

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.09 Культура туристского обслуживания
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация внутреннего и въездного туризма
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат исторических наук, доцент Филиппова И. Г.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

сформировать у обучающихся представления о профессиональной этике как о системе научных знаний, о проблемах нравственных отношений в профессиональной среде, об этикетных формах поведения в трудовой деятельности, связанной с социально-культурным и международным туризмом. Цель курса сформировать у обучающихся представления о профессиональной этике как о системе научных знаний, о проблемах нравственных отношений в профессиональной среде, об этикетных формах поведения в трудовой деятельности, связанной с социально-культурным с международным туризмом.

Задачи дисциплины:

-ознакомить с происхождением, основными категориями и основными этапами развития этической науки;

-развить представления о моральных нормах и нравственных установках лежащих в основе профессиональных отношений в сфере международной туристской деятельности;

-научить применять этические принципы и нормы в организации профессиональной деятельности работников туризма, проектирующих и организовывающих международные туристские программы, - раскрытие особенностей национально-культурных этикетов многих народов разных стран Мира, отличающихся этнокультурной, этнопсихологической специфики;

- усвоение студентами знаний и навыков творческого подхода к учету этнокультурных и этнопсихологических факторов при выявлении особенностей национально-культурного этикета (НКЭ) различных национальных культур;

- приобретение студентами знаний и навыков общения представителей разных народов на базе знания их национально-культурного этикета;

- восприятие студентами национально-культурного этикета как важного средства сближения народов, развития их сотрудничества, а также - как одной из главных целей в Страноведческом туризме. - развитие у обучающихся творческого подхода к профессиональной деятельности;

- отработка профессиональных навыков обслуживания российских и зарубежных туристов

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-6 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК-6.1 Знает методы ведения переговоров с туристами, особенности согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-6.2 Умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	
	ПК-6.3 Способен обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-6.1. Знает методы ведения переговоров с туристами, особенности согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Знает сущность культуры обслуживания, взаимосвязь производств услуги и обслуживания, требования к обслуживанию, влияние внешних факторов на культуру обслуживания

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-6.2. Умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Умеет применять принципы межкультурной коммуникации при обслуживании иностранных туристов
ПК-6.3. Способен обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Владеет культурой производственного менеджмента

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-6.1	ПК-6.2	ПК-6.3
1	Общая характеристика культуры обслуживания	ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10) Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Организационная культура обслуживания	ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10) Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Психологическая культура обслуживания	ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
4	Корпоративная культура предприятия обслуживания	ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
5	Роль имиджа в формировании культуры обслуживания	ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10) Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
6	Культура производственного менеджмента	ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10) Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 1: Общая характеристика культуры обслуживания Введение. Сущность культуры обслуживания. Взаимосвязь производств услуги и обслуживания. Требования к обслуживанию. Влияние внешних факторов на культуру обслуживания.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Принципы современного обслуживания.</p> <p>Лабораторная работа: -</p> <p>Тема 2: Организационная культура обслуживания</p>

43.03.02 Туризм, направленность (профиль) "Технология и организация внутреннего и въездного туризма"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.09 Культура туристского обслуживания
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Понятие и признаки организационной культуры. Объективные элементы организационной культуры туристского предприятия: символика, внешний вид здания, интерьер, цвета, удобство, оборудование, мебель. Субъективные элементы организационной культуры туристского предприятия: ценности, ритуалы, табу, образы, мифы, связанные с историей предприятия, принятые нормы общения.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Основные требования к персоналу в туризме</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Психологическая культура обслуживания</p> <p>Понятие экстремальной профессиональной компетенции. Аффективные реакции клиентов и методы воздействия на них. Эффективные поведенческие навыки сотрудников сферы обслуживания.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Требования к психологическому состоянию работников сферы обслуживания.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Корпоративная культура предприятия обслуживания</p> <p>Понятие корпоративной культуры. Типы корпоративной культуры. Формирование корпоративной культуры на предприятии сервиса.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Роль руководства в формировании корпоративной культуры туристского предприятия.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 5: Роль имиджа в формировании культуры обслуживания</p> <p>Понятие имиджа туристского предприятия. Характеристики имиджа туристского предприятия. Элементы имиджа. Компоненты фирменного стиля туристского предприятия.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Роль коллектива в создании имиджа фирмы.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 6: Культура производственного менеджмента</p> <p>Проблемы межкультурной коммуникации при обслуживании иностранных туристов. Качество обслуживания и его оценка.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Качество обслуживания и его оценка</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 6
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	12	12
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	24	24
Самостоятельная работа студента (СР)	66	66
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	66	66
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	42	42
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Общая характеристика культуры обслуживания	6	2	4	0	11	4
2	Организационная культура обслуживания	6	2	4	0	11	4
3	Психологическая культура обслуживания	6	2	4	0	11	4

43.03.02 Туризм, направленность (профиль) "Технология и организация внутреннего и въездного туризма"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.09 Культура туристского обслуживания
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
4	Корпоративная культура предприятия обслуживания	6	2	4	0	11	4
5	Роль имиджа в формировании культуры обслуживания	6	2	4	0	11	4
6	Культура производственного менеджмента	6	2	4	0	11	4
Итого:			12	24	0	66	24

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	6	6
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	93	93
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	93	93
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	11	11
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Общая характеристика культуры обслуживания	7	2	0	0	16	4
2	Организационная культура обслуживания	7	0	2	0	16	4
3	Психологическая культура обслуживания	7	0	0	0	16	4
4	Корпоративная культура предприятия обслуживания	7	0	0	0	16	4
5	Роль имиджа в формировании культуры обслуживания	7	0	2	0	15	4
6	Культура производственного менеджмента	7	0	0	0	14	4
Итого:			2	4	0	93	24

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Садовская В. С., Ремизов В. А. - Московский государственный институт культуры (г. Химки)., 2023 г. - 169 с. - ISBN 978-5-534-06390-5 –

Режим доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-kommunikativnoy-kultury-psihologiya-obscheniya-513043>

2. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА. Учебник для вузов / Алексина Т. А. - Российский университет дружбы народов (г. Москва)., 2023 г. - 384 с. - ISBN 978-5-534-06659-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovaya-etika-511123>

3. КРОСС-КУЛЬТУРНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ 3-е изд. Учебник для вузов / Мясоедов С. П., Борисова Л. Г. - Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (г. Москва)., 2023 г. - 314 с. - ISBN 978-5-534-02314-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/kross-kulturnyy-menedzhment-511007>

Дополнительная литература:

1. МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Скобкин С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва)., 2023 г. - 366 с. - ISBN 978-5-534-07713-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-turizme-514812>

2. ПСИХОДИАГНОСТИКА В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Рамендик Д. М., Одинцова О. В. - Российский государственный университет имени А.Н. Косыгина (г. Москва).; Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва)., 2023 г. - 212 с. - ISBN 978-5-534-10049-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihodiagnostika-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-512481>

3. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; Отв. ред. Нехорошков В. П. - Сибирский государственный университет путей сообщения (г. Новосибирск)., 2022 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-06479-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-491576>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arhiv.neicon.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст:

электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. Russia.travel [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://russia.travel>. - Текст: электронный
9. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный
10. Живая карта: все о туризме, отдыхе и путешествиях [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.2t.ru>. - Текст: электронный
11. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный
12. ЭкстраГид.ру [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный
13. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный
14. Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://culture.gov.ru>. - Текст: электронный
15. Министерство иностранных дел Российской Федерации (МИД России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://www.mid.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному порталу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному порталу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном портале Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе

«Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Доклад, сообщение / Реферат №1

Примерные темы

1. Понятие «информационная система». Роль информационных систем в современном мире.
2. Этапы и тренды развития информационных технологий в туристической индустрии.
3. Перспективные направления информатизации туристической отрасли.
4. Конкуренция на рынке туристических услуг и взаимосвязь между конкурентоспособностью и информационными технологиями.
5. Интернет-технологии в индустрии туризма: этапы и основные направления взаимодействия, перспективные тенденции.

Доклад, сообщение / Реферат №2

1. Электронная коммерция в индустрии туризма.
2. Современные Интернет-ресурсы для туристического бизнеса.
3. Мировая и российская практика использования социальных сетей в туристической индустрии.

4. индустрии.

История создания автоматизированных систем управления гостиницами

Доклад, сообщение / Реферат №3

1. Современные технические информационные системы.
2. Автоматизированные системы управления гостиницей.
3. Компьютерные системы бронирования.
4. Развитие Интернет-бронирования в российском гостиничном бизнесе.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

Примерные темы

1. Современные компьютерные сети.
2. Современные принципы работы по технологии «клиент—сервер».
3. «Глобальная» и «локальная» сети.
4. Принципы организации и возможности сети Интернет.
5. Процедура поиска и размещения информации в Интернете.
6. Особенности поисковых систем.

7. Процесс формирования информационного общества.
8. Информационные технологии как основа информатизации общества.
9. Основные этапы и современное состояние информатизации.
10. Информационная составляющая организации туристской деятельности.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №2

Примерные вопросы для опроса

1. Этапы развития информационных технологий.
2. Основные понятия и компоненты информационных технологий.
3. Классификация информационных технологий.
4. Современное состояние и тенденции развития информационных технологий в гостиничном бизнесе

Собеседование, опрос / Контрольная работа №3

Примерные темы

1. Локальные и глобальные компьютерные сети, их назначение, топология и возможности использования в туризме.
2. Типы информационных систем менеджмента, применяемые в гостиничном бизнесе.
3. Оценка преимуществ и недостатков специализированных пакетов прикладных программ для гостиничного бизнеса.
4. Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Intellect-Style.

Тестирование №1

1. *Один из общих методов исследования организационной культуры:*

- 1) * системный
- 2) анализ
- 3) дискуссия

2. *Культура «усердной работы» по Т. Дилу и А. Кеннеди предполагает:*

- 1) высокая степень риска и медленная обратная связь
- 2) * риск невелик, быстрая обратная связь, поощрение работников
- 3) слабая обратная связь, постоянное поощрение сотрудников

3. *Один из общих методов исследования организационной культуры:*

- 1) культурологический
- 2) дискуссия
- 3) * антропологический

4. *Как называется по С. Ханди культура, в основе которой лежит опыт сотрудников:*

- 1)* культура Афины
- 2) культура Зевса
- 3) культура Аполлона

5. *Один из общих методов исследования организационной культуры:*

- 1) культурологический
- 2) анализ
- 3) * социологический

6. *Как называется по С. Ханди культура, в основе которой лежат бюрократические принципы:*

- 1) культура Гермеса
- 2) * культура Аполлона
- 3) культура Зевса

7. *Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:*

- 1) увольнении персонала
- 2) привлечении к ответственности персонала
- 3) * адаптации персонала

8. *Как называется по С. Ханди культура, в основе которой лежит приоритет личной власти:*

- 1) * культура Зевса
- 2) культура Афины
- 3) культура Зевса

9. *Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:*

- 1) взыскании с персонала штрафа
- 2) отборе персонала
- 3)* мотивации персонала

10. *Как называется характеристика социально-профессиональных качеств специалиста:*

- 1) профессиональное отношение
- 2)* профессиональная культура
- 3) профессиональное сознание

11. *Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:*

- 1) * стимулировании персонала
- 2) увольнении персонала
- 3) привлечении к ответственности персонала

12. *Наибольшее воздействие на культуру организации оказывает:*

- 1) степень риска, связанного с деятельностью организации
- 2)* социальное и деловое окружение, в котором она функционирует

3) быстрое принятие решений

13. *Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:*

- 1)* развитии персонала
- 2) отборе персонала
- 3) взыскании с персонала штрафа

14. *Для изменения культуры необходима особая стратегия управления культурой в организации. Она предполагает:*

- 1) смену руководства
- 2) оба варианта верны
- 3)* разработку специальных предложений и мер

15. *Под профессиональной этикой понимается:*

- 1)* конкретный набор норм, или кодекс поведения, которым руководствуются лица, принимающие решения, играя различные профессиональные роли
- 2) исследование специфики моральных отношений внутри организаций
- 3) моральные отношения между субъектами, обладающими одинаковыми характеристиками

16. *Анализ человеческих ценностей позволяет условно разделить их на две основные группы:*

- 1) материальные и духовные ценности
- 2)* ценности благосостояния и прочие ценности
- 3) индивидуальные и прочие ценности

17. *К основным областям регулирования макроэтики относятся:*

- 1) отношения между организациями
- 2) отношения между организациями и потребителями
- 3)* отношения между организациями и государством

18. *Культура «крутых ставок» по Т. Дилу и А. Кеннеди предполагает:*

- 1) мир индивидуалистов, сильно рискующих и быстро получающих обратную связь
- 2)* высокая степень риска и медленная обратная связь
- 3) риск невелик, быстрая обратная связь, поощрение работников

19. *К основным положениям, на которых базируется современная деловая этика, относятся:*

- 1) повышение характеристик этичности сотрудников организации
- 2) влияние деловой этики на усиление корпоративного духа
- 3)* создание материальных ценностей во всем многообразии форм

20. *Диагностика организационной культуры возможна следующим методом:*

- 1) экспертный опрос
- 2)* тест
- 3) включенное наблюдение

21. *К основным этическим проблемам деловой жизни относятся:*

- 1)* низкое качество работы и товаров
- 2) жесткие цены
- 3) создание союзов в надежде на счастливую случайность

22. *Диагностика организационной культуры возможна следующим методом:*

- 1) интервью
- 2)* анкетный опрос
- 3) экспертный опрос

23. *Организационная культура относится к управлению персоналом как:*

- 1) причина к следствию
- 2) общее к частному
- 3)* целое к части

24. *Диагностика организационной культуры возможна следующим методом:*

- 1) интервью
- 2)* анализ документов

3) включенное наблюдение

25. *Исследования Г. Хофштеде посвящены:*

- 1) выявлению аспектов организационной культуры
- 2) анализу организационной культуры
- 3)* диагностике организационной культуры

26. *При диагностике организационной культуры учитывается мнение:*

- 1) клиентов компании
- 2)* сотрудников компании
- 3) практикантов

27. *Изменение организационной культуры включает в себя:*

- 1)* смена организационной символики и обрядности
- 2) смена акцентов в кадровой политике
- 3) изменение критерия стимулирования

28. *При диагностике организационной культуры изучаются следующие ориентации компании:*

- 1) на коммуникации
- 2) на издержки
- 3)* на сотрудников

29. *Оценка организационной культуры возможна на основе:*

- 1)* ценностей компании
- 2) клиентов компании
- 3) миссии развития компании

30. *При диагностике организационной культуры изучаются следующие ориентации компании:*

- 1) на технологию
- 2)* на компанию
- 3) на клиентов

Тестирование №2

1. *Имидж в переводе с английского языка означает:*

- 1) впечатление
- 2)* образ
- 3) оценка

2. *Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются:*

- 1) синонимами
- 2)* четко взаимосвязанными понятиями
- 3) не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками

3. *К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа относятся:*

- 1) общие физические данные, мимика, среда обитания
- 2) коммуникабельность, уровень нравственности
- 3)* оба ответа верны

4. *Формирование делового имиджа следует начинать с ...*

- 1) создания имидж-портрета
- 2) выбора стратегии
- 3)* формулирования имиджевых целей

5. *Чему должна соответствовать рабочая одежда?*

- 1)* внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании)
- 2) интересам, нормам и вкусам клиентов организации
- 3) времени года

6. Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию ...

- 1) формирования целевого имиджа
- 2)* формирования универсального имиджа
- 3) «креативный взрыв»

7. Деловая одежда в первую очередь должна быть ...

- 1)* строгой и элегантной
- 2) дорогой и модной
- 3) яркой и стильной

8. В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:

- 1)* трёх
- 2) четырёх
- 3) двух

9. Вербальным элементом имиджа является ...

- 1)* речь
- 2) одежда
- 3) почерк

10. Дресс-код – это ...

- 1)* форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций
- 2) иностранная забава
- 3) правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.

11. Особенностью системы управления материальными ресурсами является отсутствие в ней:

- 1)* иерархии управления
- 2) гибкости производства
- 3) самостоятельности предприятий

12. Различают следующие виды операционной деятельности:

- 1) Обработка материалов, транспортировка, сервис
- 2) Поставка, транспортировка, сервис
- 3)* Производство, поставка, транспортировка, сервис

13. Центральное место среди всех функций управления занимает:

- 1) нормирование
- 2)* планирование
- 3) контроль

14. Непрерывность производства означает:

- 1)* минимизацию перерывов в процессе производства
- 2) регулярную повторяемость отдельных операций
- 3) наличие определенного соотношения между его отдельными элементами

15. Оперативный план посвящен:

- 1)* решению конкретных вопросов деятельности предприятия в краткосрочном периоде
- 2) сопоставлению фактических параметров технологии и продукции с нормативными величинами
- 3) своевременной оценке непрерывно меняющегося хода производства

16. Миссия предприятия представляет собой:

- 1) набор принципиальных решений для эффективного распределения ресурсов
- 2) правила и приемы исследования и формирования потенциальных рынков товаров и услуг
- 3)* общую цель предприятия, выражающую причину его существования

17. Функция мотивации включает:

- 1)* поощрение и наказание

2) формулировку целей и задач фирмы

3) обнаружение ошибок, отклонение от существующих стандартов

18. При расчете интегрированного результата сбытовой деятельности учитывается:

1) цена товара

2)* рентабельность продаж

3) объем выручки от продаж

19. Обязательным условием эффективного функционирования системы оперативного планирования является наличие:

1) непрерывности производственного процесса

2) действенной мотивации трудового коллектива

3)* обоснованной нормативной базы

20. К характеристике предприятия относятся:

1) покупатели с высокой степенью информированности

2) интенсивная конкуренция

3)* новые средства массовой коммуникации

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1

С помощью системы бронирования Амадеус решить следующую задачу по бронированию авиабилета по маршруту Москва – Лондон:

1. Информация о рейсе

2. Наличие мест или графика перелётов

3. Остановки на маршруте

4. Тип питания

5. Классы обслуживания

6. Ограничения по движению

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет

Примерный перечень теоретических вопросов к зачету

1. Информация. Единицы измерения количества информации.

2. Информационные процессы. Хранение, передача и обработка информации.

3. Основные этапы инсталляции программного обеспечения.

4. Управление как информационный процесс. Замкнутые и разомкнутые системы управления, назначение обратной связи.

5. Программы-архиваторы и их назначение.

6. Представление информации. Естественные и формальные языки. Двоичное кодирование информации.

7. Функциональная схема компьютера (основные устройства, их функции и взаимосвязь). Характеристики современных персональных компьютеров.

8. Устройство памяти компьютера. Носители информации (гибкие диски, жесткие

диски, диски CD-ROM/R/RW, DVD и др.).

9. Программное обеспечение компьютера (системное и прикладное).

10. Современные системы бронирования.

Примерный перечень практических заданий к зачету

1. Составьте маршрут перелета СПб-Пхукет.
2. Составьте маршрут перелета в страны СНГ (по выбору студента).
3. Составьте маршрут перелета в Латинскую Америку (по выбору студента)
4. Составьте маршрут перелета В скандинавские страны (по выбору студента)