

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»


Утверждаю  
Декан СПФ  
  
Т.В. Поштарева  
«28» октября 2020 г.





**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Корпоративная культура и имидж организации


Направление подготовки 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль) программы Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки – 2020

Разработана  
д-р. пед. наук, проф. кафедры  
СГД   
Т.В. Поштарева

Согласована  
зав. выпускающей кафедрой  
 Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры СГД  
от «28» октября 2020 г.  
протокол № 3  
зав. кафедрой  
 Т.В. Поштарева

Одобрена  
на заседании учебно-  
методической  
комиссии факультета  
от «28» октября 2020 г.  
протокол № 2  
Председатель УМК  
 Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2020 г.

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Структура дисциплины	6
5.3. Занятие семинарского типа	7
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	7
5.5. Самостоятельная работа	8
6. Образовательные технологии	8
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	9
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	9
8.1. Основная литература	9
8.2. Дополнительная литература	9
8.3. Программное обеспечение	9
8.4. Профессиональные базы данных	9
8.5. Информационно-справочные системы	9
8.6. Интернет-ресурсы	9
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	9
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	15
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	16
Приложение	

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Корпоративная культура и имидж организации» являются: формирование у будущих специалистов туристской сферы представления о современной корпоративной культуре как факторе эффективности и стабильности предприятий туристской индустрии, овладение современными приемами и технологиями формирования имиджа организации, направленными на реализацию стратегических целей и повышение эффективности работы учреждений.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Корпоративная культура и имидж организации» входит в Блок 1 дисциплины (модули), вариативную часть Б1, В.12, дисциплина по выбору.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Психология	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
Менеджмент в туризме	

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК-1 владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	Знать теоретические основы проектирования.
	Уметь разрабатывать стратегию формирования корпоративной культуры и имиджа организации
	Владеть навыком применения основных методов проектирования в туризме в сфере корпоративной культуры и имиджа организации

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.  
ОФО

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4
		А триместр
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>36,5</b>	<b>36,5</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	12	12
из них		
– лекции	12	12
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	24	24
из них		
– семинары (С)	10	10
– практические занятия (ПР)	14	14
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>69,5</b>	<b>69,5</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-

Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	43	43
Подготовка к аттестации	26,5	26,5
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен

### ЗФО

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4
		Б триместр
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>14,5</b>	<b>14,5</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	6	6
из них		
– лекции	6	6
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	8	8
из них		
– семинары (С)	2	2
– практические занятия (ПР)	6	6
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>93,5</b>	<b>93,5</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	85	85
Подготовка к аттестации	8,5	8,5
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Сущность и содержание корпоративной культуры.	Сущность корпоративной культуры. Определение терминов «культура», «корпоративная культура». Структура корпоративной культуры в организации. Факторы формирования корпоративной культуры. Функции корпоративной культуры. Значение корпоративной культуры для организации.
2.	Основные элементы корпоративной культуры.	Сущность организационного климата. Определение организационного климата и других близких к нему по содержанию терминов. Ценностные ориентиры организации. Стиль управления. Личностные характеристики персонала. Экономическая культура. Корпоративная культура как система прогрессивных методов, приемов и средств управления.
3.	Сущность и значение	Корпоративное управление как важнейший фактор социально-

	корпоративного управления.	экономического развития государства. Процесс разделения права собственности. Конфликт интересов менеджмента и управления. Корпоративное управление как комплекс мер и правил по максимизации прибыли предприятия. Понятие «корпоративный менеджмент» и «корпоративное управление». Условия реализации эффективного корпоративного управления.
4.	Становление и принципы корпоративного управления.	Основные международные принципы корпоративного управления. Историческое развитие корпоративных событий. Теория фирмы. Рыночно-ориентированные системы управления.
5.	Базисные категории корпоративного управления.	Понятие «корпорация». Акционерное общество как распространенная организационно-правовая форма корпораций. Разновидности акционерных обществ. Процедурные аспекты организации корпоративного общества. Корпоративные ценные бумаги как специфическая форма существования капитала. Разновидности ценных бумаг по функциональному назначению.
6.	Формирование корпоративной культуры организации.	Принципы формирования корпоративной культуры. Установки, способствующие формированию корпоративной культуры. Этапы формирования корпоративной культуры. Определение методов достижения целей. Диагностика состояния ценностей корпоративной культуры. Формирование требований к персоналу. Демократический стиль принятий решений.
7.	Формирование корпоративной культуры персонала.	Диагностика корпоративной культуры персонала. Факторы, определяющие уровень корпоративной культуры персонала. Формирование социально-производственных связей, морального климата и стиля производственных отношений в трудовом коллективе. Обеспечение высокой мотивированности персонала на эффективную совместную работу и достижение корпоративных целей.
8.	Управление персоналом в рамках корпоративной культуры.	Корпоративный кодекс фирмы и характеристика его основных элементов. Сущность, состав, требования компетенции персонала. Система стимулирования сотрудников: цели создания, назначение и основные формы. Процедуры создания корпоративной культуры персонала и способы ее освоения на предприятии. Особенности подбора и подготовки персонала для предприятий туристической индустрии.

## 5.2. Структура дисциплины ОФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов			
		Всего	Л	С	СР
1	Сущность и содержание корпоративной культуры.	16	2	2	14
2	Основные элементы корпоративной культуры.	18	2	2	14
3	Сущность и значение корпоративного управления.	18	2	2	14
4	Становление и принципы корпоративного управления.	18	2	2	14
5	Базисные категории корпоративного управления.	18	3	2	14
6	Формирование корпоративной культуры организации.	18	3	-	14
7	Формирование корпоративной культуры персонала.	20	3	-	14
8	Управление персоналом в рамках корпоративной культуры.	18	3	-	16
	<b>Общий объём, час</b>	<b>144</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>114</b>

## ЗФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов			
		Всего	Л	С	СР
1	Сущность и содержание корпоративной культуры.	16	2	2	15
2	Основные элементы корпоративной культуры.	16	2	2	15

3	Сущность и значение корпоративного управления.	18	2	2	15
4	Становление и принципы корпоративного управления.	18	2	2	15
5	Базисные категории корпоративного управления.	18	2	-	15
6	Формирование корпоративной культуры организации.	18	2	-	15
7	Формирование корпоративной культуры персонала.	18	-	-	15
8	Управление персоналом в рамках корпоративной культуры.	18	-	-	15
	Аттестация	4	-	-	-
	<b>Общий объём, час</b>	<b>144</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>120</b>

### 5.3. Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Тема	Количество часов	
				ОФО	ЗФО
1	1	С	Сущность и содержание корпоративной культуры.	2	2
2	2	С	Основные элементы корпоративной культуры.	2	2
3	3	С	Сущность и значение корпоративного управления.	2	2
4	4	С	Становление и принципы корпоративного управления.	2	2
5	5	С	Базисные категории корпоративного управления.	2	-

### 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

#### Темы рефератов:

1. Понятие корпоративной культуры: подходы к определению.
2. Исторические аспекты возникновения и развития корпоративной культуры.
3. Основные факторы формирования корпоративной культуры.
4. Структура корпоративной культуры.
5. Модели корпоративной культуры.
6. Составные элементы корпоративной культуры.
7. Типы корпоративной культуры.
8. Функции корпоративной культуры.
9. Корпоративная культура и ее функции на туристских предприятиях.
10. Принципы формирования корпоративной культуры.
11. Этапы формирования корпоративной культуры.
12. Методы и приемы диагностики корпоративной культуры.
13. Диагностика корпоративной культуры персонала.
14. Формирование социально-производственных связей, морального климата и стиля взаимоотношений в трудовом коллективе.
15. Формирование критериев достижения целей и оценка результатов деятельности персонала. Формирование обязательств организации перед сотрудниками.
16. Мотивация персонала на достижение целей организации.
17. Управление персоналом туристских предприятий.
18. Корпоративный кодекс: основное содержание.
19. Требования к компетенции персонала. Подбор персонала.
20. Социально - психологические аспекты управления персоналом в современных организациях.
21. Управление межкультурными взаимодействиями на предприятии со сложной социально-этнической структурой персонала.

### 5.5. Самостоятельная работа

№ раздела	Виды самостоятельной работы	Количество часов
-----------	-----------------------------	------------------

(темы)		ОФО	ЗФО
Темы 1-5 для ОФО Тема 1-4 для ЗФО	Подготовка к семинару	40	24
Темы 7,8 для ЗФО	Работа над темами, вынесенными на самостоятельное изучение	-	4
Темы 1-8	Изучение специальной методической литературы	98	78
Темы 1-8	Написание реферата	10	10
Темы 1-8	Подготовка к зачету	-	3,7
	Подготовка презентации	6	4
	Общий объем, час	114	123,7

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

**Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

**Информационные технологии:**

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

**Интерактивные и активные образовательные технологии**

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
3	С	Компьютерная презентация	2	2
4	С	Компьютерная презентация	2	2
5	С	Компьютерная презентация	2	-

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств по дисциплине приводится в приложении и входит в рабочую программу дисциплины.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1 Основная литература:

1. Бабосов Е.М. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов по специальности «Менеджмент» / Е.М. Бабосов, Э.Г. Вайнилович, Е.С. Бабосова. — Электрон. текстовые данные. — Минск: ТетраСистемс, 2012. — 288 с. — 978-985-536-321-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28268.html>
2. Беликова И.П. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие (краткий курс лекций) / И.П. Беликова. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2014. — 64 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47371.html>
3. Шлендер П.Э. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом» / П.Э. Шлендер [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 319 с. — 5-238-00909-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8597.html>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Василенко С.В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом. 2-е изд. [Электронный ресурс] / С.В. Василенко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 105 с. — 978-5-394-01662-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5971.html>
2. Демин Д. Корпоративная культура [Электронный ресурс] : десять самых распространенных заблуждений / Д. Демин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 137 с. — 978-5-9614-1147-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43664.html>

3. Персикова Т.Н. Корпоративная культура [Электронный ресурс] : учебник / Т.Н. Персикова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, 2015. — 288 с. — 978-5-98704-467-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70694.html>

### 8.3. Программное обеспечение

Пакет программ MS Office (их аналоги)

### 8.4. Профессиональные базы данных

1. Система профессионального анализа предприятий и рынков, <http://www.spark-interfax.ru/>
2. Маркетинг и логистика, научно-практический журнал, <http://marklog.ru/> (свободный доступ)
3. [www.lexisnexis.ru/](http://www.lexisnexis.ru/)

### 8.5. Информационные справочные системы.

1. Информационно-правовая система «Консультант Плюс», <http://www.consultant.ru/>
2. Информационно-правовая система «Гарант», <http://www.garant.ru/>
3. <http://www.rubricon.com/>

### 8.6. Интернет-ресурсы

1. <http://window.edu.ru/>
2. <http://school-collection.edu.ru/>
3. <http://univertv.ru/>

### 8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Система знаний по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом» формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники или учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизация своих теоретических знаний. Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями. Ряд тем учебного курса полностью переносится на самостоятельное изучение.

Студент должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления им с Программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы Программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любая наука, следовательно, и «Корпоративная культура и управление персоналом», имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия - это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратко по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовок темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

Нелишне иметь в виду и то; что каждый учебник или учебное пособие имеет свою логику построения, которая, естественно, не совпадает с логикой данной Программы учебного курса. Одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. Одни выделяют ее в отдельную главу, а другие, включают в состав главы. Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно, главу за главой, как это сделано в них. При этом, обращаясь к Программе учебного курса, следует постоянно отмечать, какие ее вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником у Вас должна быть ясность в том, какие темы, вопросы Программы учебного курса Вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

*Методические советы по работе над учебными лекциями по курсу «Корпоративная культура и управление персоналом».*

Проработка лекционного курса является одной из важных активных форм самостоятельной работы. Лекция преподавателя представляет плод его индивидуального творчества. Он читает свой авторский



курс со своей логикой и со своими теоретическими и методическими подходами. Это делает лекционный курс конкретного преподавателя интересным индивидуально-личностным событием. Кроме того, в своих лекциях преподаватель стремится преодолеть многие недостатки, присущие опубликованным учебникам, учебным пособиям, лекционным курсам. В лекциях находят освещение сложные вопросы Федерального образовательного стандарта, которые вызывают затруднения у студентов.

Сетка часов, отведенная для лекционного курса, не позволяет реализовать в лекциях всей учебной программы. Исходя из этого, каждый лектор создает свою тематику лекций, которую в устной или письменной форме представляет студентам при первой встрече. В создании своего авторского лекционного курса преподаватель руководствуется двумя документами - Государственным образовательным стандартом и Учебной программой. Кафедра не допускает стандартизации лекционных курсов. Именно поэтому в учебно-методическом пособии отсутствует подробный план лекционного курса, а дана лишь его тематика, носящая для лекторов рекомендательный характер.

Студенту важно понять, что лекция есть своеобразная творческая форма самостоятельной работы. Надо пытаться стать активным соучастником лекции: думать, сравнивать известное с вновь получаемыми знаниями, войти в логику изложения материала лектором, по возможности вступать с ним в мысленную полемику, следить за ходом его мыслей, за его аргументацией, находить в ней кажущиеся вам слабости. Во время лекции можно задать лектору вопрос, конечно, в письменной форме, чтобы не мешать ему, не нарушать его логики.

К текстуальной записи лекции не надо стремиться. Важно зафиксировать основные идеи, положения, обобщения, выводы. Работа над записью лекции завершается дома. На свежую голову (пока еще лекция в памяти) надо уточнить то, что записано, обогатить запись тем, что не удалось зафиксировать в ходе лекции, записать в виде вопросов то, что надо прояснить, до конца понять. Важно соотнести материал лекции с темой учебной программы и установить, какие ее вопросы нашли освещение в прослушанной лекции. Тогда полезно обращаться и к учебнику. Лекция и учебник не заменяют, а дополняют друг друга.

#### **Методические рекомендации по подготовке и оформлению реферата**

1. Реферативной работой является обзор литературы по исследуемой тематике. Реферат представляет собой один из этапов научно-исследовательской работы, основными задачами которой является:

1. Углубление теоретических знаний.
  2. Развитие у слушателей способностей обобщать и анализировать результаты, умения работать со специальной литературой.
  3. Закрепление и развитие умений и навыков, творческого переноса изученной теории для решения практических задач.
  4. Овладение фундаментальными основами будущей профессии.
2. В обязанности студента при подготовке реферата входит:
- самостоятельное изучение рекомендованной литературы и закрепление навыков работы с литературными источниками;
  - овладение навыками анализа и обобщения собранного литературного материала;
  - овладение научной логикой реферата, понимания цели, задач, объекта и предмета исследования, используемых методов и приемов;
  - совершенствование умения грамотно, литературным языком излагать результаты и делать самостоятельные выводы;
  - оформление работы в соответствии с требованиями эстетики, нормами орфографии и общими правилами литературно-графического оформления;
  - регулярный отчет перед своим научным руководителем о выполнении запланированных этапов работы, информирование о полученных промежуточных результатах;
  - строгое соблюдение намеченных сроков завершения этапов работы, своевременное представление ее руководителю.

3. Выбор темы студентами осуществляется по предлагаемой примерной тематике рефератов, которая соответствует рабочей программе и учитывает специфику учебного заведения. Вместе с тем слушателю предоставляется право взять иную тему, которая является начальным этапом или продолжением его практической научно-исследовательской работы, учитывает его личные интересы и склонности, способности, а также уровень теоретических знаний и профессиональной практической подготовки и дает возможность творчески подойти к ее разработке.

Самостоятельно выбирая тему, слушателю необходимо учесть следующее:

Во-первых, тема работы должна быть актуальной. Значимым признаком актуальности темы является ее отношение к проблемам, над которыми в настоящее время активно работают ученые.

Во-вторых, тема работы должна иметь выход на решение практических экономических задач.

В-третьих, тема работы должна иметь ясно очерченные границы - четко выделенные задачи и предмет исследования. Чрезмерно обширная тема не позволяет изучать проблему углубленно. Это часто приводит к обилию случайно привлекаемого теоретического материала и в конечном итоге к поверхностному освещению проблемы.

Знание и понимание названных положений поможет правильно выбрать конкретную тему реферата, а также в известной мере предопределяет успешность ее выполнения.

Выбранная тема обязательно утверждается руководителем.

#### 4. Сбор и обработка учебного материала

Подготовка реферата начинается с анализа литературных источников. Для того чтобы иметь полное представление об избранной теме, целесообразно изучить соответствующую главу (главы) учебника. Затем следует приступить к глубокому изучению литературы и материала периодических изданий.

Подготовка реферата предполагает самостоятельный поиск литературных источников по выбранной теме. Поэтому работа в библиотечных каталогах, поиск нужных статей в подшивках журналов и газет является важнейшим составным элементом написания реферата. Результатом такого поиска должен стать список литературы по исследуемой теме, дополняющий и расширяющий основную литературу, рекомендованную научным руководителем.

При собеседовании или защите реферата слушатель должен показать знание не менее 5-10 литературных источников, корректно и обоснованно представленных в списке использованной литературы. Следует помнить, что чтение, специальное изучение литературы нельзя превращать в механическое накопление знаний. Совершенно недопустимо, если чтение сопровождается простым переписыванием учебника, брошюр, монографий или статей из журналов.

Одновременно с изучением литературы следует подбирать примеры из практики для иллюстрации теоретических положений.

#### 5. Составление плана

После выбора темы и анализа рекомендованных литературных источников необходимо составить примерный план, то есть обозначить основные направления предстоящей деятельности.

План работы - это перечень разделов, параграфов или пунктов, составленный в той последовательности, в какой они даны в реферате.

Намеченный план работы целесообразно обсудить с научным руководителем. Это позволит избрать наиболее оптимальный путь выполнения работы, даст возможность сосредоточить усилия на основных наиболее важных ее элементах, избежать перегруженности второстепенным для избранной темы материалом.

#### 6. Структура работы

Реферат должен содержать несколько логических частей, расположенных в определенной последовательности и иметь определенное оформление. Титульный лист. Содержание. Введение. Основная часть. Заключение. Список используемых источников.

А) Содержание представляет собой структуру работы с указанием начала каждого раздела.

Б) Введение является вступительным разделом работы, в нем определяются: цель работы; объект или предмет исследования; методы достижения цели; задачи, которые ставит слушатель; степень изученности проблемы как у нас в России, так и за рубежом. Здесь также дается краткое обоснование, почему выбранная тема действительно значима и актуальна с точки зрения будущей профессиональной деятельности.

В) Основная часть.

Содержание основной части должно раскрыть цели и соответствовать названию темы. Выполняется она на основании изучения литературы, проведения разнообразных исследований, обобщении своего личного опыта. Основная часть разделяется на 2-4 раздела (главы), примерно равных по объему. Раздел - это законченная мысль с выводом, выводы могут быть выделены в конце раздела красной строкой или словом «выводы». Конкретное содержание каждого из разделов обуславливается особенностями темы и представлениями слушателя о расположении наработанного материала. Для лучшего объяснения материала необходимо приводить практические примеры, использовать цифровые данные, таблицы, схемы, диаграммы и другой аналитический материал.

Г) Заключение

В заключении подводятся итоги выполненной работы. Здесь необходимо описать, что было сделано и к каким выводам вы пришли, чтобы достигнуть, поставленную во «Введении» цель. Выводы могут подтверждать или опровергать справедливость той или иной теории, которую исследовал автор, устанавливать определенные связи и зависимости, констатировать факты, содержать обобщения или практические рекомендации. Постарайтесь также оценить, какие факторы Вы не учли на первых этапах подготовки работы, что и как можно в будущем сделать иначе и т.д.

Д) Список используемых источников

Для выполнения работы необходимо изучить специальную литературу, каталоги, справочники, газетные и журнальные статьи, сборники и монографии. Оформляя список литературы, важно не просто перечислить названия книг и статей, взятых из каталогов библиотек или из имеющихся во многих книгах списках литературы. Здесь необходимо указать те источники, с которыми слушателю довелось поработать, из которых было что-то взято в свою работу или, напротив, что вызвало несогласие автора и получило опровержение на страницах реферата.

#### 7. Порядок защиты

Успешно выполненную работу преподаватель допускает к защите, которая проводится в определяемое преподавателем время по согласованию со слушателями.

На защите автор в своем кратком выступлении: сообщает о сущности выбранной темы и особенностях работы над ней; останавливается на наиболее характерных тенденциях и результатах, полученных в ходе выполнения работы; делает необходимые выводы и рекомендации; отвечает на вопросы и замечания, указанные преподавателем, а также на другие вопросы преподавателя в объеме темы работы.

Защита реферата может проходить как в форме собеседования с руководителем работы, так и в форме защиты перед специально созданной комиссией, состоящей из двух-трех преподавателей кафедры, включая научного руководителя темы. Защита реферата выполняется в конце 5 триместра.

#### 8. Выдвижение рефератов на конкурс

Лучшие рефераты выдвигаются на конкурс научных работ Северо-Кавказского социального института.

#### Методические указания по подготовке компьютерной презентации

Слово «презентация» обозначает представление, демонстрацию. Обычно для компьютерной презентации используется мультимедийный проектор, отражающий содержимое экрана компьютера на большом экране, вешенном в аудитории. Презентация представляет собой совмещение видеоряда - последовательности кадров со звукорядом - последовательностью звукового сопровождения. Презентация тем эффективнее, чем в большей мере в ней используются возможности мультимедиа технологий.

Презентация представляет собой последовательность слайдов. Отдельный слайд может содержать текст, рисунки, фотографии, анимацию, видео и звук.

С точки зрения организации презентации можно разделить на три класса:

- интерактивные презентации;
- презентации со сценарием;
- непрерывно выполняющиеся презентации.

Интерактивная презентация - диалог между пользователем и компьютером. В этом случае презентацией управляет пользователь, т. е. он сам осуществляет поиск информации, определяет время ее восприятия, а также объем необходимого материала. В таком режиме работает ученик с обучающей программой, реализованной в форме мультимедийной презентации. При индивидуальной работе мультимедийный проектор не требуется. Все интерактивные презентации имеют общее свойство: они управляются событиями. Это означает, что когда происходит некоторое событие (нажатие кнопки мыши или позиционирование указателя мыши на экранном объекте), в ответ выполняется соответствующее действие. Например, после щелчка мышью на фотографии картины начинается звуковой рассказ об истории ее создания.

Презентация со сценарием - показ слайдов под управлением ведущего (докладчика). Такие презентации могут содержать «плывущие» по экрану титры, анимированный текст, диаграммы, графики и другие иллюстрации. Порядок смены слайдов, а также время демонстрации каждого слайда определяет докладчик. Он же произносит текст, комментирующий видеоряд презентации.

В непрерывно выполняющихся презентациях не предусмотрен диалог с пользователем и нет ведущего. Такие самовыполняющиеся презентации обычно демонстрируют на различных выставках.

Создание презентации на заданную тему проходит через следующие этапы:

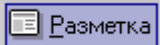
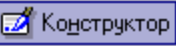
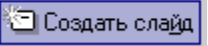

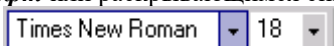

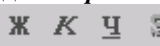





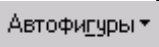
- 1) создание сценария;
- 2) разработка презентации с использованием программных средств.












Затем нужно выбрать программу разработки презентации. Каждая из существующих программ такого класса обладает своими собственными индивидуальными возможностями. Тем не менее между ними есть много общего. Каждая такая программа включает в себя встроенные средства создания анимации, добавления и редактирования звука, импортирования изображений, видео, а также создания рисунков. Программа PowerPoint, входящая в программный пакет Microsoft Office, предназначена для создания презентаций. С ее помощью пользователь может быстро оформить доклад в едином стиле, таким образом, значительно повысив степень восприятия предоставляемой информации аудиторией.

Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в Power Point, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

#### Основные приемы создания и оформления презентации

Поставленная задача	Требуемые действия
Создать новую презентацию без помощи мастера и применения шаблона	Запустите Power Point. В окне диалога Power Point в группе полей выбора <i>Создание презентации</i> выберите <b>Новая презентация</b> .

Выбрать разметку слайда	<p>В окне диалога <i>Создать слайд</i> выберите мышью требуемый вариант разметки. После выбора <i>Новая презентация</i> окно диалога <i>Разметка слайда</i> появляется автоматически. Если Вы хотите сменить разметку имеющегося слайда, то выполните команду <i>Формат/Разметка</i> слайда или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <i>Форматирование</i> .</p>
Применить шаблон дизайна	<p>В меню <i>Формат</i> выберите команду <i>Оформление слайда</i> или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <i>Форматирование</i> .</p>
Вставить новый слайд	<p>Откройте тот слайд, после которого Вы хотите вставить новый, и выполните команду <i>Вставка/Создать слайд</i> (Ctrl + M) или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <i>Форматирование</i> .</p>
Переместиться между слайдами	<p>Воспользуйтесь бегунком или кнопками вертикальной полосы прокрутки или клавишами Page Down, Page Up. Перемещая бегунок можно по всплывающей подсказке определить, на каком слайде остановиться.</p>
Активизировать панель <i>Рисование</i>	<p>Выполните команду <i>Вид /Панели инструментов/Рисование</i></p>
Ввести текст в произвольное место слайда	<p>Выберите на панели <i>Рисование</i> инструмент <i>Надпись</i>  и установите текстовый курсор в нужное место или меню <i>Вставка/Надпись</i>.</p>
Отредактировать имеющийся текст	<p>Щелкните по тексту, установите текстовый курсор в нужное место и внесите исправления или добавления.</p>
Удалить текст вместе с рамкой	<p>Щелкните по тексту, затем щелкните непосредственно по рамке и нажмите клавишу <i>Delete</i>.</p>
Изменить шрифт или размер шрифта	<p>Воспользуйтесь командой <i>Формат/Шрифт</i> или раскрывающимся списком шрифтов/размеров панели инструментов  Times New Roman 18</p>
Изменить цвет шрифта	<p>Выполните команду <i>Формат/Шрифт</i> или выберите кнопку <i>Цвет текста</i>  панели <i>Форматирование (Рисование)</i>.</p>
Выбрать стиль оформления шрифта	<p>Воспользуйтесь командой <i>Формат/Шрифт</i> или кнопками панели инструментов : полужирный, курсив, подчеркнутый, тень.</p>
Выводить набранный текст относительно рамки	<p>Воспользуйтесь командой <i>Формат/Выравнивание/По левому краю</i> (Ctrl + L); <i>По центру</i> (Ctrl + E); <i>По правому краю</i> (Ctrl + R); <i>По ширине</i> или кнопками панели инструментов  <i>Форматирование</i>.</p>
Выбрать цвет и тип линии для рамки, подобрать заливку	<p>Выделите рамку (или установите курсор в текст, введенный в рамку) и выполните команду <i>Формат</i>  ... В появившемся диалоговом окне установите цвет заливки, тип линии и ее цвет. Также можно воспользоваться кнопками панели <i>Рисование</i>:  – заливка;  – цвет линии;  – тип линии.</p>
Активизировать панель <i>Автофигуры</i>	<p>Выберите команду <i>Вставка/Рисунок/Автофигуры</i> или воспользуйтесь кнопкой панели <i>Рисование</i> .</p>
Нарисовать объект	<p>Активизируйте панель <i>Рисование</i>, выберите соответствующий инструмент (линия, овал, прямоугольник и т.д.) и «растяните» фигуру на слайде, протаскивая курсор.</p>

Изменить цвет объекта	Выделите объект и выполните команду <b>Формат</b> /  ... или воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – цвет линии.
Настроить тень объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Стиль тени</b> .
Настроить объем объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Объем</b> .
Повернуть объект на какой-либо угол	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование Действия/Повернуть/отразить/Свободное вращение</b> , а затем переместите мышью угол объекта в направлении вращения.
Сгруппировать объекты	Выделите все объекты, подлежащие группировке и выполните команду <b>Группировка/Группировать</b> контекстного меню выделенных объектов.
Художественная надпись	Воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Добавить объект WordArt</b> .
Вставить звук	Выберите команду меню <b>Вставка/Фильмы и звук/Звук из коллекции картинок; Звук из файла</b> .
Настроить анимацию	В режиме слайдов щелкните объект, который хотите анимировать. В меню <b>Показ слайдов</b> выберите команду  <b>Настройка анимации...</b> или соответствующую команду контекстного меню выбранного объекта. Выберите нужные элементы панели <b>Настройка анимации</b> .
Установить масштаб рабочего слайда в среде Power Point	На панели <b>Стандартная</b> среды Power Point установить необходимый масштаб просмотра из раскрывающегося списка  <b>46%</b> .
Способ представления документа (т.е. презентации .ppt) в окне приложения Power Point	Документ Power Point может отображаться в окне приложения тремя способами: в виде слайдов, в режиме структуры, в режиме сортировщика слайдов. Для изменения способа представления достаточно выбрать соответствующую команду в меню <b>Вид</b> или щелкнуть по одной из трех кнопок в левой части горизонтальной полосы прокрутки:  – показ слайдов (с текущего слайда);  – обычный режим;  – режим сортировщика слайдов.
Провести демонстрацию	Выполните команду <b>Вид/Показ слайдов (F5)</b> или воспользуйтесь кнопкой  .
Перейти к следующему слайду в процессе демонстрации	Воспользуйтесь <b>щелчком</b> мыши, клавишами <b>Enter</b> , <b>Пробел</b> ; <b>Page Down</b> , <b>Page Up</b> или клавиши навигации курсора (□□□): переход вперед/назад по галерее слайдов; <b>Home</b> – переход к самому первому слайду; <b>End</b> – переход к самому последнему слайду.
Провести демонстрацию, не запуская Power Point	Найдите свой файл, выделите и вызовите контекстное меню нажатием правой кнопки мыши. В контекстном меню выберите команду <b>Показать</b> .

Сохраняется презентация в файле с расширением .ppt.

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Отдельно по типам занятий:

- для проведения занятий лекционного типа - аудитория, оснащенная учебной мебелью, доской.
- для проведения занятий семинарского типа - аудитория, оснащенная учебной мебелью, доской, ноутбуком.
- для проведения промежуточной аттестации - аудитория, оснащенная учебной мебелью, доской.

## 10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
по дисциплине «Корпоративная культура и имидж организации»**

**1. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины**

Результаты обучения (код и наименование)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
Знать основы корпоративной культуры и имиджа организации	Трактовка основ корпоративной культуры и имиджа организации	Правильность трактовки основ корпоративной культуры и имиджа организации	тестирование Устный опрос Экзамен
уметь разрабатывать стратегию формирования корпоративной культуры и имиджа организации	кейс-задания, направленные на оценку умения разрабатывать стратегию формирования корпоративной культуры и имиджа организации	Правильность и полнота выполнения кейс-заданий, направленных на оценку умения разрабатывать стратегию формирования корпоративной культуры и имиджа организации	кейс-задания тестирование Презентация Экзамен
Владеть навыками применения основных методов проектирования в сфере корпоративной культуры и имиджа организации	Практические задания на владение навыками применения основных методов проектирования в сфере корпоративной культуры и имиджа организации	Правильность и полнота выполнения практических заданий на владение навыками применения основных методов проектирования в сфере корпоративной культуры и имиджа организации	Практическое задание  Экзамен
Промежуточная аттестация			Экзамен

**2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

**2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости**

Процедура оценивания происходит с использованием тестирования, кейс-заданий, оценки практических заданий, презентаций, уровня подготовки студента при ответе на устном опросе.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

**Методическое описание подготовки и проведения тестирования**

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

**Методическое описание подготовки и проведения презентаций**

Темы презентаций предлагает преподаватель, студент может предложить свой вариант темы (обговаривается и согласовывается с преподавателем). Преподаватель определяет вид работы: индивидуальная или групповая. Результаты презентации оценивает преподаватель, могут быть привлечены студенты в рамках взаимооценки.

Список тем презентаций, а также критерии и шкала их оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

**Методическое описание подготовки и проведения устного ответа**

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### **Методическое описание подготовки и проведения практических заданий**

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с практическими заданиями. Время решения практических заданий указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Практические задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание практических заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### **Методическое описание подготовки и проведения кейс-заданий**

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с кейсами. Время решения кейса указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Кейсы на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание кейсов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

## **2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации**

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п. 3.3.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

## **3. Типовые контрольные задания**

### **Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

#### **3.1. Примерный перечень типовых тестовых заданий**

##### **1. Кто относится к персоналу организации?**

- а - работники, выполняющие производственные функции;
- б - работники, выполняющие управленческие функции;
- в - работники, выполняющие производственные функции и управленческие функции;
- г - работники, выполняющие производственные или управленческие операции и занятые переработкой предметов труда с использованием средств труда;
- д - работники, проработавшие в организации больше 1 года.

##### **2. В чем состоит принципиальное отличие руководителей от специалистов?**

- а - в юридическом праве принятия решений;
- б - наличие в подчинении других работников;
- в - в юридическом праве принятия решений и наличии в подчинении других работников;
- г - в несении ответственности за руководство людьми;
- д - в размере оплаты труда.

##### **3. На сколько основных групп делятся специалисты в зависимости от результатов труда?**

- а - на 2;
- б - на 3;



- в - на 4;
- г - на 5;
- д - на 6.

**4. На какие основные группы делится персонал организации?**

- а - на постоянных и временных работников;
- б - на производственный и управленческий персонал;
- в - на штатный и внештатный персонал;
- г - на высоко и низко оплачиваемый персонал;
- д - на персонал мужского и женского пола.

**5. Как называется орган по управлению персоналом в современной зарубежной организации?**

- а - отдел по управлению человеческими ресурсами;
- б - отдел по управлению персоналом;
- в - отдел кадров;
- г - отдел учета и подготовки персонала;
- д - отдел маркетинга персонала.

**6. Что такое управление персоналом?**

- а - специфическая функция управленческой деятельности;
- б - руководство людьми;
- в - специфическая функция, объектом которой является человек, входящий в определенные социальные группы;
- г - специфическая функция управленческой деятельности, главным объектом которой является человек, входящий в определенные социальные группы;
- д - управление людьми на производстве.

**7. Какова роль человека в общественном производстве с точки зрения концепции управления персоналом?**

- а - человек как ресурс производственной системы;
- б - человек как личность с потребностями и ценностями;
- в - человек как ресурс производственной системы и личность с потребностями, мотивами и ценностями;
- г - главный субъект управления;
- д - человек как главный капитал организации.

**8. Какие методы относятся к методам управления персоналом?**

- а - экономические и графические;
- б - экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические;
- в - аналитические;
- г - политические;
- д - экономико-математические.

**9. Какие подсистемы относятся к системе управления персоналом организации?**

- а - маркетинга;
- б - планирования производства;
- в - условий труда и канцелярии;
- г - трудовых отношений, оформления и учета кадров;
- д - охраны труда.

**10. Что является главными задачами персонал-маркетинга?**

- а - исследование рынка для установления потребностей организации в
- б - количестве и качестве персонала;
- в - исследование рынка для изучения спроса на товары;
- г - исследование рынка для изучения конкурентов;
- д - исследование рынка для изучения требований к персоналу;
- е - сезонное исследование рынка.

**11. Какие существуют методы отбора персонала?**

- а - поиск внутри организации;
- б - метод подбора с помощью сотрудников;
- в - метод объявлений;
- г - метод тестирования и отборочного собеседования;
- д - статистический.

**12. Какие существуют методы профессионального развития персонала?**

- а - метод анкетирования;
- б - метод тестирования;
- в - подготовка резерва руководителей;
- г - метод развития карьеры;
- д - метод экспертных оценок.

**13. Какие существуют пути покрытия потребности в персонале:**

- а - непрерывные;
- б - активные и пассивные;
- в - комплексные;
- г - ритмичные;
- д - окольные.

**14. Какие существуют методы профессионального обучения непосредственно на рабочем месте?**

- а - копирование;
- б - наставничество;
- в - ротация;
- г - использование учебных методик и инструкций;
- д - все вышеперечисленные методы.

**15. Каковы методы профессионального обучения вне рабочего места?**

- а - метод «деловых игр»;
- б - метод инструктажа;
- в - метод ротации;
- г - ученичество и наставничество;
- д - метод усложняющих заданий.

**16. Назовите основные аспекты адаптации сотрудника в новой должности:**

- а - психофизиологический;
- б - социально-психологический;
- в - профессиональный;
- г - организационный;
- д - все вышеперечисленные.

**17. Назовите виды карьеры:**

- а - замедленная;
- б - профессиональная и внутриорганизационная;
- в - стремительная;
- г - затяжная;
- д - головокружительная.

**18. Назовите принципы построения системы управления персоналом организации:**

- а - принцип непрерывности;
- б - принцип ритмичности;
- в - принцип комплексности;
- г - принцип обратной связи;
- д - все вышеперечисленные принципы.

**19. Назовите факторы развития социальной среды организации:**

- а - условия отдыха работников;
- б - продолжительность рабочего времени;
- в - моральное вознаграждение труда;
- г - социально-психологический климат, социальная защищенность работников;
- д - материальное вознаграждение труда.

**20. Какие факторы определяют поведение индивида в организации?**

- а - природные свойства личности;
- б - система потребностей, мотивов, интересов;
- в - система управления личностью;
- г - индивидуальные особенности личности;
- д - окружающая среда.

**21. Какие направления имеет внутриорганизационная карьера?**

- а - вертикальное;
- б - горизонтальное;
- в - центростремительное;
- г - ни одно из перечисленных;
- д - все перечисленные.

**22. Назовите методы оценки результативности труда управленческого персонала:**

- а - метод балльной оценки;
- б - метод тестирования;
- в - метод эмпатии;
- г - метод беседы;
- д - экспертный метод.

**23. Назовите количество признаков, определяющих коллектив:**

- а - 3;
- б - 5;
- в - 2;

- г - 7;
- д - 9.

**24. Что такое конфликтная ситуация?**

- а - противоречивые позиции сторон, стремление к противоположным целям, несовпадение интересов;
- б - различное понимание сложившейся производственной ситуации;
- в - несходство характеров;
- г - несходство темпераментов;
- д - несхожесть мнений.

**25. Какие существуют методы управления конфликтами?**

- а - внутриличностные методы;
- б - межличностные методы;
- в - структурные методы;
- г - переговоры;
- д - все перечисленные методы.

**26. Какие существуют виды увольнения персонала?**

- а - увольнение по инициативе сотрудника;
- б - увольнение по инициативе администратора;
- в - увольнение в связи с выходом на пенсию;
- г - ни один из перечисленных;
- д - все перечисленные виды.

**27. Какие стили руководства производством существуют:**

- а - индивидуальные, групповые;
- б - экономические, распорядительные, законодательные;
- в - либеральный, демократический, авторитарный;
- г - безудержный, живой;
- д - коллективные, коллегиальные.

**28. Кто такой формальный лидер?**

- а - это деловой лидер;
- б - организатор, инициатор в решении групповых проблем;
- в - это человек, назначенный на руководящую должность на основе приказа, распоряжения;
- г - это специалист, хорошо знающий свою работу;
- д - человек, склонный к риску.

**29. Кто такой неформальный лидер?**

- а - это эмоциональный лидер;
- б - который строит свои отношения в неформальной среде и оказывает влияние на людей;
- в - кто строит свои отношения на основе страха;
- г - построивший свой авторитет стихийно, случайно;
- д - строящий свои отношения на основе давления.

**30. Принципы подбора кадров:**

- а - по политическим качествам;
- б - по уровню образования и знаний;
- в - по личным качествам;
- г - по личным и деловым качествам;
- д - все ответы верны.

Ключ для проверки правильности ответов

Номер теста	Вариант правильного ответа	Номер теста	Вариант правильного ответа
1	г	16	д
2	в	17	б
3	б	18	д
4	б	19	г
5	а	20	б
6	г	21	д
7	в	22	а
8	б	23	а
9	г	24	а
10	а	25	д
11	г	26	д
12	в	27	в
13	б	28	в
14	д	29	б

15	а	30	г
----	---	----	---

### Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Количество правильных ответов	Оценка
86 – 100%	отлично
71 – 85%	хорошо
51 – 70%	удовлетворительно
50%	неудовлетворительно

### 3.2. Примерный перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность корпоративной культуры.
2. Структура корпоративной культуры в организации.
3. Корпоративная культура как система прогрессивных методов, приемов и средств управления.
4. Корпоративное управление как важнейший фактор социально-экономического развития государства.
5. Принципы формирования корпоративной культуры.
6. Основные особенности управленческих решений..
7. Факторы формирования корпоративной культуры.
8. Классификация управленческих решений.
9. Функции корпоративной культуры.
10. Значение корпоративной культуры для организации.
11. Карта мнений. Метод причинно-следственных цепочек
12. Корпоративное управление как важнейший фактор социально-экономического развития государства.
13. Сущность организационного климата. Определение организационного климата и других близких к нему по содержанию терминов..
14. Корпоративное управление как комплекс мер и правил по максимизации прибыли предприятия..
15. Ценностные ориентиры организации: организационные ценности и нормы
16. Условия реализации эффективного корпоративного управления.
17. Основные международные принципы корпоративного управления.
18. Личностные характеристики персонала. Экономическая культура.
19. Установки, способствующие формированию корпоративной культуры.
20. Этапы формирования корпоративной культуры.
21. Диагностика состояния ценностей корпоративной культуры.
22. Формирование требований к персоналу. Демократический стиль принятия решений.
23. Факторы, определяющие уровень корпоративной культуры персонала.
24. Формирование социально-производственных связей, морального климата и стиля производственных отношений в трудовом коллективе.
25. Обеспечение высокой мотивированности персонала на эффективную совместную работу и достижение разделяемых всеми корпоративных целей.
26. Корпоративный кодекс фирмы и характеристика его основных элементов.
27. Система стимулирования сотрудников: цели создания, назначение и основные формы.
28. Процедуры создания корпоративной культуры персонала и способы ее освоения на предприятиях сервиса.
29. Особенности подбора и подготовки кадров для предприятий сервиса.
30. Имидж организации и его составляющие.

### Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
<b>Удовлетвори-</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку;

<b>Тельно</b>	ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
<b>Неудовлетворительно</b>	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

### 3.3. Примерный перечень типовых тем презентаций

1. Понятие корпоративной культуры: подходы к определению.
  2. Исторические аспекты возникновения и развития корпоративной культуры.
  3. Основные факторы формирования корпоративной культуры.
  4. Структура корпоративной культуры.
  5. Модели корпоративной культуры.
  6. Типы корпоративной культуры.
  7. Функции корпоративной культуры.
  8. Принципы формирования корпоративной культуры.
  9. Этапы формирования корпоративной культуры.
  10. Методы и приемы диагностики корпоративной культуры.
  11. Диагностика корпоративной культуры персонала.
  12. Формирование социально-производственных связей, морального климата и стиля взаимоотношений в трудовом коллективе.
  13. Формирование критериев достижения целей и оценка результатов деятельности персонала.
- Формирование обязательств организации перед сотрудниками.
14. Мотивация персонала на достижение целей организации.
  15. Управление персоналом туристских и сервисных предприятий.
  16. Корпоративный кодекс: основное содержание.
  17. Требования к компетенции персонала. Подбор персонала.
  18. Социально-психологические аспекты управления персоналом в современных организациях.
  19. Имидж организации и условия его формирования.
  20. Становление и принципы корпоративного управления
  21. Этика деловых отношений

#### Критерии и шкала оценки презентации

Критерии оценивания:

1. Содержание презентации:
  - раскрытие темы
  - подача материала (обоснованность разделения на слайды)
  - наличие и обоснованность графического оформления (фотографий, схем, рисунков, диаграмм)
  - грамотность изложения
  - наличие интересной дополнительной информации по теме проекта
  - ссылки на источники информации (в т.ч. ресурсы Интернет)
2. Оформление презентации
  - единство дизайна всей презентации
  - обоснованность применяемого дизайна
  - единство стиля включаемых в презентацию рисунков
  - применение собственных (авторских) элементов оформления
  - оптимизация графики
3. Обоснованное использование эффектов мультимедиа: графики, анимации, видео, звука.
4. Навигация: наличие оглавления, кнопок перемещения по слайдам или гиперссылок.
5. Доклад на заданную тему с использованием презентации.

Оценка	Характеристики презентации
<b>отлично</b>	В презентации полностью и глубоко раскрыто содержание (содержание) представляемой темы, четко определена структура презентации, отсутствуют фактические (содержательные), орфографические и стилистические ошибки. Представлен перечень источников, оформленный согласно общепринятым требованиям. Цветовые, шрифтовые решения, расположение текстов и схем в кадрах соответствуют требованиям реализации принципа наглядности в обучении.

<b>хорошо</b>	В презентации полностью раскрыто наполнение (содержание) представляемой темы; четко определена структура презентации; имеются незначительные фактические (содержательные) ошибки и орфографические и стилистические ошибки (не более трех). Представлен перечень источников, оформленный согласно общепринятым требованиям. Цветовые, шрифтовые решения, расположение текстов и схем в кадрах не в полной мере соответствуют требованиям реализации принципа наглядности в обучении.
<b>удовлетворительно</b>	В презентации не полностью раскрыто наполнение (содержание) представляемой темы; четко определена структура презентации; имеются незначительные фактические (содержательные) ошибки и орфографические и стилистические ошибки (не более трех). Представлен перечень источников, однако оформление не соответствует общепринятым требованиям. Цветовые, шрифтовые решения, расположение текстов и схем в кадрах не в полной мере соответствуют требованиям реализации принципа наглядности в обучении.
<b>неудовлетворительно</b>	В презентации не раскрыто наполнение (содержание) представляемой темы; не четко определена структура ресурса; имеются фактические (содержательные) ошибки и орфографические и стилистические ошибки. Представлен перечень источников, однако оформление не соответствует общепринятым требованиям. Цветовые, шрифтовые решения, расположение текстов и схем в кадрах не соответствуют требованиям реализации принципа наглядности в обучении.

### 3.5. Примерный перечень типовых кейсов

1. **Вы подошли к группе из 5 человек, в которой есть знакомые и незнакомые Вам лица. Вы:**

- поздороваетесь с каждым за руку;
- поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым;
- пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым;
- кивнете всем.

2. **Садясь в такси, Вы:**

- приветствуете шофера первым;
- сразу указываете адрес.

3. **Сидящие за столом в ресторане, кафе приветствуют знакомых:**

- выражая радость вслух;
- помахав приветственно рукой;
- кивком головы.

4. **Кланяясь женщине издали, сидящий мужчина:**

- встает;
- привстает;
- делает это сидя, но глубоким поклоном.

5. **Представляются:**

- старший — младшему;
- младший — старшему;
- мужчина — женщине;
- женщина — мужчине;
- человек с более высоким положением — человеку с более низким положением;
- обратное к д).

6. **Протягивает руку для пожатия (а, б, в, г, д, е — те же, что и в предыдущем, вопросе).**

7. **В каком порядке происходит приветствие супружеских пар?**

8. **Один подходит ко второму. Кто приветствует первым?**

- тот, кто стоит;
- тот, кто подходит.

9. **В коридоре женщина обогнала сослуживца. Кто первый приветствует?**

- она;
- он.

10. **Кто первый из женщин здоровается со знакомой?**

- идущая с мужчиной;
- идущая одна;
- идущая с подругой.

11. **Кто должен первым приветствовать при встрече?**

- подчиненная;
- начальник (мужчина).

12. **Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?**

- мужчины;
- женщина.

13. Где принято (не принято) целовать руку женщины?

14. Кому принято целовать руку?

- а) незамужней женщине;
- б) замужней женщине;
- в) любой женщине.

15. Целуя руку женщине, мужчина должен:

- а) наклониться к руке;
- б) поднять руку к своим губам;
- в) среднее между (а) и (б).

16. Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых, мужчин?

- а) обязательно;
- б) необязательно.

17. Должен ли мужчина снимать перчатку для рукопожатия? А женщина?

- а) должен;
- б) не должен.

18. Кто первый подает руку:

- а) незамужняя женщина — замужней;
- б) наоборот.

19. Кому из гостей обязательно должна пожать руку хозяйка?

20. Как Вы дадите знать о себе, встречая в аэропорту, на вокзале незнакомых Вам членов делегации?

21. Дайте развернутый ответ на вопрос: какие нарушения деловой этики здесь присутствуют?

Оцените диалог по служебному телефону:

- Да.
- Здравствуйте!
- Да!
- Это Таня?
- Да.
- Это Саша Скворцов. Так мы вечером встречаемся, как договорились?
- Это не Таня, это Валя.
- Но я же спрашивал Таню.
- Ну, значит, я не поняла. А Таня сегодня не работает.

**22. Предложите анализ следующей ситуации:**

Мария – сотрудница медицинского центра. Она оканчивает аспирантуру, ее профессионализм высоко ценят в коллективе. Медицинский центр расширяется, и Мария предлагает главврачу центра взять на работу свою подругу Людмилу. Собеседование главврача с Людмилой, начавшись с сугубо профессиональных вопросов, очень быстро перешло в душевный разговор о «жизни» (воспоминание о годах учебы, поиск возможных общих знакомых в медицинских кругах, проблемы «отцов и детей» и т.п.). В итоге главврач принял решение о приеме Людмилы на работу.

Какие из механизмов и эффектов социальной перцепции повлияли на решение главврача?

**23. Опоздание.**

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

**24. Приглашение.**

Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?

**24. Накануне.**

Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

### 25. Пострадавшие.

В некоей фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет Лидии Васильевны.

Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь они обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать.

Кто и в чем не прав?

### Критерии и шкала оценки выполнения кейс-задания

Оценка за кейс-задание выставляется по четырёхбалльной шкале.

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Кейс-задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся (еся) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений..
<b>Хорошо</b>	кейс-задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающиеся (йся) не приводят (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.
<b>Удовлетворительно</b>	кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.
<b>Неудовлетворительно</b>	кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует



	детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.
--	---

### 3.6. Примерный перечень практических заданий

Задание 1.

Разработайте план работы с персоналом организации с целью создания имиджа организации.

Задание 2.

Разработайте проект по созданию имиджа организации (на примере любой организации или учреждения).

Задание 3.

Разработайте стратегию формирования корпоративной культуры организации (на примере организации в сфере сервиса).

Задание 4.

В парах обсудите каждый из компонентов имиджа организации и определите его содержание. При работе опирайтесь на жизненный опыт и самостоятельное изучение материала. Озвучивание.

Задание 8.

Составить имидж делового человека (в сфере сервиса). Работа выполняется в микрогруппах; это может быть коллаж, стихотворение, песня и т.п.

Представление своих работ, защита.

Задание 9.

Дайте характеристику предоставления услуги с учетом конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий.

Результат представьте в сводной таблице или в виде интеллект-карты.

Задание 10.

Выделите особенности организации процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов.

#### Критерии и шкала оценки практического задания

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставиться, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме: необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечают установленным требованиям.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставиться, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний учебного материала и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. Достаточно обоснование возможности практического использования полученных данных. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечают установленным требованиям.
<b>Удовлетворительно</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечают установленным требованиям.
<b>Неудовлетвор</b>	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию.

<b>ительно</b>	Выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении задания. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний, допущены большие неточности, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем продукта. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.
----------------	--

### Типовые задания для промежуточной аттестации

#### 3.6. Типовые контрольные вопросы для устного опроса на экзамене

1. Сущность корпоративной культуры и ее функции.
2. Структура корпоративной культуры в организации.
3. Корпоративная культура как система прогрессивных методов, приемов и средств управления.
4. Имидж организации и его составляющие.
5. Принципы формирования корпоративной культуры.
6. Основные особенности управленческих решений.
7. Факторы формирования корпоративной культуры.
8. Классификация управленческих решений.
9. Имидж, его виды.
10. Значение корпоративной культуры для организации.
11. Карта мнений. Метод причинно-следственных цепочек
12. Корпоративное управление как важнейший фактор социально-экономического развития государства.
13. Сущность организационного климата.
14. Условия формирования имиджа личности и организации.
15. Ценностные ориентиры организации: организационные ценности и нормы
16. Условия реализации эффективного корпоративного управления.
17. Основные международные принципы корпоративного управления.
18. Личностные характеристики персонала. Экономическая культура.
19. Установки, способствующие формированию корпоративной культуры.
20. Этапы формирования корпоративной культуры.
21. Групповой и корпоративный имидж. Структура и содержание.
22. Формирование требований к персоналу. Демократический стиль принятия решений.
23. Факторы, определяющие уровень корпоративной культуры персонала.
24. Формирование социально-производственных связей, морального климата и стиля производственных отношений в трудовом коллективе.
25. Обеспечение высокой мотивированности персонала на эффективную совместную работу и достижение разделяемых всеми корпоративных целей.
26. Корпоративный кодекс фирмы и характеристика его основных элементов.
27. Система стимулирования сотрудников: цели создания, назначение и основные формы.
28. Процедуры создания корпоративной культуры персонала и способы ее освоения на предприятиях сервиса.
29. Особенности подбора и подготовки кадров для предприятий сервиса.
30. Основные показатели ценностно-ориентированного менеджмента.
31. Предоставление услуги с учетом конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий.
32. Организация процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов.

#### Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

Оценка	Критерии ответа
<b>Отлично</b>	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание

	билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно; обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.
<b>Удовлетворительно</b>	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программные материалы в основном излагаются, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях.
<b>Неудовлетворительно</b>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаружено незнание или непонимание предмета изучения дисциплины; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.