игры применяются с целью дать практику принятия решений в условиях, приближенных к реальным. Обязательными признаками деловой игры являются: наличие проблемы управления социально-экономической или социально-психологической системой; наличие общих целей всего игрового коллектива; наличие различных ролей и в соответствии с ними различие интересов (конфликт) участников, назначенных выполнять эти роли; невозможность полной формализации системы, наличие неопределенности в обстановке, учет вероятностного характера многих факторов и, исходя из этого, наличие игровой имитационной модели рассматриваемого процесса; наличие реального или условного фактора времени; динамичность изменения обстановки и наличие обратной связи, зависящей от решений участников игры в предыдущие моменты времени и влияющей на изменение обстановки в последующие, то есть наличие «цепочки решений»;

- 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.)	Электронные ресурсы
Баумгартен, Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического	https://urait.ru/bcode/432906

бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр. Академический курс).	
--	--

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unicon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – http://elibrary.ru/defaultx.asp

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Электронная библиотечная система BOOK.ru - http://www.book.ru
2	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ - https://urait.ru
3	Электронная библиотечная система IPR BOOKS - http://www.iprbookshop.ru/
4	Электронная библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) - https://new.znanium.com

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.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№	Наименование ПО
1	Windows Professional 10/8/7.
2	Microsoft Office Professional Plus 2019/2016/2013/2010.

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.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

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).