



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет Технологии и менеджмент

Кафедра Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины

**«Корпоративная культура и управление персоналом
сервисного предприятия»**

*Методические указания к самостоятельной работе
студентов заочной формы обучения
направления подготовки 43.03.01 Сервис
направленность Социально-культурный сервис*

Волгодонск

2024

Автор:

к.филос. н., доцент кафедры СКС и ГД ИТ (филиала) ДГТУ в г. Волгодонске

О.А. Катеринич

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к экзамену, темы докладов для устного опроса, практические задания, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу.....	5
Темы докладов для устного опроса.....	9
Вопросы к экзамену.....	10
Практические задания.....	11
Методические рекомендации к практическим занятиям.....	12
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	16

Введение

Интерес к культурным особенностям организации появился приблизительно в конце 70-х годов XX века и был вызван переоценкой роли персонала в деятельности организации, а также службы персонала в системе управления организацией.

Актуальность изучения корпоративной культуры связана с тем, что знание ее особенностей позволяет оценить степень стабильности организации, её конкурентоспособность, предположить возможные направления управленческих решений, а также способность достигать запланированных результатов.

Целью освоения дисциплины Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса является подготовка студентов к профессиональной управленческой деятельности в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Задачи:

- ознакомление с теоретико-методологическими основами корпоративной культуры и управления персоналом;
- овладение профессиональным понятийным аппаратом и навыками управления;
- выработка навыков использования основных методов корпоративного управления.

Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

Общие требования к оформлению доклада:

- бумага формата А4;
- текст набирается в редакторе Word;
- шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
- размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
- нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
- каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

Общие требования к цитированию

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

Примеры библиографического описания литературы

Если книга имеет одного автора:

Ясницкая, В. Р. Социальное воспитание в классе : теория и методика : учеб. пособие / В. Р. Ясницкая ; под ред. А. В. Мудрика. – М. : Академия, 2004. – 352 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Деркач, А. А. Акмеология : учеб. пособие / А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин. – СПб. : Питер, 2003. – 256 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник / В.Н.Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.

Если книга имеет четыре и более авторов, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Слостёнин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:

Немов, Р. С. Психология : в 3 кн. Кн. 3 : Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 640 с.

Пример описания главы из книги

Хьелл, Л. Исследование и оценка в психологии личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер // Теория личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. С. Меленевская, Д. Викторова. – СПб. : Питер, 2001. – Гл. 2. – С. 56-104.

В случае тематического сборника трудов описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Психологическая наука в России XX столетия: проблемы теории и истории / под ред. А.В. Брушлинского. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1997. – 320 с.

Если заглавие книги состоит из нескольких предложений, между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник...

Авторефераты диссертаций и диссертации в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания справочных материалов:

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание статей осуществляется следующим образом:

статья одного автора из сборника:

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды / Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : меэвуз. сб. науч. тр. / ВолгГТУ ; под ред. Г.С. Мерзликиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

статья двух авторов из сборника:

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб.

2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

статья трёх авторов из сборника:

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Яценко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

статья четырёх и более авторов из сборника:

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

статья одного автора из журнала:

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

статья двух авторов из журнала:

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

статья трёх авторов из журнала:

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

статья более трёх авторов из журнала:

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследования. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

статья из газеты:

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

Примеры описания ресурса удаленного доступа:

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь сборник или журнал.

Темы докладов для устного опроса

1. Корпоративный кодекс организации и характеристики его основных элементов
2. Ценности, манеры и привычки организации
3. Процедуры создания корпоративной культуры и способы ее освоения на предприятиях.

4. Кадровая политика в корпоративной культуре
5. Современная система взглядов на корпоративную культуру
6. Взаимосвязь между стратегией развития организации и выбранной ею кадровой политикой.
7. Ценности и нормы корпоративной культуры
8. Современная система взглядов на корпоративную культуру
9. Объективная основа изменения организации и управления фирмой, основанной на философии корпоративной культуры
10. Сравнительная характеристика элементов корпоративной культуры организации
11. Корпоративная культура как комплексные системные взаимосвязи прогрессивных методов, приемов и средств управления
12. Корпоративная культура как способ формирования единства целей, взглядов и оценок на деятельность предприятия
13. Формирование морального – психологического климата и стиля взаимоотношений в трудовом коллективе
14. Модель корпоративной культуры Э.Шейна
15. Модель корпоративной культуры Ф. Фарриса и Р. Морана
16. Субкультуры в организации
17. Основные инструменты диагностики корпоративной культуры
18. Влияние корпоративной культуры на управление персоналом

Вопросы к экзамену

1. Корпоративная культура. Различные подходы к определению понятия «корпоративная культура».
2. Сущность корпоративной культуры. Значение для формирования коллектива.
3. Роль персонала в формировании корпоративной культуры.
4. Типы корпоративной культуры. Различные подходы к классификации.
5. Уровни корпоративной культуры. Характеристика уровней корпоративной культуры.
6. Факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры. Их характеристика
7. Требования к организационной структуре. Горизонтальные и вертикальные структуры
8. Управленческое решение.
9. Морально-психологический климат как показатель уровня корпоративной культуры
10. Влияние имиджа и репутации организации на ее корпоративную культуру.
11. Понятие «управление», «руководство». Управленческая структура социально-культурного сервиса
12. Роль корпоративных ценностей в управлении персоналом
13. Характеристика методов управления
14. Кадровая политика организации – основа формирования стратегии управления персоналом
15. Подбор и подготовка кадров на предприятиях индустрии гостеприимства. Требования к персоналу.
16. Профессиональный стандарт. Аттестация кадров. Наставничество. Повышение квалификации.
17. Основные этапы формирования и развития корпоративной культуры организации
18. Особенности организационной культуры и персонал.
19. Перспективные пути и подходы для формирования и развития корпоративной культуры персонала организации.

20. Роль и место корпоративной культуры в системе управления человеческими ресурсами компании
21. Теории мотивации.
22. Этические нормы взаимодействия. Этические нормы взаимоотношений по горизонтали и вертикали.
23. Корпоративная культура и трудовая мотивации
24. Принципы мотивации и методы мотивации.
25. Методы поощрения и наказания.
26. Виды мотивации.
27. Мотивация достижений и мотивация избегания неудач
28. Принципы формирования корпоративной системы мотивации в организации.
29. Методология и методы исследования корпоративной культуры.
30. Основные методы изучения корпоративной культуры.
31. Практические технологии диагностики и формирования корпоративной культуры.
32. Характеристика причины сопротивления персонала организации нормам и требованиям организационной культуры.
33. Корпоративная культура и удовлетворенность трудом персонала.
34. Корпоративный кодекс фирмы и характеристика его основных элементов.

Практические задания
по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом сервисного предприятия»

Практические задания:

1. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Текущее кадровое обеспечение небольшое, но кадры постоянно нужны, т.к. компания растет. Руководители подразделений сами занимаются подбором персонала, т.к. отдел кадров ведет только кадровый учет. Кроме того руководитель принимает активное участие в подборе, встречаясь с кандидатами на все должности.
2. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Некоторые зоны напряжения наблюдаются относительно оценки труда и принципов оплаты. В компании практически не бывает премий, только оклады. О величине окладов руководитель договаривается при приеме на работу. Каких-либо систематических пересмотров заработной платы не бывает. Зарплату могут повысить если потребовать.
3. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Директор-харизматичный лидер, решения принимает быстро и, как правило, единолично. Решения обсуждать не привык, считает, что остальным они и так понятны. Имеет четкое представление о стратегии предприятия, но остальным не сообщает, даже ближайшее окружение смутно представляет перспективы развития. Директору часто не хватает времени на решение текущих вопросов, что приводит к хаотичному управлению.
4. Ритуалы – социально регулируемая, коллективно осуществляемая последовательность действий, которая ведет к символическому изменению ситуации. Привести примеры ритуалов, происходящих в вашем учебном заведении
5. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации Ресторан «Балаган»
6. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации: Ресторан «Гинза»
7. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации. Мини-отель «Уют»

8. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации. Ресторан домашней кухни «Обжорка»
9. Какие ценности можно выявить из следующих корпоративных мифов и традиций? Предположите, какой тип организационной культуры по К. Куину они олицетворяют?
10. Одним из наиболее важных ритуалов сети предприятий общественного питания Чай №1 является проведение ежегодных встреч –награждений лучших сотрудников и партнеров сети. Все приглашенные одеты в вечерние туалеты, придающие мероприятию особый шик. Главное -награждение «кричащими» подарками. Это могут быть золотые и бриллиантовые украшения, меховые изделия и даже автомобили.
11. Какие ценности можно выявить из следующих корпоративных мифов и традиций ? Предположите, какой тип организационной культуры по К. Куину они олицетворяют? Центр загородного отдыха «Волна» не похож на все подобные типичные базы отдыха. Прилегающая территория оборудована спортивной площадкой, беговой дорожкой, комнатой для занятий йогой, бассейном, шикарной танцевальной площадкой и т.д. Все это сооружено для того чтобы не только гости, но и персонал, сотрудники могли полноценно отдыхать.
12. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: аниматор
13. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: портье
14. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: шеф.повар
15. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: бармен
16. Напишите текст объявления о вакансии на должность администратора, учитывая концепцию предприятия питания
17. Напишите текст объявления о вакансии на должность официанта, учитывая концепцию предприятия питания.
18. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: В компании не принято оформлять регламентирующие, нормативные и распорядительные документы. Кроме приказов о приеме и увольнении другие распорядительные документы не составляются. Нет Положений о структурных подразделениях, должностные инструкции. Положения о системе мотивации, подбора и др. Все вопросы решаются в рабочем порядке. Сроки (если они устанавливаются) постоянно нарушаются.
19. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Некоторые зоны напряжения наблюдаются относительно оценки труда и принципов оплаты. В компании практически не бывает премий, только оклады. О величине окладов руководитель договаривается при приеме на работу. Каких либо систематических пересмотров заработной платы не бывает. Зарплату могут повысить если потребовать.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом сервисного предприятия» для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис

Задание: ответить на вопросы, подготовить 5-6 слайдов к вопросу, выучить определение понятий, терминов, необходимых для раскрытия темы.

Занятие 1-2 Типы корпоративной культуры. Различные подходы к классификации

Основные вопросы:

1. Уровни корпоративной культуры.
2. Характеристика уровней корпоративной культуры.
3. Требования к организационной структуре. Горизонтальные и вертикальные структуры
4. Морально-психологический климат как показатель уровня корпоративной культуры
5. Влияние имиджа и репутации организации на ее корпоративную культуру.

Практические задания:

1. Какие ценности можно выявить из следующих корпоративных мифов и традиций ? Предположите, какой тип организационной культуры по К. Куину они олицетворяют? Центр загородного отдыха «Волна» не похож на все подобные типичные базы отдыха. Прилегающая территория оборудована спортивной площадкой, беговой дорожкой, комнатой для занятий йогой, бассейном, шикарной танцевальной площадкой и т.д. Все это сооружено для того чтобы не только гости, но и персонал, сотрудники могли полноценно отдыхать.

Темы докладов, сообщений: 7,8,9

Занятие 3-4 Факторы, определяющие уровень корпоративной культуры персонала

Основные вопросы:

1. Факторы влияющие на уровень формирования корпоративной культуры:
 - Экономические факторы
 - Политические факторы
 - Социальные факторы
 - Психологические факторы
2. Роль персонала в формировании корпоративной культуры

Практические задания:

1. Провести исследование факторов предприятия сервиса (по выбору студента)

Темы докладов, сообщений: 10,14.

Занятие 5-6 Управления персоналом, подбор и подготовка кадров на предприятиях индустрии гостеприимства

Основные вопросы:

1. Управленческая структура социально-культурного сервиса
2. Роль корпоративных ценностей в управлении персоналом
3. Характеристика методов управления
4. Кадровая политика организации – основа формирования стратегии управления персоналом

5. Подбор и подготовка кадров на предприятиях индустрии гостеприимства. Требования к персоналу. Профессиональный стандарт.
6. Аттестация кадров. Наставничество. Повышение квалификации.

Практические задания:

1. Изучить проф.стандарт и провести сравнительный анализ с должностными обязанностями сотрудников предприятий сервиса.
2. Составить резюме для устройства на работу на должность руководителя структурного подразделения предприятия сервиса (по выбору студента).
3. Укажите источники поиска и сбора информации о кандидатах на следующие должности: аниматор
4. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: портье
5. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: шеф.повар
6. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: бармен

Темы докладов, сообщений: 11, 12, 15.

Занятие 7-8 Система мотивации персонала

Основные вопросы:

1. Теории мотивации. А.Маслоу, К.Альдерфера, Ф.Герцберга, теории ожидания В.Врума и теории усиления Б.Скиннера, Ш.Ричи- П.Мартина.
2. Этические нормы взаимодействия. Этические нормы взаимоотношений по горизонтали и вертикали. Корпоративная культура и трудовая мотивация
3. Принципы мотивации.
4. Методы мотивации.
5. Методы поощрения и наказания.
6. Виды мотивации.
7. Мотивация достижений и мотивация избегания неудач
8. Принципы формирования корпоративной системы мотивации в организации.

Практические задания:

1. Сотрудница одной из российских компаний так описывает причины снижения мотивации на работе: «Начав работать в компании, я очень старалась, выполняла большой объем работы, "крутилась", забывая даже пообедать, часто приходила к руководителю с предложениями о том, что можно еще сделать, чтобы у компании появилось больше крупных клиентов. Но со временем я поняла, что на самом деле моя активность никому не нужна. Руководитель всегда был мною недоволен, часто меня ругал, и никаких специальных поощрений за свою старательность я не получала. В результате я стала работать, как все, кое-как, лишь бы досидеть до конца рабочего дня... Мне что, больше других надо?»

Какую основную ошибку допускал руководитель, учитывая положения концепции ожиданий? Что бы вы посоветовали сделать этому руководителю, чтобы способствовать повышению мотивации своей сотрудницы?

1. Старательная и активная молодая женщина в течение многих лет добивалась повышения своего должностного статуса. Однако, когда ее назначили начальником крупного отдела, она недолго была удовлетворена своим результатом.

Да, ее ожидания оправдались, но они вошли в противоречие с семейными ценностями. Теперь ее рабочий день стал ненормированным: чтобы выполнить свои должностные

обязанности, ей часто приходилось выходить на работу раньше, а уходить позже. Возникли конфликты с мужем и детьми. Поскольку теперь результаты ее успешной работы не согласовывались с жизненными ценностями, ей пришлось специально решать эту проблему. Что бы вы могли посоветовать этой сотруднице? Как совместить успехи на работе и семейные ценности?

Темы докладов, сообщений: 13-14

Занятие 9-10 Методы диагностики корпоративной культуры

Основные вопросы:

1. Методология и методы исследования корпоративной культуры.
2. Основные методы изучения корпоративной культуры.
3. Практические технологии диагностики корпоративной культуры.

Практические задания:

1. Кейс “Оценка организационной культуры в ООО “Усадьба”

Особенности культуры	Существующая культура	Наличие соответствия	Ценности и нормы, провозглашаемые компанией
Отношение между персоналом и руководством	Руководители “другого поля ягоды”, большая дистанция власти, недоверие к руководству, основанное на убеждении, что оно работает на себя	Полностью не соответствует	Взаимодействие на основе полного доверия и внимания к проблемам работников
Отношение к персоналу	Мы никого не держим	Полностью не соответствует	Внимание к интересам персонала, забота о его развитии
Отношение к высококвалифицированным работникам	Потребительское, внимание и забота проявляются лишь при угрозе перехода работника на другое место	Полностью не соответствует	Как к кадровой элите
Отношение к молодым специалистам	Нам нужна смена, способная заменить уходящих сотрудников, но это требует дополнительных затрат и усилий	Не соответствует	Молодые специалисты – будущее предприятия
Отношения между сотрудниками в коллективе	Коллектив сплочен за счет длительной совместной работы, некоторое отчуждение между молодыми работниками и ветеранами	Соответствует не полностью	Сплоченный коллектив, взаимопомощь и взаимовыручка
Преданность компании	Рассматривается с иронией, хотя у работников со стажем существует ностальгическая гордость былыми успехами	Соответствует не полностью	Воспринимается как должное
Интересы компании и	Личные интересы ставятся выше интересов компании	Полностью не соответствует	Гармоничное сочетание интересов

интересы работников			компании и работников
Информированность персонала	Информация частичная, неподтвержденная, недоступная для рядовых сотрудников	Полностью не соответствует	Обязательное периодическое информирование работников, привлечение к принятию решений и их реализации
Дисциплина	Основана на боязни наказания, в особенности материального	Не соответствует	Самодисциплина, основанная на осознании значимости целей, в том числе личного благосостояния работника
Отношение к работе	Источник получения средств к существованию	Полностью не соответствует	Источник саморазвития и самосовершенствования своих способностей и достижения желаемого уровня благосостояния
Отношение к материальному вознаграждению	Значимость материального вознаграждения занимает ведущие позиции в ценностной структуре работника	Полностью не соответствует	Воспринимается как закономерный результат работы, но не как ее главная цель
Отношение к качеству выполняемой работы	Работа должна выполняться качественно и в срок	Соответствует	Работа должна выполняться качественно и в срок
Отношение к самообразованию, повышению квалификации	Осознание необходимости, но отсутствие желания прилагать для этого усилия	Соответствует не полностью	Необходимый элемент профессиональной деятельности, основа личного успеха
Отношение к ответственности	Готовность брать ответственность, но дополнительная ответственность должна материально вознаграждаться	Соответствует не полностью	Готовность выполнять ответственные поручения как возможность проявлять свои способности
Отношение к риску	Предпочтение работать по ранее отработанным схемам, нежелание что-либо менять	Полностью не соответствует	Готовность экспериментировать, применять на практике новые методы, подходы
Отношение к проявлению инициативы, творчества	Положительное, но за дополнительное вознаграждение	Соответствует не полностью	Инициатива и творчество в работе – основа высоких результатов
Отношение к карьере	Профессиональный рост тесно связан с расположением к сотруднику руководства	Полностью не соответствует	Профессиональный рост зависит от личных способностей,

			квалификации, профессионализма работника
Отношение к клиентам	Клиент – вынужденная досадная помеха. Такие большие запросы при таких низких расценках.	Полностью не соответствует	Клиент всегда прав, мы уважаем интересы клиентов
Отношение к предназначению компании, к миссии	Это прерогатива начальства, миссия нужна для рекламы, а не для сотрудников	Полностью не соответствует	Миссия вдохновляет, помогает понять свое место в жизни, свое гуманное предназначение в мире.

2. Проанализируйте результаты оценки организационной культуры ООО «Усадьба».

В чем, на ваш взгляд, основные проблемы сложившейся в компании культуры?

Как их можно устранить?

С чего бы вы начали свою работу?

Оцените, насколько представленные результаты характерны для вашей компании.

Темы докладов, сообщений: 16,17

Занятие 11 Диагностика приверженности работников культуре. Лояльность персонала организации

Основные вопросы:

1. Практические технологии диагностики и формирования корпоративной культуры.
2. Характеристика причины сопротивления персонала организации нормам и требования организационной культуры.
3. Корпоративная культура и удовлетворенность трудом персонала.

Практические задания:

1. Подбор и практическое использование методов для диагностики приверженности и лояльности сотрудников

2. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: В компании не принято оформлять регламентирующие, нормативные и распорядительные документы. Кроме приказов о приеме и увольнении другие распорядительные документы не составляются. Нет Положений о структурных подразделениях, должностные инструкции. Положения о системе мотивации, подбора и др. Все вопросы решаются в рабочем порядке. Сроки (если они устанавливаются) постоянно нарушаются.

3. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Некоторые зоны напряжения наблюдаются относительно оценки труда и принципов оплаты. В компании практически не бывает премий, только оклады. О величине окладов руководитель договаривается при приеме на работу. Каких либо систематических пересмотров заработной платы не бывает. Зарплату могут повысить если потребовать.

Темы докладов, сообщений: 18

Занятие 12 Корпоративный кодекс

Основные вопросы:

1. Корпоративная этика
2. Кодекс фирмы и характеристика его основных элементов

Практические задания:

1. Разработка и защита учебного проекта «Корпоративный кодекс»

Темы докладов, сообщений: 1,2.

Занятие 13 Технологии разработки и внедрения корпоративной культуры

Основные вопросы:

1. Роль лидера в формировании корпоративной культуры.
2. Основные мероприятия по формированию организационной культуры.
3. Факторы, воздействующие на управляемость организации.
4. Элементы организационной культуры и показатели их эффективности.
5. Практические технологии формирования корпоративной культуры.
6. Этапы создания корпоративной культуры

Практические задания:

1. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации Ресторан «Балаган»
2. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации: Ресторан «Гинза»
3. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации. Мини-отель «Уют»
4. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации. Ресторан домашней кухни «Обжорка»

Темы докладов, сообщений: 3,4,6

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Количество
ЛП.1	Зайцева, Н. А.	Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие https://znanium.com/catalog/product/406091	М.: Форум: НИЦ ИНФРА-	ЭБС
ЛП.2	Д. Демин	Корпоративная культура: Десять самых распространенных заблуждений URL: http://www.iprbookshop.ru/82907.html	Москва : Альпина Паблишер, 2019	ЭБС
ЛП.3	Горайнова, Н. М.	Корпоративная культура: учебное пособие URL: http://www.iprbookshop.ru/81480.html	Челябинск, Саратов : Южно- Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа,	ЭБС
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Количество

Л2.1	Л.В. Баумгартен, Г.Ф. Красноженова.	Л. В. Корпоративная культура и управление персоналом в туризме: теория и практика: учеб. пособие http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=357177 .	ИНФРА-М, 2012	ЭБС
Л2.2	Т.В. Бедяева, А.С. Захаров	Управление персоналом на предприятии туризма: учебник http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369965 .	М.: НИЦ ИНФРА- М, 2013	ЭБС
Л2.3	С.В. Василенко	Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом: Электрон. текстовые данные http://www.iprbookshop.ru/5971.html .	Дашков и К, 2012	ЭБС
Л2.4	Л.Н. Иванова-Швец, А.В. Дмитриев	Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе: учебно-практическое пособие URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90750	Москва : Евразийский открытый институт, 2011	ЭБС
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Количество
Л3.2	В.А. Бородай	Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса: методические указания по подготовке к семинарским занятиям.: методические указания по подготовке к семинарским занятиям https://ntb.donstu.ru/content/korporativnaya-kultura-i-upravlenie-personalom-v-organizacijah-servisa-metodicheskie-ukazaniya-po-podgotovke-k-seminarskim-zanyatijam	ДГТУ, 2018	ЭБС