

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Рабочая программа дисциплины «Организационная культура» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: Мироненко Т.И., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой _____



Шумейко М.В.

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью преподавания дисциплины «Организационная культура» является формирование у студента комплекса знаний по теоретическим основам и приобретение практических навыков, необходимых для усвоения будущими менеджерами ценностного аспекта организационной культуры в рамках планируемой профессиональной деятельности. Для реализации данной цели необходимо решение следующих задач:

- рассмотреть современные концепции и подходы к анализу организационной культуры;
- изучить культурологические и управленческие трактовки содержания и функционирования организационной культуры;
- содействовать приобретению навыков в применении законов и принципов формирования организационной культуры в процессе рационализации организационных систем;
- стимулировать изучение элементов и методов этики и социальной ответственности менеджмента организации, выработку умений, необходимых для формирования рациональной стратегии использования кадрового потенциала в организации.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 - Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Знания/Умения/Владение	
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ОК-3	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знания	грамматику, лексику, историю и культуру страны изучаемого языка, правила речевого этикета
			Умения	использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности
			Владения	навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на иностранном языке; Основами деловых коммуникаций и речевого этикета, изучаемого иностранного языка; Лексическим минимумом общего и терминологического характера
	ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию	Владения	способностью к самоорганизации и самообразованию
	ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских	Умения	разрабатывать технологии процесса сервис
			Владения	развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

		отношений с учетом требований потребителя		
--	--	---	--	--

3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Программа дисциплины «Организационная культура» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 43.03.01 «Сервис».

Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования: Философия, Этика, Правоведение, Экономика.

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:

Сокращенное название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/лек./практи/СРС)	
Б-СС	ОФО	Б.1.ДВ.В.02	5	4	144/17/34/92	А1, А2, ЛЗ, СЗ, СРС, ИЗ,Э

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№	Темы дисциплины	Вид занятий	Объем час	СРС
	Тема 1. Введение в теорию организационной культуры	Лекция	1	8
		Практика	3	
	Тема 2. Сущность и содержание организационной культуры	Лекция	2	8
		Практика	4	
	Тема 3. Знаково-символическая система организационной культуры	Лекция	2	8
		Практика	4	
	Тема 4. Типология организационной культуры	Лекция	2	8
		Практика	3	
	Тема 5. Субкультуры в организационной культуре	Лекция	2	9
		Практика	4	
	Тема 6. Развитие организационной культуры	Лекция	2	8
		Практика	3	
	Тема 7. Влияние организационной культуры на эффективность компании	Лекция	2	8
		Практика	4	
	Тема 8. Технологии управления организационной культурой	Лекция	2	9
		Практика	3	
	Тема 9. Национальный фактор в развитии организационной культуры	Лекция	1	8
		Практика	3	

	Тема 10. Инновационные факторы развития организационной культуры	Лекция	1	9
		Практика	3	

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Темы лекций

Тема 1. Введение в теорию организационной культуры Проблемы определения организационной культуры. Культура как условие и продукт развития цивилизации. Понятие организационной культуры и ее связь с организационным поведением, подходы к культуре организации. Понятие «организационная культура» - смысл и значение. Определения Г. Хофштеде, Э. Шейна, Т. Дила и А. Кеннеди и др. Понятия «организационной» и «корпоративной» культуры: общее и отличия. Организационная культура как объект изучения. Природа организационной культуры. Организационная культура как необходимое условие развития организации. Познавательная, ценностеобразующая, коммуникационная, нормативно-регулирующая, мотивирующая, инновационная и стабилизационные функции организационной культуры в системе управления. Функции управления качеством, ориентации на потребителя, регулирования партнерских отношений, приспособления организации к внешнему окружению. Возникновение и эволюция науки и практики организационной культуры. Этапы развития в рамках классической социологии (К. Маркс, Э. Дюркгейм, В. Парето); институционализма (М. Вебер, Т. Веблен, Т. Парсонс и др.); наук об организации. Менеджмент и организационная культура. Системный подход как основа анализа. Основные проблемы управления организационной культурой.

Тема 2. Сущность и содержание организационной культуры Предпосылки формирования организационной культуры. Стратегическая направленность развития организационной культуры: цели организации, миссия организации, кодекс поведения. Три основных условия формирования организационной культуры по Э. Шейну. Концепции организационной культуры. Рационально- прагматические концепции (Т.Дил, К.Камерон, А.Кеннеди, Р.Куинн, Т.Питерс, Р.Уотермен, Э.Шейн и др.). Концепции феноменологического направления (Д.Сильверман, П.Бергер, А.Петтигрю, М.Луи, С.Роббинс и др.). Концепции оргкультуры Ю.Хассарда, С.Шарфи, М.Элвессона. Структура организационной культуры. Основные элементы и компоненты культуры организации. Системный подход к изучению организационной культуры. Уровни организационной культуры Э. Шейну: внешние факторы, ценностные ориентации и верования, базовые предположения. Организационный климат, организационная приверженность и другие аспекты социального взаимодействия. Субъективная, объективная организационная культура. Открытые и закрытые организационные культуры. Управленческая культура. Содержание организационной культуры (Ф.Харрис и Р. Моран). Содержание отношений организационной культуры (В.Сате).

Тема 3. Знаково-символическая система организационной культуры Символический подход к анализу организационной культуры. Ценностно-смысловой подход к исследованию оргкультуры. Поведенческий аспект в концепциях оргкультуры. Понятие знаково-символической системы. Формы знаково- символической системы: мифы, легенды, обряды, ритуалы, церемонии. Язык организации. Принципы формирования знаково-символической системы организационной культуры. Символы высокого и низко- 12 го профиля. Языковой и символический менеджмент. HR- инжиниринг как модель формирования оргкультуры. Коммуникационные системы. Матрица настройки компонентов организационной культуры. Механизм проявления законов организационной культуры и прикладные аспекты их использования в социально-экономических системах.

Тема 4. Типология организационной культуры Практическая значимость идентификации различных типов организационных культур. Согласованность и взаимная поддержка стратегии и культуры организации (Э. Кэмпбелл и С. Еунг). Органическая, предпринимательская, бюрократическая, партисипативная организационные культуры. Типология Р.Блейка и Ж.Мутона. Типология У. Оучи. Типологии организационных культур в зависимости от национальных особенностей. Подходы Г. Хофштеде, Ф. Клухольма – Ф. Стродберга, Ф. Тромпенариуса. Типологии организационных культур в зависимости от специфики деятельности. Схема специфических отраслевых культур Р. Рюттингера. Классификация организационной культуры на основе соотношения понятий «риск» и «обратная связь» (Т.Е. Дейл, А.А. Кеннеди). Типология взаимодействия организации с внешней средой, ее размеров, структуры, мотивации персонала М. Бурке. Комплексные типологии организационной культуры. Культуры «власти», «личности», «задачи», «роли» (С.Ханди). Рыночный, бюрократический, эдохратический и клановый типы организационной культуры К. Кэмерона – Р. Куинна. Влияние степени интеграции и осуществляемого контроля на формирование определенного типа организационной (корпоративной) культуры.

Тема 5. Субкультуры в организационной культуре Понятие субкультуры и контркультуры. Варианты субкультур: фундаменталистский анклав, республика и контркультура. Детерминанты субкультур команды: тип базовой культуры, тип задачи, тип лидера, тип среды. Закономерности развития субкультур. Концепции культурных различий. Однородность культуры. Типы субкультур: по степени совпадения ценностей субкультуры с ценностями организационной культуры (передовая, неконфликтующая, контркультура); по основному носителю (субкультуры территориальных подразделений организации, субкультуры различных функциональных подразделений организации); по степени вовлеченности носителей субкультуры в управленческие процессы (субкультура топ-менеджмента, субкультура руководителей среднего звена, субкультура рядовых сотрудников организации). Взаимосвязь стиля руководства и культуры управления. Управленческая сетка Р.Блейка - Дж. Моутон. Теория стиля руководства Хауса и трех измерений Редина. Модель Херши - Бланшара. Критерии организационной культуры в менеджменте и бизнесе. Уровень синергии организационной культуры как эффект индивидуальных культурных различий. Организационный фольклор (истории, мифы, церемонии, ритуалы) и ролевые модели как фактор организационной социализации. Участие в управлении. Технологии вовлечения в управление.

Тема 6. Развитие организационной культуры Принципы и проблемы формирования оргкультуры. Формирование организационной культуры: внешняя адаптация и внутренняя интеграция. Основные этапы формирования оргкультуры. Символический, когнитивный и систематический подходы к формированию организационной культуры. Принципы формирования организационной культуры: комплексность представлений о назначении экономической системы организации; первоочередность определения ценностей и философии компании; историчность; отрицание силового воздействия; комплексность оценки. Механизмы формирования организационной культуры: социализация, экстернализация, комбинация, интернализация. Процесс развития оргкультуры. Интеграция, дифференциация и адаптация как механизмы развития организационной культуры. Проблемы поддержания оргкультуры. Понятие «сила» культуры и ее характеристики. Основные группы методов поддержания организационной культуры. Изменение организационной культуры. Методы изменения организационной культуры. Зависимость между изменением культуры и изменением в поведении. Трудности при проведении изменений в культуре организации. Модель воспроизводства организационной культуры.

Тема 7. Влияние организационной культуры на эффективность компании Организационная культура как условие эффективного управления персоналом организации. Подходы к изменению влияния культуры. Анализ влияния культуры на эффективность деятельности организаций: через процессы (кооперация между индивидами и подразделениями организации, принятия решений, контроль, коммуникации, восприятие окружающей среды, оправдание своего поведения); через «факторы успеха» (связь с потребителями, поощрение предприимчивости, отношение к людям, сочетание гибкости и жесткости); через выполняемые организацией функции управления (адаптация, достижение целей, интеграция, легитимность); через конкурирующие ценности (интеграция – дифференциация, внутренний фокус – внешний фокус, средства – инструменты), участие в принятии решений, доступ к информации. Проблемы соответствия культуры принятой стратегии. Матрица оценки «культурного» риска (по Г.Шварцу и С.Дэвису). Возможные подходы к разрешению проблемы несовместимости стратегии и культуры: «подстраивание» системы управления под сложившуюся культуру; изменение культуры в соответствии с выбранной стратегией; изменение стратегии в соответствии с существующей организационной культурой. Сущность управления организационной культурой. Этапы управления организационной культурой. Проведение анализа состояния и тенденций развития организационной культуры. Диагностика недостатков и анализ признаков благополучия в коллективе. Анализ выявления мест локализации возможных причин неудовлетворительного состояния организационной культуры. Исследование восприятия организационной культуры в целом и влияющих на нее факторов: отношение к труду, содержание и условия труда, качество трудовой жизни, имеющиеся и желаемые полномочия и пр.

Тема 8. Технологии управления организационной культурой Понятие социальной технологии и ее роль в формировании и развитии организационной культуры. Признаки эффективных социальных технологий. Тактические технологии. Оперативные технологии. Циклические технологии. Рубежные технологии. Управленческий консалтинг. Роль руководителя в создании организационной культуры. Технологии разработки оргкультуры. Оргкультура как совокупность моделей выполнения работ, делового взаимодействия, межличностного общения. Составляющие моделей выполнения работ: стратегическое, тактическое и оперативное планирование; делегирование полномочий и ответственности; постановка задач; исполнение; контроль реализации; оценка результатов работы; обратная связь. Составляющие моделей делового взаимодействия: передача информации, вид передаваемой информации; проведение совещаний; стиль докладов и сообщений; характер обслуживания проблем. Составляющие моделей межличностного

общения: сложившаяся группа, интерес сотрудников к личной жизни друг друга, поведение на переговорах, проведение времени вне работы. Технологии освоения оргкультуры. Сущность и необходимость аналитического подхода к изучению организационной культуры. Методы поддержания организационной культуры: направленность внимания руководителей; поведение руководителей в критических ситуациях и организационных кризисах; моделирование ролей, обучение и тренировки; критерии принятия на работу, продвижения и увольнения; организационные символы и обрядовость; дисциплинарные механизмы; типы организационных обрядов, системы вознаграждения. Коучинг. Имидж и бренд организации в процессе развития оргкультуры. Рефрейминг организации. Формы познания сотрудниками организационной культуры. Языковой и символический менеджмент.

Тема 9. Национальный фактор в развитии организационной культуры Национальная культура, ее влияние на культуру организации. Системный подход изучения национального в организационной культуре. Моноактивные, полиактивные, реактивные культуры. Транснациональный и локальный факторы в развитии организационной культуры. Модели глобального влияния. Исследования Г.Хофстеда. Модель Г.Лэйн и Дж.Дистефано. Модель У.Оучи. Исследования Э.Лорана. Проблемы перехода организации в другую культуру. Многонациональные и глобальные компании. Менеджер-экспатриант. Источники кадров для международных назначений. Подбор менеджеров-экспатриантов. Цикл культурного шока. Подготовка менеджеров-экспатриантов.

Тема 10. Инновационные факторы развития организационной культуры Инновации и организационные изменения. Основные типы организационных изменений. Стадии внедрения организационных изменений. Значимость проектирования кадровой составляющей организационных изменений. Формы реагирования сотрудников на внедрение инноваций. Причины сопротивления персонала при реализации инноваций. Влияние организационной культуры на инновационную деятельность. Изменение оргкультуры как организационно-управленческие инновации. Изменение объектов и предметов внимания со стороны менеджеров; изменения стиля управления кризисом или конфликтом; перепрофилирование ролей и изменение фокуса в программах обучения; изменение критериев стимулирования; смена акцентов в кадровой политике; смена организационной символики и обрядовости. 17 Методы развития инновационной организационной культуры. Инновативная организационная культура. Концепции самообучающейся организации в теориях Г. Бэтсона, Дж. Гарднера, Г. Липпита, Д. Шона, Г. Бэтсона, К. Арджириса. Основы самообучающейся организации в теории П. Сенге.

5.3 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии

Объем курса составляет 144 часа (4 з.е.), из них 52 час аудиторных: 17 часов лекционных и 34 часа практических занятий, кроме того, часть теоретического материала студенты осваивают самостоятельно.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 20% аудиторных занятий.

Промежуточная аттестация по курсу – экзамен.

В учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- 1) ролевая игра;
- 2) разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study);
- 3) тематическая дискуссия;
- 4) работа в малых группах;
- 5) работа с психодиагностическими тестами.

5.5 Форма текущего контроля

Реализация компетентностного подхода при изучении дисциплины в лекционном курсе предусматривает использование презентационного материала при изучении теоретического, содержащего основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении каждой темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

Лекционные и семинарские занятия проводятся в аудитории, оснащенной видео- и аудиоаппаратурой.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области процесса проектирования процесса оказания услуг на примере работы конкретных предприятий сферы сервиса. Результаты практических работ демонстрируют в виде презентаций.

Самостоятельная работа включает в себя подбор и анализ специальной литературы, знакомство с аудио- и видеоматериалами, работу по подготовке глоссария основных понятий по программе дисциплины.

5.5 Форма текущего контроля

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается выполнения индивидуальных домашних заданий и контрольных работ.

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

Самостоятельная работа студентов (СРС) по изучению дисциплины «Организационная культура» необходима для закрепления полученных знаний и выработки необходимых навыков решения управленческих проблем в профессиональной области. Основными видами СРС по дисциплине являются: контрольные работы, курсовые работы, самостоятельные практические задания, выполняемые в соответствии с учебным планом или по рекомендации преподавателя. Контрольные работы В ходе изучения курса «Организационная культура» для контроля усвоения знаний студентов преподавателем может проводиться несколько контрольных работ, представляющих собой тестирование по отдельным темам, решение конкретных ситуаций (case-study). Примеры подобных заданий, выполнение которых требует самостоятельной подготовки студентов, приведены ниже.

Пример 1. Тестовые задания по курсу «Организационная культура».

Выберите все верные ответы:

1. Организационная культура – система ценностей и норм, которые
 - а) разделяются сотрудниками организации;
 - б) определяются организационным поведением;
 - в) опровергаются сотрудниками организации;
 - г) определяют организационное поведение.
2. Третий этап в развитии концепций оргкультуры в науке связан с
 - а) классической социологией;
 - б) марксизмом; в) институционализмом;
 - г) организационными науками.
3. В рационально-прагматической концепции организационная культура рассматривается
 - а) как атрибут организации;
 - б) как сущность организации;
 - в) на примере промышленных и банковских компаний;
 - г) на примере организаций системы государственного управления.

Пример 2. Используя известные методы диагностики организационной культуры, определите основные особенности оргкультуры конкретного предприятия. Выделите основные проблемы оргкультуры и возможные направления их решений.

Кейс по курсу «Организационная культура» Рабочий день на одном из петербургских промышленных предприятий для большинства сотрудников начинается с неперемного чаепития. Чаепитие плавно перетекает в перекур. Обед начинается рано — практически сразу же за перекуром. Специалисты планового отдела, бухгалтерии, даже молодые маркетинговые аналитики начинают бегать с пирожками на тарелочках из кабинета в кабинет. Не завод, а клуб по интересам. Для них основная цель пребывания на работе — общение. Если у кого-нибудь из сотрудников случается день рождения, то работа отдела останавливается. Тут уже не до общения с клиентами, с 3 часов дня все занимаются исключительно нарезкой салатов и поздравлениями именинника. Выращивание кактусов — хобби руководителя отдела труда и заработной платы. В этом отделе кактусы стоят на всех столах. Создается впечатление, что все сотрудники отдела посвящают себя полностью цветоводству. В отделе кадров цветов меньше, это связано с тем, что все пространство здесь занимают стеллажи картотеки. Компьютеры здесь не прижились, они стоят в углу, аккуратно накрытые от пыли салфетками. Все это происходит на нижних этажах, где размещены

различные отделы и бюро заводоуправления. В кабинетах старые, местами отваливающиеся обои, в коридорах темно и пыльно, на стенах висят доски политинформации с новостями 80-х годов. Месторасположение туалетов можно с точностью определить — по запаху хлорки. У начальников производственных цехов свой особый микроклимат: в кабинетах у них до сих пор висят портреты Ленина и Орджоникидзе, на совещаниях дымно и не обходится без крепкого словца. Здесь мыслят исключительно в категориях тонн и единиц выпускаемой продукции, искренне полагая, что все остальные подразделения компании существуют, чтобы загружать их производственные мощности. На верхних этажах заводоуправления находится дирекция. Там светлые коридоры, ковровые дорожки, евроремонт. В приемных сидят обученные на западный манер секретари. В кабинете коммерческого директора флажки, «перпетуум- мобиле» и другие атрибуты, подчеркивающие статус владельца кабинета. Коммерческий директор говорит об управлении по целям, о всеобщем качестве и о запуске проекта по внедрению автоматизированной системы управления. Все это выдает в нем выпускника программы MBA. По его мнению, компания пережила кризис и начала развиваться! Только при подведении очередных годовых итогов выяснилось, что компания не принесла владельцам ни копейки прибыли, по всем направлениям деятельности — одни убытки, а рынок, который всегда принадлежал этой компании, занят другими производителями

6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

Тема 1. Введение в теорию организационной культуры

1. Что является предметом исследований в учебном курсе «Организационная культура»?
2. Какие научные дисциплины формируют содержание курса «Организационная культура»?
3. Назовите основные подходы к определению сущности организационной и корпоративной культуры.
4. Обоснуйте связь культуры и жизни общества.
5. Определите особенности системного подхода к анализу организационной культуры.

Тема 2. Сущность и содержание организационной культуры

1. Какое значение организационной культуры для развития организаций?
2. Раскройте основные условия формирования организационной культуры.
3. Охарактеризуйте основные концепции организационной культуры. Определите их преимущества и недостатки для анализа сущности организационной культуры. Какова структура организационной культуры?
4. Назовите уровни организационной культуры и дайте им характеристику.
5. Каковы критерии оценки организационной культуры?

Тема 3. Знаково-символическая система организационной культуры

1. Каковы особенности символического подхода к анализу организационной культуры.
2. Раскройте содержание понятия «знаково-символическая система организационной культуры».
3. Охарактеризуйте особенности функционирования знаково-символической системы и основные элементы знаково-символической системы на примере конкретного предприятия.
4. Каковы функции менеджеров по персоналу в процессе формирования и развития знаково-символической системы оргкультуры?
5. Охарактеризуйте матрицу настройки компонентов организационной культуры.

Тема 4. Типология организационной культуры

1. Обоснуйте различие в подходах к исследованию организационной культуры известных Вам ученых.
2. Какие факторы влияют на использование той или иной типологии в процессе изучения организационной культуры?
3. В чем заключается синергетический эффект организационной культуры?
4. Назовите особенности органической, предпринимательской, бюрократической, партисипативной организационных культур.
5. Объясните, почему типология организационных культур Т.Е.Дейла и А.А.Кеннеди в

организационных науках называется классической типологией.

Тема 5. Субкультуры в организационной культуре

1. Каковы параметры, характеризующие силу организационной культуры?
2. Какими причинами следует объяснить неоднородность организационной культуры?
3. Объясните разницу понятий «субкультура» и «контркультура» в организации.
4. Раскройте выделяемую в организационных науках связь стиля руководства и культуру управления.

5. Охарактеризуйте критерии организационной культуры в менеджменте и бизнесе. Тема 6.

Развитие организационной культуры

1. Охарактеризуйте основные проблемы формирования оргкультуры в рамках процессов внешней адаптации и внутренней интеграции организации.
2. Раскройте содержание и функции механизмов формирования организационной культуры.
3. Выделите основные особенности методов поддержания и методов изменения организационной культуры.
4. Назовите исследователей, описавших механизмы зависимости между изменением культуры и изменением в поведении сотрудников организации.
5. Охарактеризуйте модель воспроизводства организационной культуры.

Тема 7. Влияние организационной культуры на эффективность компании

1. В чем заключаются принципы и методы управления организационной культурой?
2. Определите причины неудовлетворительного состояния организационной культуры и возможные пути их преодоления.
3. Как соотносятся между собой понятия стратегии предприятия и ее организационной культуры?
4. Охарактеризуйте основные этапы управления организационной культуры.
5. Какими методами осуществляется диагностика недостатков и анализ признаков благополучия в коллективе?

Тема 8. Технологии управления организационной культурой

1. Раскройте роль социальных технологий в формировании и развитии организационной культуры.
2. Какова роль руководителя в создании организационной культуры?
3. В чем сходства и отличия в технологиях разработки и освоения оргкультуры?
4. Раскройте содержание процесса рефрейминга в современных организациях.
5. Охарактеризуйте основные этапы брендинга организации.

Тема 9. Национальный фактор в развитии организационной культуры

1. Как влияет менталитет персонала на состояние и изменение организационной культуры?
2. Дайте характеристику основным типам деловых культур, существующим в международном бизнесе.
3. Каковы особенности и традиции современной российской модели управления?
4. Охарактеризуйте понятие менеджера-экспатрианта и его роль в развитии интернациональных организаций.
5. Раскройте особенности влияния национального фактора на организационную культуру (на примере модели Г.Лэйна и Дж.Дистефано).

Тема 10. Инновационные факторы развития организационной культуры

1. Назовите основные причины сопротивления персонала при реализации инноваций.
2. Охарактеризуйте основные направления влияния организационной культуры на инновационную деятельность.
3. Раскройте содержание изменений в оргкультуре как организационно-управленческие инновации.
4. Каковы основные признаки инновативной организационной культуры?
5. Выделите основные признаки обучающей организации по П. Сенге.

6.3 Методические рекомендации по организации СРС

Самостоятельная работа студента включает в себя ряд составляющих:

1. Освоение теоретического материала, основываясь на лекционном курсе и программном обеспечении, рекомендованном в п. 5 учебной программы.

2. Выполнение индивидуального задания по подбору и анализу специальной литературы по данной дисциплине. Презентация одного из выбранных литературных источников.

3. Самостоятельное выполнение заданий по темам практических занятий обеспечивает закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе изучения данной дисциплины. Подготовка к практическим занятиям позволяет расширить кругозор, способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач, развивает мышление, приобщает студента как будущего специалиста к практической деятельности в рамках выбранной специальности. Отчеты по практическим занятиям представляются в виде презентаций.

4. Подготовка глоссария основных терминов и понятий по программе данной дисциплины. При этом, критериями подбора терминов являются: актуальность, познавательная ценность, значимость термина в данной области.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Для обеспечения самостоятельной работы студентов разработаны комплекты индивидуальных домашних заданий с решением типовых задач.

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов к экзамену:

- 1 Культура как категория. Понятие и содержание организационной культуры
- 2 История исследования и тенденции развития организационной культуры
- 3 Влияние факторов внешней и внутренней среды на организационную культуру
- 4 Модели организационной культуры
- 5 Преемственность организационных культур
- 6 Определение миссии и целей организации
- 7 Основные элементы и компоненты культуры организации: ценности, основные убеждения, герои, обряды, ритуалы и церемонии. Внешний вид персонала.
- 8 Структура общения. Трудовая этика и мораль
- 9 Организационная коммуникация.
- 10 Межкультурная коммуникация.
- 11 Виды организационных культур
- 12 Закрытые и открытые организационные культуры
- 13 Типологии организационных культур Г. Хофштеда, Т. Е .Дейла и А. А. Кеннеди, Р. Акоффа, М. Бурке, С. Ханди, У. Оучи.
- 14 Характеристики слабой и сильной организационной культуры.
- 15 Роль лидера в создании сильной культуры. Командообразование и его роль в формировании сильной культуры.
- 16 Организационная культура как совокупность локальных субкультур.
- 17 Формальная и неформальная структуры организации. Контркультура.
- 18 Групповая специализация. Эффективность работы группы и конформизм.
- 19 Типы субкультур.
- 20 Корпоративный кодекс и внутренняя среда организации.
- 21 Принципы и методы формирования, поддержания и укрепления организационной культуры.
- 22 Факторы, влияющие на формирование организационной культуры.
- 23 Этапы формирования организационной культуры.
- 24 Роль основателей организации в формировании организационной культуры.
- 25 Первичные и вторичные способы передачи организационной культуры.
- 26 Факторы, способствующие поддержанию организационной культуры.

27 Осуществление организационных изменений. Модели организационных изменений. Модель Ансоффа. Модель Левина. Модель Бекхарда. Модель Тюрли. Модель Грейнера. Модель Бира.

28 Основные этапы изменения культуры организации. Идеология как фактор изменений в культуре организации.

29 Организационная культура как метод коллективной мотивации.

30 Лояльность и приверженность персонала организации. Формирование лояльности персонала к организации.

31 Модели влияния организационной культуры на организационную эффективность и конкурентоспособность

32 Влияние организационной культуры на организационную эффективность.

33 Культурное разнообразие международных компаний.

34 Этапы диагностики

35 Инструменты диагностики

36 Методы диагностики.....

37 Визуализация организационной культуры

38 Методологические и методические проблемы диагностики организационной культуры

39 Закономерности и особенности развития важнейших элементов культуры российских организаций.

40 Профессиональная этика

41 Этика бизнеса.

Для сдачи экзамена студент выбирает случайным образом экзаменационный билет, отводится время на подготовку не более 45 мин. Экзамен сдается в виде устного ответа на два вопроса билета и решения практической задачи.

Оценка «отлично». Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания понятийного аппарата.

Оценка «хорошо». Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.

Оценка «удовлетворительно». Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами.

Оценка «неудовлетворительно». Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине.

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Матолыгина, Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013. - 160 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225938>

2. Полевая, М.В. Психология делового общения: Учебно-методический комплект / М.В. Полевая.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013 <http://rucont.ru/efd/207459?cldren=0>

3. Ткаченко Н.В. Креативная реклама. Технологии проектирования: учебное пособие [Электронный ресурс] / Н.В. Ткаченко, О.Н. Ткаченко. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 337 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114422>

4. Борисов В.К., Панина Е.М. и др. Этика деловых отношений. -М.:ИД ФОРУМ:НИЦ ИНФРА-М, 2014-176с.(ПО)

5. Бороздина Г.В. Психология делового общения.-М.: Инфра - М, 2013

6. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет.-М.: Академия, 2012

7. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений.-М.: Инфра - М, 2013

8. Кибанов Я. Этика деловых отношений. - 2 изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с. (ВО: Бакалавр.)
9. Гукова О.Н. Предпринимательство в сфере сервиса. - М.: Форум, 2014 - 176 с. (ПО)
10. Крутик А.Б. Предпринимательство в сфере сервиса. - М.: Академия, 2012
11. Лапуста М.Г. Предпринимательство. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с. (ВО)
12. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А. Сигиды. - М.: Инфра-М, 2012
13. Ушакова Н.В. Имиджелогия. - М.: Дашков и К, 2013

б) дополнительная литература

- 1 **Логутова, Е. В. Психология делового общения : учеб. пособие / И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина, Оренбургский гос. ун-т, Е. В. Логутова .— Оренбург : ОГУ, 2013**
<http://rucont.ru/efd/216152?cldren=0>
- 2 Кузнецов И.Н. Деловой этикет. - М.: ИНФРА-М, 2013
- 3 Усов В.В. Деловой этикет. - Академия, 2013
- 4 Ушакова Н.В. Имиджелогия. - М.: Дашков и К, 2013
- 5 Цвык В.А. Профессиональная этика: основы общей теории. - М.: Рудн, 2012
- 6 Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. - М.: Академия, 2012
- 7 Арутюнова Н.Д. Образ, метафора, символ в контексте жизни и культуры // Филологические исследования памяти академика Г.В. Степанова. - М.-Л., 2011
- 8 Барт Р. Мифологии. - М., 2000
- 9 Бердяев Н.А. Философия свободы. Смысл творчества. - М., 2008
- 10 Викентьев И.Л. Приемы рекламы. - Новосибирск, 2004
- 11 Выготский Л.С. Психология искусства. - М., 2005

10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

10.1 Интернет-ресурсы

1. Информация о международном этикете и манерах <http://www.cyborlink.com>
2. Образовательный ресурсный центр <http://www.ethicscenter.ru/>

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Специализированные лекционные аудитории, оснащённые видеопроеционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

Аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и имеющие выход в сеть Интернет. Библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оснащённые компьютерами с доступом к базам данных и Интернет.

Комплект лицензионного программного обеспечения с поддержкой форматов DOC, PPT и PDF.

12 Словарь основных терминов

Базовые представления — уровень оргкультуры, который определяет восприятие группой окружающего, их мысли, дела, чувства. Их особенностью являются априорность, ультимативность, а в совокупности они образуют так называемую «культурную парадигму организации».

Бенчмаркинг - систематический процесс выявления лучших организаций и оценки их продукции и методов производства с целью использования передового опыта этих организаций. В управлении бенчмаркинг нацелен на выявление и использование лучшего опыта в производстве товаров и услуг.

Дифференциация — создание в организации таких условий для сотрудников, при которой их качества раскрываются с максимальной пользой для организации.

Знаково-символическая система — форма, через которую осуществляется производство и

воспроизводство культуры организации, ее постоянное функционирование.

Знаково- символическая система включает: мифологию, обряды и ритуалы, героев организации, организационные табу, язык общения, лозунги.

Имидж организации — ее образ, складывающийся у клиентов, партнеров, общественности. Основу имиджа организации составляют существующий стиль внутренних и внешних деловых и межличностных отношений персонала и официальная атрибутика — название, эмблема, товарный знак.

Интеграция — создание эффективных деловых отношений среди подразделений и сотрудников данной организации, направленное на увеличение меры участия сотрудников в решении проблем организации и поиске эффективных способов ее работы.

Интернализация — распространение формализованных знаний и их переработка на уровне сознания отдельного индивидуума. Комбинация — трансформация неформализованного знания в формализованное за счет включения экстернализованных концепций в существующую систему знаний

Контркультура – локальная культура, отвергающая общую культуру, находящаяся в оппозиции к ней либо к определенным ее элементам.

Культурные артефакты – наиболее доступный для исследования уровень структуры оргкультуры, включающий такие элементы, как формально-иерархическая структура, система лидерства, устойчивые способы отношения с внешней средой, поведение членов организации.

Мифология — это система словесных символов. Основу мифологии составляют лингвистическая составляющая — язык.

Обряд (ритуалы) — это система символов в действии, заранее спланированное и подготовленное, часто театрализованное зрелище, в котором концентрируются различные проявления организационной культуры.

Организационная культура — 1) ценности, поведенческие нормы, характерные для данной организации. Организационная культура показывает типичный для членов данной организации подход к решению проблем. Проявляется в философии и идеологии управления, ценностных ориентациях, верованиях, ожиданиях, нормах поведения; 2) система ценностей, бездоказательно разделяемых персоналом конкретного предприятия, связанных с конечными целями его развития, которая определяет решения, поступки и всю деятельность персонала. Организационные ценности – уровень оргкультуры, осознаваемый самими членами организации или поощряемый руководством. Для их обнаружения и описания можно использовать глубинные интервью, контентанализ внутренней документации и т.д.

Синергетический эффект — результат ориентации всех субъектов управления в процессе их взаимодействия на решение единых целей организации. Достигается благодаря надлежащему планированию, координации и организации процесса взаимодействия участвующих в процессе совместного предпринимательства, кооперирования субъектов