

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма



Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Корпоративная культура и управление персоналом на предприятиях общественного питания
По направлению подготовки	Туризм
Профиль подготовки	Управление объектами гостротуризма
Год набора	2026

Составители:
к.филол.н. , доцент Садыкова Э.Р.
ст.преподаватель Рахимзянова Ю.А.

Казань

Содержание

1.	Цели и задачи учебной дисциплины	3
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3.	Требования к результатам освоения дисциплины	4
4.	Структура и содержание дисциплины	5
4.1	Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций	5
4.2	Содержание дисциплины по темам (разделам)	10
4.3	Планы практических и семинарских занятий	14
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	17
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	19
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	20
8.	Оценка компетенций по изучаемой дисциплине	20
Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины		
Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине		

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины является освоение студентами знаний, умений и навыков (компетенций) в анализе и решении проблемы формирования корпоративной культуры на предприятиях сервиса, формируемой в системе управления персоналом.

Задачи дисциплины:

- сформировать знания об основах управления персоналом и факторах, влияющих на формирование корпоративной культуры предприятия гостиничного сервиса;
- сформировать способности к принятию мер по развитию корпоративной культуры предприятия гостиничного сервиса в рамках его управленческой политики;
- сформировать умение организовывать работу исполнителей, используя инструментарий корпоративной культуры предприятия гостиничного сервиса;
- развить профессиональные качества, способствующие выстраиванию комфортного, человеко-ориентированного пространства в профессиональной среде;
- научить анализировать кадровую политику предприятия гостиничного сервиса и применять меры по ее совершенствованию.

После освоения данной дисциплины студент должен:

Знать:

- основные управленческие роли в социальном взаимодействии и построении командной работы персонала предприятия гостиничного сервиса;
- механизмы формирования материальной и нематериальной мотивации персонала предприятия гостиничного сервиса с учетом индивидуальных характеристик каждого;
- меру ответственности руководителя за принятые управленческие решения относительно коллектива предприятия гостиничного сервиса;
- нормы построения деловых и неформальных коммуникационных процессов между участниками коллектива;
- принципы регламентации рабочего времени на внутренние коммуникации;
- механизм организации конкурсов профессионального мастерства персонала предприятия гостиничного сервиса;
- принципы управления подразделениями предприятия гостиничного сервиса;
- технологию планирования, организации и координации работы персонала подразделений предприятия гостиничного сервиса;
- стандарты работы персонала контактной зоны.

Уметь:

- создавать условия для получения обратной связи от участников коллектива относительно организационных решений;
- прогнозировать перспективу каждого управленческого решения относительно членов команды и предупреждать возможные негативные последствия;
- эффективно использовать коллективный интеллект для достижения поставленной цели;
- оптимизировать процессы обмена информацией внутри команды;
- организовать процедуры адаптации, наставничества, обучения, делегирования полномочий внутри коллектива;
- определять реальные и перспективные цели и задачи управления структурными подразделениями предприятия гостиничного сервиса;
- определять цели и задачи формирования корпоративной приверженности и лояльности работников структурных подразделений предприятия гостиничного сервиса;
- организовать координацию и контроль за соблюдением стандартов работы персонала структурных подразделений предприятия гостиничного сервиса;
- планировать и организовывать корпоративные мероприятия для коллектива предприятия гостиничного сервиса;
- планировать график работы персонала контактной зоны.

Владеть:

- инструментарием определения поведенческих индикаторов профессиональных компетенций участников коллектива;
- технологией стратегического планирования развития корпоративной культуры предприятия гостротуризма;
- навыками разработки и доведения до коллектива корпоративных стандартов компании;
- инструментарием разработки корпоративных слоганов и девизов в рамках формирования корпоративной культуры предприятия гостротуризма;
- инструментарием разработки корпоративных слоганов и девизов в рамках формирования корпоративной культуры предприятия гостротуризма;
- навыками мониторинга соблюдения корпоративных стандартов персоналом предприятия гостротуризма;
- навыками составления регламентов работы персонала контактной зоны и их аудита.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений

учебного плана. До начала изучения дисциплины «Корпоративная культура и управление персоналом на предприятиях сервиса» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций, полученных в результате изучения дисциплин: «Сервисная деятельность», «Основы экономической и финансовой культуры», «Основы эффективных коммуникаций», «Бережливое производство», «Связи с общественностью», «Документационное обеспечение управления организациями сервиса», «Менеджмент в общественном питании», «Психология и этика делового общения», «Кадровый аудит и консалтинг» и др.

Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

Обеспечивающие учебные дисциплины

Основы экономической и финансовой культуры
Сервисная деятельность
Связи с общественностью
Документационное обеспечение управления
предприятиями общественного питания
Менеджмент в общественном питании
Кадровый аудит и консалтинг

Корпоративная культура и управление персоналом на предприятиях общественного питания

Обеспечиваемые учебные дисциплины

Управление проектами в сфере общественного питания
Планирование и прогнозирование на предприятиях общественного питания
Производственная практика (Преддипломная практика)

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина участвует в формировании профессиональной компетенции

ПК-11 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гастротуризма в соответствии с ФГОС ВО по направлению Туризм:

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
Компетенция ПК-11	
ПК-11.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гастротуризма и организует их выполнение	ПК-11.1 3.1 Знает принципы управления подразделениями организаций гастротуризма ПК-11.1 У.1 Умеет определять реальные и перспективные цели и задачи управления структурными подразделениями организации гастротуризма ПК-11.1 В.1 Владеет технологией стратегического планирования развития корпоративной культуры предприятия гастротуризма ПК-11.1 У.2 Умеет определять цели и задачи формирования корпоративной приверженности и лояльности работников структурных подразделений предприятия гастротуризма
ПК-11.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и гастротуризма	ПК-11.3 3.10 Знает технологию планирования, организации и координации работы персонала подразделений гостиничного предприятия ПК-11.3 У.7 Умеет организовать координацию и контроль за соблюдением стандартов работы персонала структурных подразделений предприятия гастротуризма ПК-11.3 В.5 Владеет навыками мониторинга соблюдения корпоративных стандартов персоналом сферы гостеприимства и общественного питания

4. Структура и содержание дисциплины.

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

Общая трудоемкость дисциплины по очному обучению составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление: Туризм Дисциплина: Корпоративная культура и управление персоналом на предприятиях общественного питания					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоятельная работа Очная	Всего часов	Индикаторы компетенции
	лекции очная	Практика очная			
Модуль 1: «Концепция корпоративной культуры предприятия гастротуризма»					
Тема 1: Определение понятия «корпоративная культура организации» и обзор ее моделей	2	2	4	8	ПК-11.1 3.1

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление: Туризм Дисциплина: Корпоративная культура и управление персоналом на предприятиях общественного питания					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоятельная работа Очная	Всего часов	Индикаторы компетенции
	лекции очная	Практика очная			
Тема 2: Корпоративная культура предприятия гастротуризма и Служба персонала	2	2	4	8	ПК-11.1 У.1 ПК-11.3 3.10 3.8
Тема 3: Роль корпоративной культуры в развитии предприятия гастротуризма	2	2	4	8	
Тема 4: Команда и командообразование персонала: сущность и механизмы формирования	2	2	2	6	
Модуль 2: «Технологии управления персоналом предприятия гастротуризма»					
Тема 1: Кадровая политика в системе управления предприятием гастротуризма	2	2	4	8	ПК-11.1 В.1 ПК-11.1 У.2
Тема 2: Механизмы планирования в системе управления персоналом	2	2	4	8	
Тема 3: Корпоративный тайм-менеджмент и управление рабочим временем	2	2	4	8	
Тема 4: Управление мотивацией персонала предприятия.	2	2	4	8	
Тема 5: Оценка эффективности работы персонала предприятия гастротуризма.	4	4	6	14	
Модуль 3: Технологии обучения персонала					
Тема 1: Роль обучения персонала в эффективности деятельности предприятия гастротуризма	2	4	2	8	ПК-11.3 У.7 ПК-11.3 В.5
Тема 2: Виды и методы обучения персонала предприятия гастротуризма	4	4	6	14	
Тема 3: Аттестация, включение в кадровый резерв персонала предприятия гастротуризма	4	4	4	12	
Подготовка к экзамену			18	18	
ИТОГО:	30	30	84	144	

**Пояснительная записка
с этапами формирования компетенций**

Данный курс разбит на 3 логически завершенных и взаимосвязанных между собой модуля:

1. Концепция корпоративной культуры предприятия гастротуризма

2. Технологии управления персоналом предприятия гостротуризма
3. Технологии обучения персонала

4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)

Модуль 1

Тема 1

Определение понятия «корпоративная культура организации» и анализ ее моделей

Определение понятия корпоративная культура организации. Подходы к анализу корпоративной культуры предприятия гостротуризма. Технология исследования корпоративной культуры. Модели корпоративной культуры.

Тема 2

Корпоративная культура предприятия гостротуризма и Служба персонала

Механизм формирования и развития корпоративной культуры предприятия гостротуризма. Внутриорганизационные факторы формирования корпоративной культуры предприятия гостротуризма. Коммуникация в организации. Кадровый потенциал предприятия гостротуризма. Роль Службы персонала в формировании корпоративной культуры компании.

Тема 3

Роль корпоративной культуры в развитии предприятия гостротуризма

Формирование и развитие системы внешних и внутриорганизационных коммуникаций и связей предприятия гостротуризма. Корпоративная социальная ответственность предприятия гостротуризма. Социально-культурное и организационное партнерство предприятия гостротуризма. Взаимосвязь корпоративной культуры и стратегии развития предприятия гостротуризма.

Тема 4

Команда и командообразование персонала: сущность и механизмы формирования

Консолидация персонала. Команда как коллективный интеллект. Формы тим-билдингов. Показатели командообразования. Риски сплоченной команды. Механизмы сохранения креативного потенциала сплоченного коллектива. Структура тренингов по командообразованию.

Модуль 2

Тема 1

Кадровая политика в системе управления предприятием гостротуризма

Задачи и функции управления персоналом. Выстраивание структуры гостиничного предприятия. Организация труда персонала предприятия гостротуризма. Локальные нормативные акты в системе управления персоналом. Оценка и аттестация персонала. Анализ состава и структуры персонала предприятия гостротуризма. Принятие управленческих кадровых решений. Моделирование компетенций. Набор персонала. Технологии подбора. Эффективность способов поиска и подбора кандидатов на вакансии в предприятие сервиса. Технологии адаптации сотрудников на предприятиях сервиса. Корпоративные конфликты и их регулирование.

Тема 2

Механизмы планирования в системе управления персоналом

Планирование потребности в персонале. Планирование затрат на персонал. Планирование развития персонала. Связь планирования персонала с планами организации. Основы планирования и контроля при выполнении задач.

Тема 3

Корпоративный тайм-менеджмент и управление рабочим временем

Организация рабочего времени при выполнении задач. Культура внутренних встреч. Регламент корпоративного общения по телефону. Основы индивидуального тайм-менеджмента.

Тема 4

Управление мотивацией персонала предприятия гостротуризма.

Система мотивации и стимулирования работников. Виды мотивации персонала предприятия гостротуризма. Разработка программы мотивации персонала. Критерии эффективности деятельности персонала предприятия гостротуризма.

Тема 5

Оценка эффективности работы персонала предприятия гостротуризма

Основные критерии эффективности работы персонала. Основы организации работы исполнителей в системе ключевых показателей эффективности KPI.

Модуль 3

Тема 1

Роль обучения персонала в эффективности деятельности предприятия гостротуризма

Система обучения персонала предприятия гостротуризма. Технология формирования системы обучения персонала. Диагностика системы обучения персонала предприятия гостротуризма.

Тема 2

Виды и методы обучения персонала предприятия гостротуризма

Методы обучения персонала. Лекция. Семинар. Кейс. Тренинг. Дискуссия. Мозговой штурм. Деловые игры. Наставничество. Обучение на рабочем месте. Форматы обучения. Тренинг-пакет. Развивающий стиль управления. Внутренние стажировки и ротация сотрудников. Онлайн-обучение. Самообразование сотрудников.

Тема 3

Аттестация, включение в кадровый резерв персонала предприятия гостротуризма

Понятие «аттестация». Цель и задачи аттестации. Формы аттестации персонала предприятия гостротуризма. Сценарий аттестации. Аттестационные листы. Результаты аттестации.

4.3. Планы практических и семинарских занятий

Семинарское занятие № 1

к теме «Определение понятия «корпоративная культура организации»
и обзор ее моделей»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- рекомендации по выбору учебной и вспомогательной литературы по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом предприятия гостротуризма»;
- выступления с докладами и последующее обсуждение.

Темы докладов для самостоятельной подготовки, выступления и их последующего обсуждения:

1. Анализ факторов внешней и внутренней среды, влияющих на формирование корпоративной культуры предприятия гастротуризма.
2. Механизм формирования и развития корпоративной культуры предприятия гастротуризма.
3. Корпоративная социальная ответственность предприятия гастротуризма.
4. Культура взаимодействия предприятия гастротуризма с заинтересованными в его результатах сторонами.
5. PR-коммуникация предприятия гастротуризма как фактор формирования и развития корпоративной культуры.

Практическое занятие № 2

к теме «Команда и командообразование персонала: сущность и механизмы формирования»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- Деловая игра «Командная работа». Этапы тренинга: Разделение на команды. Проектный рисуночный тест. Распределение ролей в командах. Постановка задачи перед командами: Создание корпоративного кодекса предприятия гастротуризма. Командное решение задачи. Демонстрация результатов. Обсуждение.

Практическое занятие № 3

к теме «Команда и командообразование персонала: сущность и механизмы формирования»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- Деловая игра «Тренинг командообразования своими силами» (предварительно обучающиеся разделяются в пары, получают домашнее задание по разработке тренинга командообразования).
- обсуждение результатов и эффективности проведенных тренингов.

Практическое занятие № 4

к теме «Кадровая политика в системе управления предприятием гастротуризма»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- деловая игра «Кто я?». Каждый обучающийся получает карточку, в которой написано название одной из должностей кадрового состава предприятия гастротуризма. Задача участников: описать личностные и профессиональные качества, необходимые для данной профессии, не используя названия должности и службы. Задача группы – отгадать, о какой профессии идет речь.
- обсуждение результатов.

Семинарское занятие № 5

К теме «Механизмы планирования в системе управления персоналом»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- выступление с докладами и последующее обсуждение

- подведение итогов работы студентов.

Темы для самостоятельной подготовки и актуализации проблемы:

1. Принятие кадровых решений.
2. Набор персонала. Технологии подбора.
3. Эффективность способов поиска и подбора кандидатов на вакансии в гостиничном предприятии.
4. Цели и задачи кадрового планирования. Планирование численности и структуры персонала.

Практическое занятие № 6

к теме «Механизмы планирования в системе управления персоналом»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- решение ситуационных задач
- подведение итогов.

Темы задач : «План по приему персонала на текущий год», «Выбор нужного кандидата», «Индивидуальный план развития новичка».

Практическое занятие № 7

к теме «Корпоративный тайм-менеджмент и управление рабочим временем»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- Деловая игра на тему «Современные способы управления рабочим временем: международный и российский опыт»
- подведение итогов.

Практическое занятие № 8

к теме «Управление мотивацией персонала предприятия гостротуризма»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- деловая игра в формате поединков «Смотивируй трудного сотрудника»

Студенты разделяются на роли: «Трудный сотрудник», «Руководитель отдела управления персоналом», «Наблюдатели в рядах: «Мы бы пошли к нему работать», «Мы бы позвали его с собой на переговоры», «Мы бы продвинули его по карьерной лестнице». Участники получают карточки с предысторией и характеристиками каждого и возникшей проблемной ситуацией.

- подведение итогов.

Практическое занятие № 9

к теме «Управление мотивацией персонала предприятия гостротуризма»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- решение ситуационных задач на тему материальной и нематериальной мотивации
- подведение итогов.

Практическое задание №10

к теме «Оценка эффективности работы персонала предприятия гостротуризма»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- деловая игра «Сотрудник года». Аудитория разделяется на зоны, символизирующие гостиничные службы. В каждой зоне находятся листы с критериями КРІ сотрудников и сами сотрудники (из числа заранее подготовленных студентов). Задача участников: провести интервью, ознакомиться с листами КРІ и определить лучшего «сотрудника года».
- подведение итогов.

Практическое задание №11

к теме «Роль обучения персонала в эффективности деятельности предприятия гастротуризма»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- деловая игра на тему «Что нужно знать современным сотрудникам предприятий сервиса и как лучше этому учить?»
- подведение итогов.

Практическое задание №12

к теме «Виды и методы обучения персонала предприятия гастротуризма»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- деловая игра на тему «Разработка плана обучения персонала для торговой компании «Бахетле-1» на 1 год»
- подведение итогов.

Практическое задание №13

к теме «Виды и методы обучения персонала предприятия гастротуризма»

Сценарий занятия:

- организация встречи с руководителем корпоративного учебного центра компании «Бахетле-1»
- вопросы для обсуждения: Система обучения персонала предприятия гастротуризма. Международные стандарты обучения персонала. Методы и этапы обучения персонала.
- подведение итогов.

Практическое задание №14

к теме «Аттестация, включение в кадровый резерв персонала предприятия гастротуризма»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- деловая игра «Наша первая аттестация». Обучающиеся разделяются на роли «Руководитель предприятия», «Руководители подразделений», «Сотрудники подразделений». Руководители получают аттестационные листы для заполнения, сотрудники карточки с профессионально характеристикой и результатами работы. В ходе игры осуществляется моделирование процесса аттестации персонала.
- подведение итогов.

Практическое задание №15

к теме «Аттестация, включение в кадровый резерв персонала предприятия гастротуризма»

Сценарий занятия:

- работа с понятийным аппаратом учебной дисциплины (повторение тезауруса).
- деловая игра на тему «Современный руководитель отдела персонала»
- подведение итогов.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к семинарским занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время семинарских занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к семинарским занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым семинарским занятием студент изучает план семинарского занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на семинар материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);
- решить заданные домашние задания;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

В конце каждого практического занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому семинарскому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на семинар или на индивидуальные консультации. Контрольные работы состоят из вопросов, которые оцениваются по 100 балльной системе в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации учебного процесса и оценки успеваемости студентов, и выполняются в учебные часы по расписанию в виде письменного решения индивидуальных контрольных заданий.

На семинарских занятиях приветствуется способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективное решение поставленных проблем.

Контроль за ходом и результатами самостоятельной работы студента осуществляется в сплошной, индивидуальной, выборочной формах.

В процессе самостоятельного изучения студент должен проработать перечисленные ниже темы, для углубления теоретических знаний и практических навыков, на основании методических рекомендаций по самостоятельной работе.

Темы для самостоятельного изучения

1. Корпоративная культура как фактор формирования репутации предприятия гастротуризма.
2. Кадровая политика как инструмент формирования корпоративной культуры предприятия гастротуризма.
3. Принципы и структура ценностей корпоративной культуры.
4. Роль корпоративной культуры в развитии организации.
5. Влияние корпоративной культуры на результативность и эффективность организации работы персонала предприятия гастротуризма (компании).
6. Эффективность способов поиска и подбора кандидатов на вакансии в предприятия гастротуризма.
7. Технология изменения организационной культуры персонала предприятия гастротуризма.
8. Роль кадровой политики в системе управления персоналом.
9. Законодательно-нормативные основы управления персоналом.
10. Роль кадровой политики в системе управления персоналом.
11. Кадровая политика и механизм ее реализации.
12. Методы и технологии управления персоналом.
13. Задачи и функции управления персоналом.
14. Локальные нормативные акты в системе управления персоналом.
15. Набор персонала. Технологии подбора.
16. Эффективность способов поиска и подбора кандидатов на вакансии в предприятия гастротуризма.
17. Цели и задачи кадрового планирования. Планирование численности и структуры персонала.
18. Основы организации работы исполнителей в системе ключевых показателей эффективности KPI.
19. Задачи изменения организационной культуры персонала
20. Организация труда персонала предприятия гастротуризма.
21. Инструменты воздействия корпоративной культуры на персонал организации.
22. Культура делегирования полномочий в организационной практике российских и транснациональных компаний в сфере услуг.
23. Влияние корпоративной культуры на отношения с потребителем, клиентами предприятия гастротуризма.
24. Культура брендинга услуг и ее роль в развитии компании.
25. Культурная и социальная интеграция предприятия гастротуризма и его позиционирование на территории РТ.
26. Проблема управления изменениями организационной культуры фирмы.
27. Принцип соответствия корпоративной культуры стратегии управления компанией.
28. Информационная составляющая корпоративной культуры в работе с персоналом предприятия гастротуризма.
29. Культура делегирования полномочий в организационной практике российских и зарубежных компаний.
30. Культура обучающейся организации и концепция ее формирования.
31. Социально-экономические методы управления персоналом организации.
32. Организационно-административные методы управления персоналом организации.
33. Социально-психологические методы управления персоналом организации.
34. Роль корпоративной культуры в организации партнерских отношений.
35. Принцип соответствия корпоративной культуры элементам системы управления компанией.
36. Инструменты воздействия корпоративной культуры на персонал организации.
37. Профессиональная культура работника в сфере сервисной деятельности.

38. Принципы, методы, функции и задачи системы управления персоналом.
39. Корпоративная культура в системе клиентских отношений предприятия гастротуризма.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная:

1. Колесников, А. В. Корпоративная культура: учебник и практикум для вузов / А. В. Колесников. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 167 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-02520-0. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL:.
2. Маслова, В. М. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 451 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15958-5. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/535563>.

Дополнительная:

1. Управление человеческими ресурсами: учебник и практикум для вузов / О. А. Лапшова [и др.]; под общей редакцией О. А. Лапшовой. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 406 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-8761-4. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/536380>.
2. Спивак, В. А. Лидерство: учебник для вузов / В. А. Спивак. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 397 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-17456-4. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/536169>.
3. Корниенко, В. И. Командообразование : учебник для вузов / В. И. Корниенко. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 291 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-14723-0. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/544419>.

Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «IPRbooks». Режим доступа: www.iprbooks.ru.
2. Образовательная платформа «Юрайт». Режим доступа: www.urait.ru.
3. Основы ресторанного бизнеса. Режим доступа: www.prorestoran.com.
4. Информационно-правовая система «Гарант». Режим доступа: <https://www.garant.ru>.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В процессе изучения данной дисциплины используется учебная аудитория, кабинет для самостоятельной работы студентов, читальный зал, видеопроекционное оборудование, компьютер, оснащенный типовым пакетом системного и офисного ПО, в соответствии с Регистром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ».

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончанию изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесса.

Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене (зачете).

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{M_1 + M_2 + \dots + M_n}{n} \times 0,6, \text{ где } M - \text{ количество баллов по модулю; } n - \text{ количество модулей}$$

$$З = K \times 0,4, \text{ где } K - \text{ количество баллов на экзамене (зачете);}$$

$$И = C + З + П, \text{ где } П - \text{ поощрительные баллы (от 1 до 5).}$$

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

Оценка уровня сформированности компетенции
ПК-11. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности
в части дисциплины «Корпоративная культура и управление персоналом на предприятиях общественного питания»

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (от 60 до 70 баллов)	Знает принципы управления подразделениями гостиничного предприятия Умеет определять цели и задачи формирования корпоративной приверженности и лояльности работников структурных подразделений гостиничного предприятия	Выступление на семинаре Участие в деловой игре Экзамен
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	Знает принципы управления подразделениями гостиничного предприятия Умеет определять реальные и перспективные цели и задачи управления структурными подразделениями гостиничного предприятия Умеет определять цели и задачи формирования корпоративной приверженности и лояльности работников структурных подразделений гостиничного предприятия	Выступление на семинаре. Решение ситуационных задач Участие в деловой игре. Экзамен
3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	Знает принципы управления подразделениями гостиничного предприятия Умеет определять реальные и перспективные цели и задачи управления структурными подразделениями гостиничного предприятия Умеет определять цели и задачи формирования корпоративной приверженности и лояльности работников структурных подразделений гостиничного предприятия	Выступление на семинаре. Участие в деловой игре. Решение ситуационных задач Экзамен

		Владеет технологией стратегического планирования развития корпоративной культуры предприятия общественного питания	
--	--	--	--

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Корпоративная культура и управление персоналом на предприятиях общественного питания»

направление подготовки: Туризм

профиль подготовки: Управление объектами гастротуризма

Казань

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
 - 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
 - 2.1.1 Выступление на семинаре
 - 2.1.2 Деловая игра
 - 2.1.3 Ситуационные задачи
 - 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
 - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену)
 - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену)

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Формы контроля	Формируемые компетенции и их индикаторы	ПК-11	
		ПК-11.1	ПК-11.3.
Формы текущего контроля			
выступление на семинаре		31У1У2В1	310
деловая игра		31У1У2В1	У7В5
ситуационные задачи		31У1У2В1	310У7В5
Формы промежуточного контроля			
экзамен		31У1У2В1	310У7В5

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля.

2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

2.1.1. Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление студентов по проблемным вопросам организации корпоративной культуры и управления персоналом гостиничного предприятия.

Примерные вопросы к семинарским занятиям

Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом сути организации корпоративной культуры и управления персоналом гостиничного предприятия.

Примерные вопросы на проверку знаний

1. Анализ факторов внешней и внутренней среды, влияющих на формирование корпоративной культуры предприятия гастротуризма
2. Механизм формирования и развития корпоративной культуры предприятия гастротуризма.
3. Корпоративная социальная ответственность предприятия гастротуризма.
4. Культура взаимодействия предприятия гастротуризма с заинтересованными в его результатах сторонами.
5. PR-коммуникация предприятия гастротуризма как фактор формирования и развития корпоративной культуры.
6. Принятие кадровых решений.
7. Набор персонала. Технологии подбора.
8. Эффективность способов поиска и подбора кандидатов на вакансии в предприятии сервиса.
9. Цели и задачи кадрового планирования. Планирование численности и структуры персонала.

Критерии оценивания выступления на семинаре

Результат	Балл
-----------	------

Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	100-90
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-89
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть финансового явления.	70-79
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	60-69
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 60

2.1.2 Деловая игра

Деловая игра проводится для отработки теоретических знаний, практических умений и навыков в соответствии с паспортом компетенций. Преподаватель объясняет подгруппам последовательность проведения игры, сроки выполнения работы и результаты, которые они должны получить.

Игра проводится в течение 2 академических часов. Контроль знаний проводится в виде защиты проекта, представленного по теме: «Профессиональный портрет сотрудников в рамках корпоративной культуры предприятия гастротуризма».

Цель деловой игры – сформировать в студентах понимание личностных и профессиональных качеств различных должностей кадрового состава предприятия гастротуризма в рамках существующей корпоративной культуры:

1. Ориентация на действие.
2. Лицом к потребителю.
3. Самостоятельность и предприимчивость.
4. Производительность от человека, который заинтересован в конечном результате.
5. Связь с жизнью и ценностное руководство.
6. Верность своему делу.

Работа команд (подгрупп) оценивается в ходе проведения заключительного занятия. Работа команд (подгрупп) оценивается преподавателем и студентами по выделенным критериям оценки (информативность, полнота, достоверность и т.п.) в конце занятия.

Организация игры:

1. Определить процедуру игры, распределить роли и функции участников, определить ограничивающие факторы деловой игры, критерии оценки предоставляемой информации, шкалу оценок знания темы участников в предоставлении информации.

2. Определить отношение студентов к исследуемой проблеме. Критерии оценки содержания предоставляемой студентом информации (максимальная оценка 10 баллов):

- актуальность информации и наглядность;
- полнота (системность) предоставленной студентом информации для раскрытия темы;
- достоверность информации, т.е. степень эффекта системности предоставленной информации;
- соответствие предоставленной информации раскрытию исследуемой темы;
- полезность информации.

Оценочные критерии сводятся в таблицу.

3. Шкала оценок знаний и умений в представлении результатов проведенного исследования

- 4.

Количество набираемых баллов в оценке информации	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Актуальность				
Полнота				

Достоверность				
Соответствие				
Полезность				

5. Принятие группового решения по качеству результатов проведенной деловой игры.

Критерии оценивания участия студента

Критерии оценивания	Баллы
Студент активно участвует в игре и хорошо знает теоретический учебный материал, обладает коммуникативными навыками. Умеет структурировать материал, анализировать информацию, делать логические выводы и на их основе предлагать свои решения, отстаивать свою точку зрения, проявлять знания, умения и навыки при защите своего проекта. У студента прослеживаются творческие подходы к решению проблемы, способности к генерированию новых идей.	100-90
Студент заинтересован в игре и знает теоретический учебный материал. Умеет анализировать информацию, делать логические выводы, обоснованно отстаивать свою точку зрения, генерировать новые идеи. При защите своего проекта применяет только знания.	89-80
Участие студента в деловой игре незначительно, теоретическим учебным материалом владеет не в полной мере, затрудняется с анализом материала, с выводами. Эпизодически участвует в решении поставленной задачи.	79-70
Студент не заинтересован в игре, теоретический учебный материалом знает плохо, не всегда может применить его к конкретной ситуации. При решении поставленной задач ведет себя пассивно.	69-60

2.1.3. Ситуационные задачи

Пример ситуационной задачи. Определите по указанным признакам вид материальной мотивации персонала:

Сумма денежной мотивации увеличивается по мере возрастания стажа работника сотрудника в компании. Например, после третьего года работы в компании сотрудник получает премию в размере 5% от своего суммарного годового дохода. После четвертого года работы – 8%, пятого и более – 11%

Критерии оценивания ситуационной задачи

Критерии оценивания	Баллы
Ситуация понята и интересна студенту. Имеется навык решения ситуационных задач, применены теоретические знания. Ответ полный, приведен механизм формирования данного вида мотивации персонала. Сформулированы выводы о роли вида мотивации в удержании сотрудников и повышении их мотивации.	100-90
Ситуация понята и интересна студенту. Имеется навык решения кейсов, применены теоретические знания. Ответ полный, приведен механизма формирования данного вида мотивации.	89-80
Ситуация понята студентом. Студент знает теорию, но слабо ее применяет на практике. Ситуационное задание выполнено частично.	79-70
Ситуация изучена и понята студентом. В ответе имеются существенные отступления от требований к выполнению задания. Ответ неполный.	69-60

2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний/умений

Вопросы к экзамену

1. Понятие «корпоративная культура»
2. Модели корпоративной культуры
3. Цель и задачи корпоративной культуры предприятия гостротуризма
4. Роль корпоративной культуры в развитии предприятия гостротуризма
5. Корпоративный кодекс компании
6. Понятие «Консолидация персонала»
7. Командообразование и методы его организации
8. Тренинги командообразования: сущность и основные технологии
9. Кадровая политика предприятия гостротуризма
10. Планирование в системе управления персоналом
11. Планирование численности персонала
12. Кадровый состав служб предприятия гостротуризма
13. Планирование затрат на персонал
14. Корпоративный тайм-менеджмент и его основные функции
15. Технологии управления рабочим временем на предприятии сервиса
16. Регламентация деловых и неформальных коммуникаций в рабочем пространстве
17. Мотивация персонала: понятие, основные функции
18. Виды мотивации персонала
19. Методы выявления уровня мотивации персонала предприятия гостротуризма
20. Механизм выстраивания системы мотивации персонала предприятия гостротуризма
21. Критерии эффективности работы персонала предприятия гостротуризма
22. Технологии оценки эффективности персонала предприятия гостротуризма
23. Обучение персонала: понятие, основные задачи и технологии
24. Методы обучения персонала предприятия гостротуризма
25. Этапы обучения персонала
26. Построение системы обучения персонала предприятия гостротуризма
27. Оценка эффективности системы обучения персонала предприятия гостротуризма
28. Аттестация персонала: понятие, основные задачи, технология
29. Этапы аттестации персонала, аттестационный лист.
30. Роль и функции руководителя в процедуре аттестации персонала
31. Личностные и профессиональные качества руководителя отеля управления персоналом

2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки умений/навыки

Экзаменационные задачи для проверки сформированности умений и навыков студентов

Задача 1. Разработайте внутренние правила организации по получению обратной связи от линейного персонала относительно управленческих решений

Задача 2. Определите от 0 до 5, какие поведенческие индикаторы могут быть свойственны работнику в рамках компетенции «Приверженность ценностям, нормам и стандартам компании»

Задача 3. Разработайте сценарий организации коллективного мозгового штурма относительно разработки нового корпоративного кодекса

Задача 4. Разработайте схему обмена информацией между сотрудниками различных подразделений

Задача 5. Разработайте программу наставничества нового сотрудника сроком на 3 месяца

Задача 6. Разработайте корпоративный стандарт относительно чаевых и опишите процедуру доведения его до персонала

Задача 7. Создайте 5 мотивирующих слоганов для сотрудников предприятия гастротуризма и 5 слоганов на поддержание корпоративной культуры

Задача 8. Определите план работы отдела персонала предприятия гастротуризма на 6 месяцев

Задача 9. Разработайте программу формирования корпоративной приверженности персонала предприятия гастротуризма

Задача 10. Опишите механизм контроля за соблюдением стандартов операционных процессов

Задача 11. Разработайте сценарий корпоративного мероприятия для сотрудников предприятия гастротуризма

Задача 12. Разработайте регламент мониторинга соблюдения стандартов обслуживания гостей

Задача 13. Напишите план обеспечения персонала отдела управления персоналом необходимыми канцелярскими товарами на 1 год.

Задача 14. Напишите служебную записку по обеспечению персонала всех подразделений гостиницы канцелярскими товарами на 1 месяц.

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена

Характеристика ответа	Европей- ская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформиро- ванности компетен- ций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос экзаменационного билета, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе на экзаменационный билет студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи на уровне анализа, синтеза и дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	A	100-96	5+	Повышенный уровень сформированности компетенций

Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Задача решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	A	95-91	5	Базовый уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Задача решена верно, правильно обосновывает принятую методику решения задачи. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.	A	90-86	5-	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	B	85-81	4+	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	C	80-76	4	

Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	C	75-71	4-	Пороговый уровень сформированности компетенций
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.	D	70-66	3+	
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических задач. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	E	65-61	3	
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	E	60	3-	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений управления персоналом. Речь неграмотна. На дополнительные	F	Менее 60	2	Компетенции не сформированы

вопросы студент не отвечает. Задача не решена				
---	--	--	--	--