

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 кас-сами 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 кас-сами 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)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

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

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>	
<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><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Основные требования к персоналу в туризме</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>	
<p><b>Тема 3:</b> 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><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Требования к психологическому состоянию работников сферы обслуживания.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>	
<p><b>Тема 4:</b> Корпоративная культура предприятия обслуживания</p> <p>Понятие корпоративной культуры. Типы корпоративной культуры. Формирование корпоративной культуры на предприятии сервиса.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Роль руководства в формировании корпоративной культуры туристского предприятия.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>	
<p><b>Тема 5:</b> 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><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Роль коллектива в создании имиджа фирмы.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>	
<p><b>Тема 6:</b> Культура производственного менеджмента</p> <p>Проблемы межкультурной коммуникации при обслуживании иностранных туристов. Качество обслуживания и его оценка.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Качество обслуживания и его оценка</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>	
<p><b>Курсовая работа:</b> 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)		65	65
Курсовая работа		0	0
Другие виды самостоятельной работы*		65	65
Контроль самостоятельной работы (КСР)		7	7
Контактная работа (КоР)		43	43
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				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			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	

№	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	10	4
Итого:			12	24	0	65	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)., 2022 г. - 169 с. - ISBN 978-5-534-06390-5 –

Режим доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-kommunikativnoy-kultury-psihologiya-obshcheniya-491009>

2. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА. Учебник для вузов / Алексина Т. А. - Российский университет дружбы народов (г. Москва), 2022 г. - 384 с. - ISBN 978-5-534-06659-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovaya-etika-489229>

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), 2022 г. - 314 с. - ISBN 978-5-534-02314-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/kross-kulturnyy-menedzhment-489087>

*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), 2022 г. - 366 с. - ISBN 978-5-534-07713-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-turizme-492676>

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), 2022 г. - 212 с. - ISBN 978-5-534-10049-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihodiagnostika-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-490473>

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](http://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](http://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 культуры Российской Федерации (Минкультуры России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://culture.gov.ru>. - Текст: электронный
14. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.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](http://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](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном портале Университета [imeos.ru](http://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.

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 относится:
- 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)