



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

## **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

по выполнению контрольной работы  
по дисциплине

# **«Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса»**

Автор

Бородай В.А.

Ростов-на-Дону, 2015



## Аннотация

Методические указания предназначены для студентов очной формы обучения направления 43.03.01 «Сервис».

## Автор

доктор социологических наук  
профессор Бородай В.А.



## Оглавление

<b>1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СЕРВИСА»</b> .....	<b>4</b>
Тематика заданий к контрольной работе: .....	6
<b>2. ВОПРОСЫ К ИТОВОМУ КОНТРОЛЮ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СЕРВИСА»</b> .....	<b>9</b>
<b>3. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....	<b>12</b>
1. Основная литература .....	12
2. Дополнительная литература .....	12
3. Периодические издания .....	12
4. Интернет-ресурсы .....	12
<b>4. ПРИЛОЖЕНИЕ</b> .....	<b>14</b>

## **1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СЕРВИСА»**

Контрольная работа по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» имеет целью дополнить и закрепить полученные в период сессии знания оказать помощь студенту подготовиться к экзамену по данной дисциплине. Главной целью контрольной работы является закрепление полученных профессиональных знаний в области управления персоналом сервисной организации путем планомерного, систематизированного изучения рекомендуемой литературы и получение практических навыков в рамках изучаемых по курсу вопросов. При проверке контрольной работы преподавателем оценивается то, как студент понимает содержание дисциплины, его способность применять теории и концепции дисциплины для анализа и совершенствования организации сервисной деятельности, а также умение систематизировать и ясно излагать свои мысли.

Контрольная работа по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» состоит из двух теоретических вопросов (контрольных заданий).

Варианты контрольных заданий установлены с учетом последней цифрой номера зачетной книжки ( см. графы таблицы) и предпоследней цифры номера зачетной книжки (см. строки таблицы). На пересечении графы и строки установлены две темы контрольных заданий из представленного ниже списка.

Пример: если Вы имеете последние цифры в зачетной книжке 18, значит Ваш вариант тем контрольной работы определяется по строчке 1 и графе 8. Это будут темы № 19 и № 5.

### Варианты контрольной работы

предпоследняя цифра зачетной книжки	последняя цифра зачетной книжки									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Номера тем контрольной работы									
0	1 15	2 16	3 17	4 18	5 19	6 20	7 21	8 22	9 23	10 24
1	11 25	12 26	13 27	14 28	15 1	16 2	17 3	18 4	19 5	20 6
2	21 7	22 8	23 9	24 10	25 11	26 12	27 13	28 14	29 1	30 2
3	31 3	32 4	33 5	34 6	35 7	36 8	37 9	38 10	39 11	40 12
4	41 13	42 14	43 15	44 16	45 17	46 18	47 19	48 20	49 21	50 22
5	51 23	52 24	53 25	54 26	55 27	54 28	53 1	52 2	51 3	50 4
6	49 5	48 6	47 7	46 8	45 9	44 10	43 11	42 12	41 13	40 14
7	39 15	38 16	37 17	36 18	35 19	34 20	33 21	32 22	31 23	30 24
8	19 25	18 26	17 27	16 28	1 29	2 30	3 31	4 32	5 33	6 34
9	7 35	8 36	9 37	10 38	11 39	12 40	13 41	14 42	15 43	16 44

Контрольная работа выполняется студентами в форме реферата. Структура контрольной работы включает два теоретических вопроса (в соответствии с вариантом) и список использованных источников. Работы, не отвечающие обязательным для студента вариантам, не будут рассматриваться.

При подготовке контрольной работы студент подбирает и изучает необходимые литературные источники. Библиографический список должен содержать не менее 5 источников.

Текст контрольной работы должен быть отпечатан на компьютере через полтора межстрочных интервала с использованием шрифта Times New Roman Cyr № 14. Приблизительный объем

контрольной работы должен составлять не менее 15 страниц. Расстояние от границ листа до текста слева – 25 мм, справа – 10 мм, от верхней и нижней строки текста до границы листа – 20 мм. Титульный лист оформляется по образцу (см. Приложение). Одновременно, прилагается электронная версия работы на диске CD-R.

Контрольная работа сдается для проверки за 7 дней до начала сессии, либо в другие сроки, установленные деканатом факультета.

В случае возникновения затруднений студент консультируется у ведущего преподавателя.

### **Тематика заданий к контрольной работе:**

1. Корпоративная культура: история становления дисциплины и проблематика современных исследований

2. Сравнительная характеристика понятий «организационная культура», «корпоративная культура», «профессиональная культура», «управленческая культура», «культура сотрудников организации». Уровни проявления организационной культуры

3. Структурные компоненты и уровни анализа культуры организации

4. Миссия, цели, ценности, нормы организации: определение и характеристика понятий

5. Механизмы возникновения и формирования культуры организации

6. Типы субкультур. Влияние субкультур на функционирование организации

7. Эволюция организационной культуры на этапах возникновения, развития, расцвета и угасания компании

8. Характеристика подходов к анализу организационной культуры

9. Параметры анализа организационной культуры в рамках кросскультурных исследований

10. Основания для создания типологий организационных культур. Примеры типологий

11. Основные классы методов диагностики культуры организации, их возможности и ограничения. Примеры методик.

12. Требования к диагностическим процедурам по оценке культуры. Проблемы при изучении организационных культур

13. Роль лидера в различных организационных ситуациях, на разных стадиях развития организации

14. Понятие обучающейся культуры и обучающегося лидера
15. Механизмы внедрения культурных основ лидерами организации
16. Корпоративный кодекс организации: содержание, цели и технологии создания
17. Соответствие персонала параметрам организационной культуры: принципы набора персонала, сложности в реализации данного процесса
18. Адаптация, обучение, оценка персонала как инструменты развития и поддержания культуры организации
19. Мотивация персонала как инструменты развития и поддержания культуры организации
20. Системы внутрифирменной коммуникации как средство управления культурой организации
21. Методы изменения корпоративной культуры на разных стадиях развития компании
22. Психологическая динамика трансформационных изменений организации и ее культуры
23. Причины сопротивления изменениям со стороны сотрудников. Способы обеспечения психологической безопасности при внедрении изменений корпоративной культуры
24. Понятие приверженности в организационной психологии. Структура приверженности. Приверженность и мотивационно-смысловые регуляторы деятельности персонала
25. Теоретические модели лояльности и приверженности
26. Диагностика персонала организации как объекта управления.
27. Зарубежные модели социального партнерства.
28. Значение кадровой политики в стратегии организации.
29. Искусство составления резюме.
30. Кадровая служба: функции, организация, ответственность.
31. Концепция кадрового менеджмента в условиях рыночной экономики.
32. Методика разработки должностных инструкций работников.
33. Области применения и возможности использования психодиагностики в управленческой деятельности и кадровой работе.

34. Общие положения оценки в сфере человеческих ресурсов.

35. Организационное, правовое и научно-методическое обеспечение социального партнерства.

36. Особенности аттестации управленческих кадров.

37. Особенности управления женским коллективом.

38. Особенности управления мужским коллективом.

39. Особенности управления персоналом в современных корпорациях.

40. Планирование кадровой работы с использованием АСУП.

41. Развитие коммуникативных возможностей персонала.

42. Разработка концепции управления персоналом организации.

43. Разработка стратегии управления персоналом.

44. Разработка философии управления персоналом организации.

45. Роль корпоративной культуры в кадровом менеджменте.

46. Роль формальных и неформальных структур в системе управления персоналом.

47. Ротация и продвижения кадров.

48. Совершенствование информационного и технического обеспечения системы управления персоналом.

49. Совершенствование кадрового и документационного обеспечения системы управления персоналом.

50. Совершенствование нормативно-методического обеспечения системы управления персоналом.

51. Совершенствование технологии выработки управленческих решений по управлению персоналом.

52. Совершенствование функционального разделения труда в системе управления персоналом.

53. Современные трактовки карьерного пути.

54. Специфика управления персоналом в различных национальных моделях менеджмента.

55. Структура компетенций сотрудников современной организации.



## 2. ВОПРОСЫ К ИТОВОМУ КОНТРОЛЮ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СЕРВИСА»

1. Основные тенденции изменения внутренней среды организаций
2. Окружающая среда в XXI в.
3. Факторы успеха компаний в XXI в.
4. Понятие категории управление персоналом
5. Традиционная система управления персоналом
6. Современный подход к управлению персоналом
7. Концепции управления людьми в организации
8. Основные положения концепции управления человеческими ресурсами
9. Содержание деятельности по управлению персоналом
10. Возникновение корпоративной культуры
11. Общие признаки организаций
12. Корпоративная культура
13. Характеристики корпоративной культуры
14. Основные элементы корпоративной культуры
15. Факторы, оказывающие наибольшее влияние на формирование корпоративной культуры
16. культуры
17. Функции корпоративной культуры
18. Уровни корпоративной культуры
19. Типология корпоративной культур
20. Формирование корпоративной культуры
21. Методы поддержания корпоративной культуры
22. Сохранение существующей корпоративной культуры
23. Стратегия и корпоративной культура
24. Особенности стратегического управления
25. Миссия, цели организации и корпоративной культура
26. Что понимается под организационной структурой?
27. Полномочия. Централизация. Децентрализация
28. Диапазон контроля. Плоские и многоуровневые структуры
29. Организационная структура и схема организации
30. Основные организационные структуры
31. Факторы, влияющие на формирование организаци-

онной структуры

32. Организационные структуры XXI в.

33. Типы Современных организационных структур

34. Основные направления деятельности современных кадровых служб

35. Организационная структура службы персонала

36. Кадровая политика и корпоративная культура. Типы кадровой политики

37. Кадровое планирование

38. Как можно классифицировать источники набора персонала?

39. Источники набора персонала.

40. Плюсы и минусы источников набора персонала.

41. Квалификационные требования.

42. Резюме кандидата на работу.

43. Собеседование (интервьюирование).

44. Испытания кандидатов на работу.

45. Испытательный срок.

46. Конфликт целей кандидата и организации.

47. Принятие решения о найме.

48. Парадоксы рекрутмента.

49. Адаптация персонала.

50. Общий смысл аттестации персонала.

51. Метод управления по целям.

52. Фазы оценки персонала.

53. Аргументы в пользу необходимости развития персонала.

54. Основные цели обучения персонала.

55. Необходимые условия эффективного обучения.

56. Методы обучения на рабочем месте.

57. Методы обучения вне рабочего места.

58. Преимущества и недостатки методов обучения.

59. Контроль (оценка) результатов обучения.

60. Этапы деловой карьеры персонала.

61. Кадровый резерв компании.

62. Технология планирования карьеры.

63. Мотивация и корпоративная культура

64. Теории трудовой мотивации.

65. Основные цели и базовые принципы построения системы стимулирования

66. сотрудников.

67. Формы стимулирования персонала.

68. Современные факторы, мотивирующие труд.
69. Кадровый аудит корпоративная культура
70. Кадровый контроллинг.
71. Информационное обеспечение системы управления персоналом.
72. Диагностика трудовых коллективов.
73. Конфликты и их классификация.
74. Способы разрешения конфликтов.
75. Тактика ведения переговоров.
76. Создание эффективных команд.

### 3. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

#### 1. Основная литература

- 1.1 Баумгартен Л.В., Красноженова Г.Ф. Корпоративная культура и управление персоналом в туризме: теория и практика: Учеб. пособие. М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М. ISBN 978-5-9558-0203-9. 2012
- 1.2 Персикова, Т. Н, Корпоративная культура [Электронный ресурс] : учебник. М.: Логос ISBN 978-5-98704-467-4. 2011
- 1.3 Дейнека А. В. Управление персоналом : учебник М.: ИТК "Дашков и К". ISBN 978-5-394-01977-7. 2013
- 1.4 Соломанидина Т.О..Организационная культура компании: Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, ISBN 978-5-16-002818-7. 2010

#### 2. Дополнительная литература

- 2.1 Семенов, Ю. Г. Организационная культура: управление и диагностика [Электронный ресурс]. М.: Логос, 2009
- 2.2 Н.А. Зайцева. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие. М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М. 2013
- 2.3 О.Г. Тихомирова Организационная культура: формирование, развитие и оценка: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М. 2011

#### 3. Периодические издания

- 3.1 Журнал «Вестник московского университета. Серия 19: Лингвистика и межкультурная коммуникация
- 3.2 Журнал «Вестник российского экономического университета им. Г.В. Плеханова
- 3.3 Журнал: «Сервис в России и за рубежом» Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса
- 3.4 Деловой журнал: «Управление персоналом» Издательский дом "Управление персоналом"
- 3.5 Журнал: Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. Научно-информационный издательский центр и редакция журнала

#### 4. Интернет-ресурсы

- 4.1 <http://www.docme.ru/> Курс лекций по учебной дисциплине Корпоративная культура и управление персоналом, автор: преподаватель кафедры управление персоналом и документоведения Института права и управления ВГУЭС Николаева В. И.

4.2 <http://hr-portal.ru/tags/podbor-personala> Ронзина Майя Дмитриевна. Корпоративная культура как инструмент управления персоналом

4.3 <http://www.pro-personal.ru/> Информационный портал для специалистов по кадрам и управлению персоналом

4.4 <http://www.aup.ru> Административно-управленческий портал.

4.5 <http://www.hr100.ru/> Управление персоналом: 100% практика

4.6 <http://business.kulichki.net> Библиотека Business Lib на Куличках

## 4. ПРИЛОЖЕНИЕ

### Образец титульного листа

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет «Права, сервиса и туризма»

Кафедра «Социально-культурный сервис и туризм»

Контрольная работа по дисциплине

«Корпоративная культура и управление персоналом в орга-  
низациях сервиса»

ТЕМА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ:

«Методы планирования потребности в персонале»

Выполнил студент группы №

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Руководитель курса  
д.с.н. профессор

Бородай В.А.

Ростов-на-Дону 2015