

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

**Кафедра туризма**

Авторы-составители: **Волк Елена Николаевна  
Щепеткова Ирина Олеговна  
Зырянов Александр Иванович**

Рабочая программа дисциплины

**КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ**

Код УМК 92763

Утверждено  
Протокол №6  
от «21» марта 2023 г.

Пермь, 2023

## **1. Наименование дисциплины**

Корпоративная культура в гостиничном предприятии

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **43.03.01** Сервис  
направленность Социально-культурный сервис

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Корпоративная культура в гостиничном предприятии** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**43.03.01** Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

**УК.9** Знает правовые и этические нормы, способен оценивать последствия нарушения этих норм

**Индикаторы**

**УК.9.2** Ориентируется в этических нормах поведения в разных видах профессиональной деятельности и последствиях их нарушения

**ПК.3** Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в профессиональной среде

**Индикаторы**

**ПК.3.1** Осуществляет внутренние и внешние коммуникации, руководствуясь этическими нормами

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направление подготовки</b>	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	7
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	4
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	144
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	56
<b>Проведение лекционных занятий</b>	28
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	28
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	88
<b>Формы текущего контроля</b>	Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Экзамен (7 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Введение в предмет и история развития концепции корпоративной культуры организации**

Понятие культуры. Влияние культуры на поведение людей Причины появления интереса к организационной культуре за рубежом. Изменения во внешней среде организаций, изменения внутриорганизационной среды. Задачи для управления, формирование концепции культур и рост интереса к данному феномену, как залого успеха организации.

Начало история организации и личные истории ее основателей, лидеров.

Формирование мифов. Критерии, по которым оценивает себя организация. Сравнительный анализ различных культур. Описание трех типов культур (для науки, производства, министерства) по критериям, культурным технологическим привычкам, признакам статуса. Влияние различных факторов на создание мифов. Классификация мифов.

Особенности корпоративной культуры в сфере гостеприимства. Корпоративная культура международных гостиничных цепей и российских гостиниц.

### **Понятие, основные компоненты и подсистемы корпоративной культуры организации**

Сущность организационной культуры. Проявление организационной культуры в философии и идеологии управления, ценностных ориентациях, верованиях, ожиданиях, нормах поведения. Структура (виды, модели) организационной культуры. Модель Э. Шейна Модель Ф. Харриса и Р. Морана.

Содержание организационной культуры. Ценностно-нормативная структура организационной культуры Классификация ценностей; Смысложизненные. Универсальные. Партикулярные:

Компоненты культуры, две группы ценностей. Игровая структура организационной культуры. Язык Лозунг Легенды - Игры и маневры - Ролевые модели. Символический менеджмент -Имиджевая структура организационной культуры. Фирменный стиль Носители фирменного стиля. Архитектура и внутреннее решение офиса. Выпускаемая продукция. Носители организационной культуры. Функции организационной культуры.

### **Ценности корпоративной культуры организации и отношение к труду**

Ценности благосостояния, моральные ценностей Корпоративные ценности и нормы: идеалы, воплощение этих идеалов в деятельности и поведении сотрудников в рамках организации; внутренние мотивационные структуры личности сотрудников организации.

Внутриорганизационные нормы и социальные роли. Отношение к труду: положительное, отрицательное и индифферентное. Отношение к труду: относительно: мотивов и ориентации трудового поведения; реального или фактического трудового поведения; оценка работниками трудовой ситуации - вербального поведения.

Социальная активность реализуется через: трудовую, общественно-политическую, познавательно-творческую активность. Факторы, формирующие отношение к труду

### **Типологии культур**

Организационная культура включает не только нормы и правила, но и текущий регламент деятельности. Она имеет свои особенности, в зависимости от рода деятельности, формы собственности, занимаемого положения на рынке и в обществе. Существуют бюрократическая, предпринимательская, органическая и другие организационные культуры, а также организационная культура в определенных сферах деятельности. Предпринимательская и Административная культура. Типологии Д. Карнеги, М. Бурке, Т. Дейла и А. Кеннеди, Ch. Handy.

Виды субкультур в организации. Культура как метафорического выражения. Культура, как регуляции взаимодействий и отношений. Характер организационной культуры. Клановая, творческая, иерархическая культуры. Субкультуры и контркультуры. Позитивная и негативная корпоративная культура

## **Диагностика корпоративной культуры**

Этапы диагностики. Инструменты диагностики. Анализ документов. История развития организации. Стратегические документы компании. Организационная структура. Управление персоналом. Системы планирования и контроля. Внутренние и внешние системы коммуникаций. Обход фирмы «Внешность» фирмы. Первое впечатление. «Проходная». Второе впечатление. «Проходная». Обход фирмы. Третье впечатление. Анкетирование персонала организации. Методы диагностики  
Разработка рамочных конструкций: методика К. Камерона и Р. Куинна; методика Т. Дила и А. Кеннеди; методика Г. Хофштеде. Разработка критериев оценки: методика АТАГ. Визуализация организационной культуры

Необходимость визуализации при диагностике организационной культуры. Условия успешности диагностики  
Случаи, когда диагностика необходима

Методологические и методические проблемы диагностики организационной культуры. Проблемы при диагностике организационной культуры. Рекомендации для преодоления заявленных проблем.  
Использование ценностей и норм компании, культурные артефакты.

## **Особенности формирования и поддержания корпоративной культуры гостиничного предприятия**

Принятие компанией определенной культуры. Формирование элементов организационной культуры. Условия оптимальной организации деятельности фирмы. Существование двух основных систем управления: формальной и неформальной. Социально-психологический смысл организационной культуры: интеграция, дифференциация и адаптация.

Признаки сильной (высокой) организационной культуры. Слабая организационная культура. Методы поддержания организационной культуры: лозунги, ролевое моделирование, внешние символы, истории, легенды, мифы и обряды, ритуалы, поведение высшего руководства в кризисных ситуациях, кадровая политика организации, обучение и повышение квалификации персонала. Организационные ритуалы, традиции, правила и порядки. Культура предприятия закрепляется и реализуется в ритуалах, традициях и порядках, которые действуют в отдельных подразделениях. Особенное внимание здесь стоит обратить на опасность даже разовых отступлений от заведенного порядка. Например, если вдруг из каких-то причин руководство один, другой раз не смогло провести ежемесячное подведение итогов работы с поздравлением и награждением лучших работников, это не только нарушает установленные правила, но и показывает неготовность руководства разделять объявленные ценности, что, естественно, снижает энтузиазм и заинтересованность в конечных результатах работы.

## **Итоговое контрольное мероприятие**

итоговое контрольное мероприятие проводится по всему курсу "Корпоративная культура в гостиничном предприятии"

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Персикова, Т. Н. Корпоративная культура : учебник / Т. Н. Персикова. — Москва : Логос, 2015. — 288 с. — ISBN 978-5-98704-467-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/70694>

2. Горяйнова, Н. М. Корпоративная культура [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. М. Горяйнова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Челябинск, Саратов : Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 224 с. — 978-5-4486-0653-3. <http://www.iprbookshop.ru/81480.html>

### Дополнительная:

1. Василенко, С. В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом. 2-е изд. / С. В. Василенко. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 105 с. — ISBN 978-5-394-01662-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/5971>

## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

2. <http://www.frontdesk.ru/> Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса.
1. <http://www.c-culture.ru/> Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса.
- [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru/) 2. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса.
2. <http://www.frontdesk.ru/> Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса.
- <http://www.toppersonal.ru/issue.html?2409> 3. Сайт журнала «Управление персоналом»
- <http://www.toppersonal.ru/issue.html?2409> 3. Сайт журнала «Управление персоналом»
- <http://www.toppersonal.ru/issue.html?2409> 3. Сайт журнала «Управление персоналом»
- <http://www.toppersonal.ru/issue.html?2409> 3. Сайт журнала «Управление персоналом»

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

Образовательный процесс по дисциплине **Корпоративная культура в гостиничном предприятии** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);  
доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)  
доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.  
Офисный пакет приложений «LibreOffice».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://student.psu.ru)).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

- система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).
- система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.
- система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением,

меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Корпоративная культура в гостиничном предприятии**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

**ПК.3**

**Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в профессиональной среде**

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ПК.3.1</b> Осуществляет внутренние и внешние коммуникации, руководствуясь этическими нормами</p>	<p>Коммуницирует с руководством, сотрудниками и гостями гостиничного предприятия, руководствуясь этическими нормами</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Имеет слабое представление о деловых коммуникациях в профессиональной сфере. Не умеет взаимодействовать с коллективом гостиничного предприятия, соблюдая этические нормы.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Имеет представление о деловых коммуникациях в профессиональной сфере. Умеет взаимодействовать с коллективом гостиничного предприятия, соблюдая этические нормы. Формирует опросные листы и рекомендации по совершенствованию корпоративной культуры в гостинице, ориентируясь на этические нормы (при этом допускает 2-3 существенные ошибки).</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>Демонстрирует знания деловых коммуникаций в профессиональной сфере. Умеет взаимодействовать с коллективом гостиничного предприятия, соблюдая этические нормы. Формирует опросные листы и рекомендации по совершенствованию корпоративной культуры в гостинице, ориентируясь на этические нормы (при этом допускает 2-3 несущественные ошибки).</p> <p align="center"><b>Отлично</b></p> <p>Уверенно демонстрирует знания деловых коммуникаций в профессиональной сфере. Умеет взаимодействовать с коллективом гостиничного предприятия, соблюдая этические нормы. Формирует опросные листы и рекомендации по совершенствованию корпоративной культуры в гостинице, ориентируясь на этические нормы.</p>

## УК.9

**Знает правовые и этические нормы, способен оценивать последствия нарушения этих норм**

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>УК.9.2</b> Ориентируется в этических нормах поведения в разных видах профессиональной деятельности и последствиях их нарушения</p>	<p>Демонстрирует этическое поведение в профессиональной деятельности</p>	<p><b>Неудовлетворител</b> Имеет слабое представление о правилах этического поведения и последствий нарушения этических норм в профессиональной деятельности. Не может ориентироваться в этических нормах поведения в гостиничном предприятии</p> <p><b>Удовлетворительн</b> Имеет представление о правилах этического поведения и последствий нарушения этических норм в профессиональной деятельности. Демонстрирует умение ориентироваться в этических нормах поведения в гостиничном предприятии (при этом допускает более 3-х существенных ошибок). Владеет навыками этического поведения.</p> <p><b>Хорошо</b> Демонстрирует знание правил этического поведения и последствий нарушения этических норм в профессиональной деятельности. Демонстрирует умение ориентироваться в этических нормах поведения в гостиничном предприятии (при этом допускает некоторые неточности). Владеет навыками этического поведения.</p> <p><b>Отлично</b> Уверенно демонстрирует знание правил этического поведения и последствий нарушения этических норм в профессиональной деятельности. Демонстрирует умение ориентироваться в этических нормах поведения в гостиничном предприятии. Владеет навыками этического поведения.</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен**

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов : 100**

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>УК.9.2</b> Ориентируется в этических нормах поведения в разных видах профессиональной деятельности и последствиях их нарушения	Понятие, основные компоненты и подсистемы корпоративной культуры организации <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Основные направления формирования и развития корпоративной культуры
<b>УК.9.2</b> Ориентируется в этических нормах поведения в разных видах профессиональной деятельности и последствиях их нарушения	Особенности формирования и поддержания корпоративной культуры гостиничного предприятия <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Кодекс корпоративной культуры
<b>ПК.3.1</b> Осуществляет внутренние и внешние коммуникации, руководствуясь этическими нормами	Итоговое контрольное мероприятие <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	Основные положения теории и практики корпоративной культуры

### Спецификация мероприятий текущего контроля

#### Понятие, основные компоненты и подсистемы корпоративной культуры организации

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
-----------------------	-------

«24 -30»1) во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя;2) в основной части текста прослеживается четкое деление на введение, основную часть и заключение;3) в основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис;4) заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части;5) демонстрирует полное понимание проблемы.Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.	30
«14-23»1) во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя;2) в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис;3) заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части;	23
«7-13»1) во введение тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе; 2) в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно;3) заключение выводы не полностью соответствуют содержанию основной части;	13
«1-6»1) во введение тезис отсутствует или не соответствует теме эссе;2) в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы;3) выводы не вытекают из основной части;4) отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение;	6

### **Особенности формирования и поддержания корпоративной культуры гостиничного предприятия**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Работа выполнена в полном объеме в соответствии с предложенной структурой. Все 6 пунктов Кодекса корпоративной культуры изложены в полном объеме в соответствии со спецификой гостиничного предприятия (по выбору студента). Содержание каждого пункта оценивается по 3-х балльной шкале (3 - выполнено полностью, 2 - имеются незначительные недостатки, 1 - имеются существенные недостатки). (Максимально - 18 баллов)Публичная презентация Кодекса корпоративной культуры гостиничного предприятия. Критерии оценки во вложенном файле. (Максимально - 12 баллов)	30
Минимальный проходной балл - 13	13

## **Итоговое контрольное мероприятие**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Тестирование по вопросам (40 вопросов). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл	40
Минимальный проходной балл - 17	17