

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

Заведующий кафедрой  
Экономики труда и основ управления



Е.С. Дашкова

17.05.2023 г

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.ДВ.09.02 Деловая культура организации

1. Код и наименование направления подготовки: 38.03.01 Экономика
2. Профиль подготовки: Экономика социально-трудовых отношений
3. Квалификация выпускника: бакалавр
4. Форма обучения: очная
5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра экономики труда и основ управления
6. Составители программы: Кравец М.А., д.э.н., доцент
7. Рекомендована: НМС экономического факультета, № 4 от 20.04.2023 г.
8. Учебный год: 2026/2027                      Семестр: 7

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины является формирование у обучающихся знаний, умений и навыков, позволяющих им совершенствовать деловую культуру организации для эффективного использования трудовых ресурсов.

Задачи учебной дисциплины:

- формирование представления о деловой культуре как факторе эффективности использования трудовых ресурсов;
- изучить особенности деловых культур ведущих стран мира;
- привить навыки делового общения, применения правил делового этикета;
- привить навыки развития деловой культуры организации.

**10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:** блок Б1, часть, формируемая участниками образовательных отношений (вариативная).

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:**

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-4	Способен планировать и контролировать воспроизводство (формирование, распределение и использование) трудовых ресурсов и расходов на персонал	ПК-4.4	Выявляет резервы повышения эффективности использования трудовых ресурсов	<p>Знать: элементы и характеристики деловой культуры организации, ее влияние на эффективность предприятия; методики диагностики организационной культуры, методы ее изменения, поддержания</p> <p>Уметь: анализировать деловую культуру организации; изменять, поддерживать деловую культуру организации; вести деловые беседы, переговоры; применять на практике техники и приемы делового общения, правила делового этикета;</p> <p>Владеть: методами изменения, поддержания деловой культуры организации; навыками делового общения.</p>

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час — 3/108.**

**Форма промежуточной аттестации зачет.**

### 13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам		
		7 семестр	№ семестра	...
Аудиторные занятия	32	32		
в том числе:	лекции	16	16	
	практические	16	16	
	лабораторные			
Самостоятельная работа	76	76		
в том числе: курсовая работа (проект)				
Форма промежуточной аттестации: зачет				
Итого:	108	108		

#### 13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК*
<b>1. Лекции</b>			
1.1	Деловая культура отдельных стран и регионов	Многообразие деловых культур. Концепция культурных измерений Г. Хофстеде. Теория национально-культурных различий Тромпенаарса Ф. и Хампден-Тернера Ч. Модель межкультурных различий Ф. Клакхона и Ф. Стродтбека. Представления о высоко- и низкоконтекстных культурах Э. Холла. Деловая культура США и стран Западной Европы. Деловая культура Китая. Специфика арабской деловой культуры. Особенности национальной деловой культуры.	Деловая культура организации – <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=20427">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=20427</a>
1.2	Основы деловой культуры организации	Понятие организационной культуры и ее свойства. Содержание организационной культуры. Уровни организационной культуры, выделенные Э. Шейном. Качественные характеристики организационной культуры по С.П. Робинсу, Ф.Харрису и Р. Морану. Цель, задачи и функции организационной культуры. Влияние организационной культуры на эффективность деятельности организации. Структура организационной культуры. Понятие миссии организации. Требования к формулировке миссии. Корпоративные цели и ценности организационной культуры. Внутриорганизационные нормы. Ценности и нормы культуры как критериальная основа поведения персонала. Корпоративный кодекс-структура и функции. Символический блок организационной культуры: традиции, обряды, ритуалы, мифы, истории, легенды, лозунги, символы, герои. Язык организации. Имидж организации, его структура и формирование. Типология организационных культур: С. Ханди; К. Кэмерона и Р. Куинна. Методики диагностики организационной культуры. Изменение и поддержание организационной культуры.	Деловая культура организации – <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=20427">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=20427</a>
1.3	Деловое общение и деловой этикет как компоненты деловой культуры	Особенности делового общения. Функции, виды, стили и принципы делового общения. Основные формы реализации делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Нравственные требования к общению. Манипуляции в деловом общении и правила их	Деловая культура организации – <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=20427">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=20427</a>

		<p>нейтрализации. Спор и его разновидности. Культура спора. Принципы и правила ведения спора. Понятие «критика», «конструктивная критика». Основные правила конструктивной критики и принципы ее восприятия. Публичное выступление (речь) и его виды. Правила подготовки публичного выступления. Типичная структура выступления. Деловые переговоры и их виды. Характеристика стадий и этапов деловых переговоров. Этика переговорного процесса. Культура делового письма. Общие требования написания деловых писем.</p> <p>Понятие «этикет». Виды этикета. Основные требования этикета. Деловой этикет и его характеристика. Имидж. Свойства и структура имиджа. Виды и функции визитных карточек. Правила вручения визитных карточек. Этикет приветствий и представлений. Внешний облик делового человека. Деловой костюм и требования к нему. Особенности внешнего облика деловой женщины. Аксессуары к деловому костюму. Искусство комплимента. Цель комплимента и требования к нему. Подарок в деловой жизни и правила его вручения. Предметы, которые нельзя дарить. Причины, по которым подарок принимать нельзя.</p>	
<b>2. Практические занятия</b>			
2.1	Деловая культура отдельных стран и регионов	<p>Анализ многообразия деловых культур. Рассмотрение культурных различий в координатах моделей Г. Хофстеде, Тромпенаарса Ф. и Хампден-Тернера Ч., Ф. Клакхона и Ф. Стродтбека, Э. Холла. Изучение особенностей культуры различных стран и регионов.</p>	<p>Деловая культура организации – <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=20427">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=20427</a></p>
2.2	Основы деловой культуры организации	<p>Анализ деловой культуры организаций по уровням, элементам, характеристикам. Цель, задачи и функции организационной культуры. Влияние организационной культуры на эффективность деятельности организации.</p> <p>Изучение практики реализации деловой культуры на отечественных предприятиях: миссия, корпоративные цели и ценности организационной культуры, внутриорганизационные нормы, символический блок организационной культуры (традиции, обряды, ритуалы, мифы, истории, легенды, лозунги, символы, герои), язык организации, имидж организации.</p> <p>Применение методик диагностики организационной культуры.</p>	<p>Деловая культура организации – <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=20427">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=20427</a></p>
2.3	Деловое общение и деловой этикет как компоненты деловой культуры	<p>Практика делового общения: стили, принципы делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Соблюдение нравственных требований к общению. Манипуляции в деловом общении и правила их нейтрализации.</p> <p>Культура спора. Принципы и правила ведения спора. Основные правила конструктивной критики и принципы ее восприятия.</p> <p>Применение правил подготовки публичного выступления. Типичная структура выступления.</p> <p>Планирование деловых переговоров. Этика переговорного процесса.</p> <p>Культура делового письма. Общие требования написания деловых писем.</p> <p>Основные требования этикета. Деловой этикет и</p>	<p>Деловая культура организации – <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=20427">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=20427</a></p>

		его характеристика. Этикет приветствий и представлений. Внешний облик делового человека. Деловой костюм и требования к нему. Аксессуары к деловому костюму. Искусство комплимента. Цель комплимента и требования к нему. Подарок в деловой жизни и правила его вручения. Предметы, которые нельзя дарить. Причины, по которым подарок принимать нельзя.	
--	--	---	--

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				Всего
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	
1	Деловая культура отдельных стран и регионов	4	4		26	34
2	Основы деловой культуры организации	6	6		24	36
3	Деловое общение и деловой этикет как компоненты деловой культуры	6	6		26	38
	Итого:	16	16		76	108

### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

В процессе преподавания дисциплины используются такие виды учебной работы, как лекции, практические занятия, а также различные виды самостоятельной работы обучающихся.

В процессе лекций обучающимся рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к текущей и промежуточной аттестации.

Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Любая лекция должна иметь логическое завершение, роль которого выполняет заключение. Выводы формулируются кратко и лаконично, их целесообразно записывать. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции.

В ходе подготовки к практическим занятиям обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях.

Готовясь к докладу, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Не допускается выступление по первоисточнику - необходимо иметь подготовленный письменный доклад, оцениваемый преподавателем наряду с устным выступлением. Также обучающийся должен проявлять активность при обсуждении выступлений и докладов одногруппников.

Прежде чем приступить к выполнению практических заданий, обучающемуся необходимо ознакомиться с соответствующими разделами программы дисциплины по учебной литературе, рекомендованной программой курса; получить от преподавателя информацию о порядке проведения занятия, критериях оценки результатов работы; получить от преподавателя конкретное задание и информацию о сроках выполнения, о требованиях к оформлению и форме представления результатов.

При выполнении задания необходимо привести развёрнутые пояснения хода решения и проанализировать полученные результаты. При необходимости обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по трудностям, возникшим при решении задач.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельных тем и вопросов учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося. При самостоятельной работе обучающийся взаимодействует с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя.

Вопросы, которые вызывают у обучающегося затруднение при подготовке, должны быть заранее сформулированы и озвучены во время занятий в аудитории для дополнительного разъяснения преподавателем.

## 15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Баландина О. В. Основы деловой культуры : учебное пособие / О. В. Баландина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 143 с. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=596001">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=596001</a>
2	Грошев И. В. Организационная культура : учебник / И. В. Грошев, А. А. Краснослободцев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 536 с. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685520">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685520</a>

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=621627">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=621627</a>
4	Козилова Л. В. Корпоративная и организационная культура : учебник / Л. В. Козилова, В. А. Чвякин, Ю. А. Волкова ; гл. ред. Н. А. Краснова. – Нижний Новгород : Профессиональная наука, 2023. – 131 с. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=701099">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=701099</a>
5	Психология и этика делового общения : учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 420 с. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685080">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685080</a>
6	Яшин Б. Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие для учащихся высших учебных заведений / Б. Л. Яшин. – Изд. 2-е, стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 246 с. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575193">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575193</a>

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет):

№ п/п	Ресурс
7	<a href="https://edu.vsu.ru/">https://edu.vsu.ru/</a>
8	<a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a>
9	<a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a>
10	<a href="http://www.e-library.ru">http://www.e-library.ru</a>
11	<a href="http://www.ibooks.ru">http://www.ibooks.ru</a>

## 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Деловое общение : учебное пособие / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева ; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства, Чеченский государственный университет. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 252 с. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=613810">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=613810</a>
2	Шапиро С.А. Практикум по дисциплине «Управление организационной культурой» : учебное пособие / С. А. Шапиро, О. В. Баландина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 59 с. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=571004">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=571004</a>

## 17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ, электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

Дисциплина реализуется с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в рамках электронного курса (ЭК) Деловая культура организации, размещенного на портале «Электронный университет ВГУ» (<https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=20427>). ЭК включает учебные материалы для самостоятельной работы обучающихся, а также обеспечивает возможность проведения контактных часов/аудиторных занятий в режиме онлайн.

## **18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Учебная аудитория: специализированная мебель, ноутбук, проектор, экран для проектора.

Помещение для самостоятельной работы: специализированная мебель, компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ВГУ; программное обеспечение OS Ubuntu, Inkscape, Gimp, Okular, Mozilla Firefox, FileZilla, FineReader 8, LibreOffice, WPS Office, Консультант+, Microsoft Office, GNU Emacs.

## **19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций**

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1	Деловая культура отдельных стран и регионов	ПК-4	ПК-4.4	Практическое задание, доклад
2	Основы деловой культуры организации	ПК-4	ПК-4.4	Практическое задание, доклад
3	Деловое общение и деловой этикет как компоненты деловой культуры	ПК-4	ПК-4.4	Практическое задание, доклад
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Перечень вопросов Практическое задание

## **20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

### **20.1. Текущий контроль успеваемости**

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: практических заданий, докладов.

#### **Практические задания**

Тема «Деловая культура отдельных стран и регионов»

Задание 1.

Американец (руководитель): Сколько вам необходимо времени, чтобы сделать отчет?

Грек (подчиненный): Я не знаю, сколько у меня есть времени.

Американец: Вам лучше знать, сколько необходимо времени.

Грек: Ну-у...10 дней.

Американец: Пусть будет 15 дней. Согласны? Вы сделаете это за 15 дней?

Грек: ОК

В действительности был назначен почти нереально короткий срок для написания отчета. Греку пришлось работать круглыми сутками, но к концу 15-го дня ему еще оставалось работы на один день.

Американец: Где отчет?

Грек: Будет завтра.

Американец: Так не пойдет. Мы договаривались на сегодня, мне нужен этот отчет немедленно.

Грек - подал заявление на увольнение.

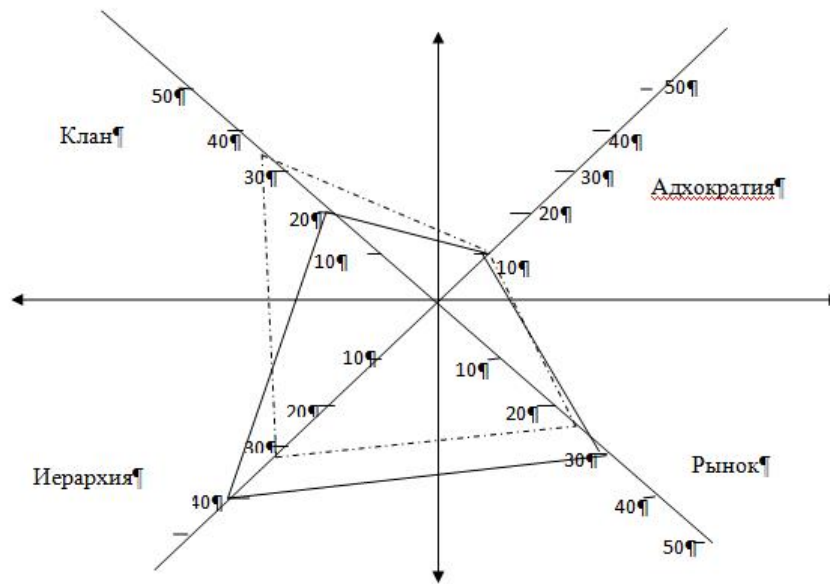
Что стало причиной непонимания между руководителем и подчиненным? Чем отличаются деловые культуры США и Греции? По каким параметрам данные культуры близки? Как добиться взаимопонимания между участниками кросс-культурных коммуникаций?

Задание 2. Раскройте содержание критериев оценки национальной культуры по модели Г. Хофстеде. Поясните различие культур в парах «Россия - США», «Россия - Япония», «Россия - Германия».

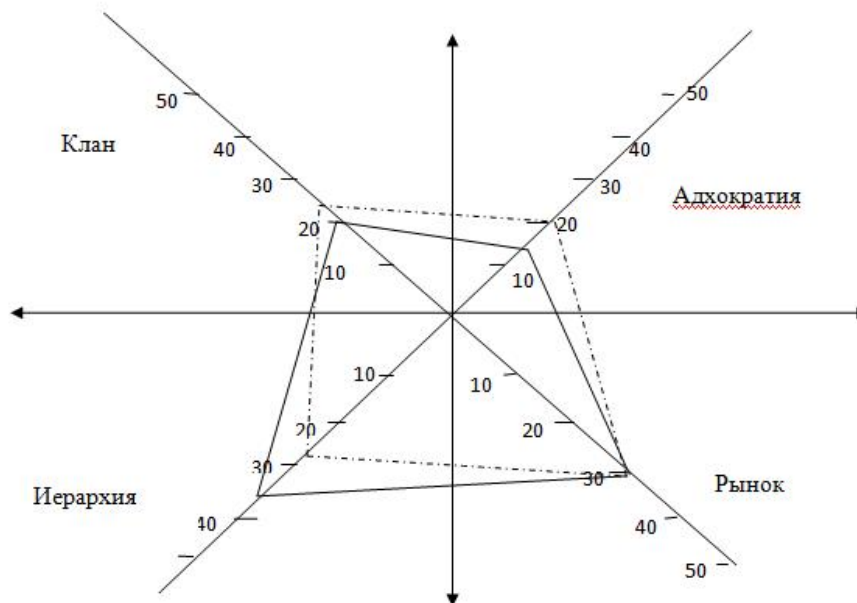
Страна/ Критерий	Россия	США	Япония	Германия
Уровень индивидуализма	26	91	46	67
Отношение к власти	76	40	54	35
Отношение к риску	92	46	92	65
Преобладание мужского начала	28	62	95	66

### Тема «Основы деловой культуры организации»

Задание 1. Выполнена оценка (по методике Камерона, Куинна) деловой культуры предприятия, которое издает журнал мод, ведет крупные региональные конкурсы. Штрихпунктиром отмечена предпочтительная культура. Каковы направления изменения культуры предприятия? Будут ли проблемы с изменениями культуры предприятия?



Культура предприятия: взгляд сотрудников



Культура предприятия: взгляд руководства

Задание 2. Издательско-полиграфический комплекс «КЕДР» – государственное, унитарное предприятие, находящееся в ведении Министерства РФ по делам печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций. «КЕДР» был организован 1950 году, является юридическим лицом и действует на



основании законодательства РФ и Устава. Организационная структура предприятия относится к линейно-функциональному типу. Общее руководство предприятием осуществляет генеральный директор. В настоящее время количество работающих составляет 214 человек. Основными видами деятельности являются: выпуск газетной продукции; выпуск изобразительной (листовой) и этикетной продукции; выпуск товаров народного потребления; оказание услуг по размещению рекламы и объявлений. Предприятие является прибыльным. В своем распоряжении «КЕДР» имеет: административное здание, газетный корпус, спецподвал, производственные помещения, склады. Общая площадь, занимаемая предприятием, составляет 22437 кв. м.

В ходе анализа организационной культуры, сформировавшейся на предприятии, было выявлено следующее. В руководстве имеет место синдром превосходства. Он проявляется в том, что «КЕДР» продолжительное время занимает позиции лидера на конкретной территории в полиграфической отрасли. Руководству предприятия представляется, что они знают ответы на все вопросы и не желают изучать чужой опыт и достижения. Руководитель часто игнорирует личные потребности работников. Решения в большинстве случаев принимаются, исходя из личных интересов, нежели из интересов предприятия. Сотрудникам не ставят интересные цели, нацеленные на раскрытие их индивидуальных способностей и, одновременно, повышение эффективности деятельности всего коллектива, следовательно, мотивация сотрудников на достижение высоких результатов оставляет желать лучшего.

Ответьте на вопросы: Определите сущность понятия «организационная культура» и выделите ее основные составляющие. Ответьте на вопрос: какие аспекты определяют силу и слабость организационной культуры? Перечислите возможные последствия сложившейся ситуации на предприятии. К чему может привести подобный стиль руководства в стратегическом плане? Что вы можете сказать об известном подходе предпринимателей в разработке стратегии фирмы в период благоприятствования и стабильности позиций на рынке: «Всегда есть, что улучшить»?

Задание 3. Перемены в «Бэнк оф Америка» «Бэнк оф Америка» был основан энергичным отважным предпринимателем по имени А.П. Джаннини. В годы становления своего банка Джаннини особое внимание уделял человеческим ценностям, и банк хорошо обслуживал клиентов. Он хотел улучшить качество жизни в Америке при помощи предлагаемых его банком услуг и предложил идею ссуд с определенным сроком погашения. После его смерти в 1949 г. «Бэнк оф Америка» получил в наследство устойчивую репутацию внимательного к людям и новаторского учреждения. В течение 1960-70-х гг. «Бэнк оф Америка» отстал от темпов развития банковского дела. Направление усилий высшего руководства стало смещаться от заботы о людях в сторону заботы о прибылях. Многие руководители понимали, что «Бэнк оф Америка» уходит от основополагающих ценностей, которые были его силой. В 1983 г. Были собраны консультанты и аналитики из аппарата банка, чтобы проанализировать состояние организации и определить, что, по мнению сотрудников, является стержневыми убеждениями в организации. После нескольких интервью с сотрудниками консультанты и аналитики обнаружили следующее:

1. «Не иди на заведомый провал». Преобладающей была точка зрения, что неудача стоит денег. Предполагалось, что капиталовложения в новые идеи должны окупиться за счет текущих прибылей.

2. «Будь любезен с каждым». Это подразумевало, что люди не будут откровенными друг с другом. Ценные идеи часто подавлялись, потому что не поощрялись конфликты и противоречия.

3. «Не беспокойся о результатах работы». Широко было распространено убеждение, что важнее старшинство по службе, а не результаты работы.

4. «Верь этому, только когда это увидишь». Работники считали, что риск и новаторство не поощряются. Высшее руководство было весьма обеспокоено и считало, что эти настроения плохо помогут компании выжить в конце 1980-х годов.

Чтобы повысить конкурентоспособность «Бэнк оф Америка», руководители высшего звена приступили к работе по изменению поведения и ценностей в компании. Прежде всего, руководство установило собственную систему ценностей, включавшую следующие положения: 1) поставь на первое место клиента; 2) извлеки максимум из применения современной технологии; 3) плати и вознаграждай за результаты труда. Поскольку попытка изменить работников с помощью лозунгов, скорее всего, породила бы цинизм, с новыми ценностями сотрудников ознакомили, используя существующую структуру управления. Глава фирмы познакомил 100 руководителей высшего звена с новыми целями на совещании руководства компании. В организации были созданы курсы для ознакомления с новыми управленческими задачами и обучения новым методам обеспечения этих задач, например, измененному процессу оценки результатов работы. Затем опытные линейные руководители вели эти курсы для других линейных руководителей.

Компания также уделила внимание символике организационных перемен. Был придуман значок с изображением орла в качестве отличительного знака для тех сотрудников, которые являются носителями стержневых компетенций компании. Перемены привели к положительным результатам. Исследование в течение ряда лет удовлетворенности клиентов и сотрудников показало рост лояльности.

Вопросы: 1. Какие ценности банк утратил после смерти его основателя. 2. Охарактеризуйте тип организационной культуры на этапах развития банка, когда его возглавлял Джаннини и при новом руководстве. 3. Каким, вероятно, был преобладающий метод разрешения конфликтов, прежде чем началась работа по внедрению перемен в организации? 4. Какие внутренние переменные факторы организации (цели, структура, задачи, технология, люди) были изменены в результате мероприятий,

представленных в ситуации. 5. Проанализируйте организационное поведение сотрудников «Бэнк оф Америка» в управлении переменами.

### Тема «Деловое общение и деловой этикет как компоненты деловой культуры»

#### Задание 1.

Ниже представлен диалог руководителя с подчиненным.

Действующие лица: г-н А - начальник отдела; г-н В - заместитель начальника отдела; г-н С - молодой сотрудник отдела.

Г-н А (обращается к г-ну С): «Г-н Д говорил, что из-за какой-то глупости с вашей стороны не состоялось подписание договора с заказчиком». (Обращаясь к г-ну В): «И вот в этом он весь. Ничего серьезного поручить нельзя». (Обращаясь к г-ну С): «Я в твои годы такие проблемы как орешки щелкал!»

Г-н С: «Г-н А! Но ведь вы...»

Г-н А: «Не перебивайте меня! Г-н В! Но ведь он неглупый парень. Помнишь, как он помог нам при разработке последнего проекта? Ладно. Дело в принципе поправимо. Возьмите на себя вопрос с подготовкой договора. Поручил бы я исправить положение г-ну С, да он еще дров наломает, как и в этот раз».

Г-н С: «Г-н А! Позвольте мне...»

Г-н А: «Все, разговор окончен».

#### Постановка задачи

На основании представленного диалога руководителя с подчиненными следует установить, какие правила критики нарушает руководитель. После анализа ситуации необходимо перечислить основные правила критики, составить логическую схему последовательности их применения.

#### Задание 2. Заполните таблицу.

Вид приема	Время проведения	Длительность	Что подается	Форма одежды
Завтрак				
Ланч				
«Бокал шампанского»				
Чай				
«Жур фикс»				
Коктейль				
Фуршет				
Обед				
Ужин				
«А ля фуршет»				

#### Описание технологии проведения

Обучающиеся выполняют выданные задания, дают развернутое пояснение хода решения задания.

#### Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

Для оценивания практических заданий используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценивания	Шкала оценок
Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он полностью решил практическое задание, активно участвует в обсуждении предлагаемых вариантов решения проблемных ситуаций, аргументирует свою точку зрения, показывает полное знание теоретического материала.	<i>Отлично</i>

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он не полностью решил практическое задание, допустил незначительные ошибки, активно участвует в обсуждении предлагаемых вариантов решения проблемных ситуаций, аргументирует свою точку зрения, показывая частичное знание теоретического материала.	<i>Хорошо</i>
Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он частично решил задание, сделал ряд ошибок в задании, участвует в обсуждении предлагаемых вариантов решения проблемных ситуаций, пытается аргументировать свою точку зрения, имеет начальные знания по предмету.	<i>Удовлетворительно</i>
Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не решил задание, не участвует в обсуждении предлагаемых вариантов решения проблемных ситуаций, не пытается аргументировать свою точку зрения.	<i>Неудовлетворительно</i>

### **Темы докладов**

1. Православие и деловая культура
2. Католицизм и деловая культура
3. Протестантизм и деловая культура (по М.Веберу «Протестантская этика и дух капитализма»)
4. Ислам и его влияние на деловую культуру стран мусульманского мира
5. Конфуцианство и его влияние на деловую культуру (Китая)
6. Деловые культуры стран Восточной Европы
7. Особенности ведения бизнеса в арабских странах
8. Особенности ведения бизнеса в странах Юго-Восточной Азии
9. Культурный шок и способы его преодоления
10. Деловая культура Великобритании
11. Деловая культура Франции
12. Деловая культура Индии
13. Деловая культура Бразилии
14. Особенности деловой культуры стран Латинской Америки
15. Деловые культуры в условиях глобализации
16. Корпоративный кодекс организации: содержание, цели и технологии создания
17. Организационная культура как регулятор поведения сотрудников.
18. Социально-психологический климат как элемент и показатель организационной культуры
19. Коммуникации в организации как элемент организационной культуры
20. Эволюция организационной культуры на разных стадиях развития компании
21. Система обучения как инструмент управления культурой организации
22. Психологические аспекты переговорного процесса.
23. Прием посетителей и общение с ними
24. Деловая переписка с иностранными фирмами
25. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению
26. Особенности делового общения с иностранными партнерами

### **Описание технологии проведения**

Обучающийся готовится к докладу по выбранной теме, анализирует разные точки зрения, готовит презентационный материал, выступает с докладом, отвечает на вопросы.

### **Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания**

Для оценивания доклада используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценивания	Шкала оценок
Оценка «отлично» выставляется обучающемуся в случае подготовки структурированного сообщения, отображающего полный перечень различных точек зрения по данному вопросу, а также аргументированных ответов на	<i>Отлично</i>

дополнительные вопросы.	
Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если его сообщение отражает большую часть многообразия концепций и подходов по данной теме, по большей части вопросов обучающийся дает аргументированные ответы.	<i>Хорошо</i>
Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся в случае подготовки сообщения содержащего только одну точку зрения, аргументация ответов обучающимся не производится.	<i>Удовлетворительно</i>
Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не подготовил доклад или не может ответить на поставленные вопросы.	<i>Неудовлетворительно</i>

## 20.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: перечень вопросов; практическое задание.

### Перечень вопросов к зачету

1. Концепция культурных измерений Г. Хофстеде.
2. Теория национально-культурных различий Тромпенаарса Ф. и Хампден-Тернера Ч.
3. Модель межкультурных различий Ф. Клакхона и Ф. Стродтбека.
4. Деловая культура России.
5. Деловая культура Германии.
6. Деловая культура США.
7. Деловая культура Китая.
8. Деловая культура организации: определение, свойства (характеристики), уровни.
9. Цель, задачи и функции деловой культуры организации.
10. Структура организационной культуры.
11. Миссия, корпоративные цели и ценности организационной культуры.
12. Ценности и нормы культуры как критериальная основа поведения персонала.
13. Корпоративный кодекс: структура и функции.
14. Символический блок культуры: традиции, обряды, ритуалы, мифы, истории, легенды, лозунги, символы, герои.
15. Язык организации.
16. Типология организационных культур: С. Ханди; К. Кэмерона и Р. Куинна
17. Методики диагностики организационной культуры.
18. Изменение и поддержание организационной культуры.
19. Особенности делового общения. Функции, виды, стили и принципы делового общения.
20. Коммуникативная культура в деловом общении. Манипуляции в деловом общении и правила их нейтрализации.
21. Спор и его разновидности. Культура спора. Принципы и правила ведения спора.
22. Основные правила конструктивной критики и принципы ее восприятия.
23. Публичное выступление (речь) и его виды. Правила подготовки публичного выступления.
24. Деловые переговоры и их виды. Характеристика стадий и этапов деловых переговоров. Этика переговорного процесса.
25. Культура делового письма. Общие требования написания деловых писем.
26. Виды этикета. Основные требования этикета.
27. Деловой этикет и его характеристика.
28. Внешний облик делового человека.

**Перечень практических заданий представлен в разделе 20.1.**

## Пример контрольно-измерительного материала

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой экономики труда и основ управления  
Дашкова Е.С.  
\_\_.\_.20\_\_ г.

Направление подготовки 38.03.01 Экономика  
Дисциплина Б1.В.ДВ.09.02. Деловая культура организации  
Курс 4  
Форма обучения Очная  
Вид аттестации Промежуточная  
Вид контроля Зачет

### Контрольно-измерительный материал № 1

1. Концепция культурных измерений Г. Хофстеде.
2. Язык организации.
3. Задание.

Американец (руководитель): Сколько вам необходимо времени, чтобы сделать отчет?

Грек (подчиненный): Я не знаю, сколько у меня есть времени.

Американец: Вам лучше знать, сколько необходимо времени.

Грек: Ну-у... 10 дней.

Американец: Пусть будет 15 дней. Согласны? Вы сделаете это за 15 дней?

Грек: ОК

В действительности был назначен почти нереально короткий срок для написания отчета. Греку пришлось работать круглыми сутками, но к концу 15-го дня ему еще оставалось работы на один день.

Американец: Где отчет?

Грек: Будет завтра.

Американец: Так не пойдет. Мы договаривались на сегодня, мне нужен этот отчет немедленно.

Грек - подал заявление на увольнение.

Что стало причиной непонимания между руководителем и подчиненным? Чем отличаются деловые культуры США и Греции? По каким параметрам данные культуры близки? Как добиться взаимопонимания между участниками кросс-культурных коммуникаций?

Преподаватель \_\_\_\_\_ М.А. Кравец

#### Описание технологии проведения

Обучающемуся выдаётся КИМ, содержащий практическое задание и два теоретических вопроса. Обучающийся вначале излагает свой ответ на бланках документов для проведения аттестации, затем устно раскрывает теоретические вопросы и поясняет решение практического задания.

#### Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

Для оценивания результатов обучения на зачете используется шкала, содержащая два варианта оценки: «зачтено», «не зачтено».

Критерии оценивания	Шкала оценок
Обучающийся демонстрирует знание теоретических основ дисциплины, умеет логически излагать материал, делает выводы и обобщения, умеет решать практические задания.	Зачтено
Обучающийся демонстрирует отсутствие знаний основных терминов, используемых в дисциплине, демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, не способен делать логически обоснованные выводы и обобщения, не умеет решать практические задания.	Не зачтено

### 20.2.3 Тестирование

**Задание раздела *Тестирование* рекомендуются к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных знаний по результатам освоения данной дисциплины.**

Примеры тестовых заданий:

#### **Закрытые вопросы**

1. Являются ли публичные выступления (доклады, приветствия) формой делового общения?
  - а) Нет, не являются. Деловым общением являются переговоры, совещания, беседы);
  - б) Нет, не являются. К деловому общению относятся такие формы, как дискуссии, дебаты, пресс-конференции, презентации, деловые завтраки, фуршеты;
  - в) Да, являются, хотя интерактивная форма не всегда возможна.
  - г) Да, являются, но только в том случае, если речь идёт о цифровом формате.
2. Какие формы делового общения являются допустимыми?
  - а) Вербальное общение;
  - б) Язык жестов;
  - в) Мимика;
  - г) Виртуальное общение;
  - д) Все перечисленные формы допустимы.
3. Являются ли корпоративные СМИ инструментом делового общения?
  - а) Да, являются, поскольку они публичны и доступны внутренним и внешним потребителям;
  - б) Нет, не являются, поскольку они контролируются менеджментом предприятия (работодателем);
  - в) Нет, не являются, так как корпоративные СМИ не заслуживают доверия;
  - г) В современной практике делового общения корпоративные СМИ не используются.
4. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
  - а) доброжелательность;
  - б) порядочность;
  - в) тактичность;
  - г) уважительность;
  - д) эгоизм.
5. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:
  - а) правила внутреннего распорядка;
  - б) корпоративная культура;
  - в) должностные обязанности;
  - г) кодекс чести.

#### **Открытые вопросы**

1. Вставьте недостающее слово. Деловой \_\_\_\_\_ — это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов, своеобразный кодекс хороших манер и правил поведения, принятых в данном обществе.
2. Вставьте недостающее слово. Деловой \_\_\_\_\_ — образ личности, как совокупность ассоциаций и впечатлений, который складывается в сознании и формирует определенное отношение к ней.
3. Вставьте недостающее слово. Культура \_\_\_\_\_ – качество речи, обеспечивающее эффективное достижение цели общения при соблюдении языковых, коммуникативных и этических норм.
4. Вставьте недостающее слово. \_\_\_\_\_ – жанр деловой риторики: обсуждение проблемы с целью прийти к полному или относительному согласию сторон в области ее понимания и перейти к практическим деловым действиям в этой связи.
5. Вставьте недостающее слово. Визитная \_\_\_\_\_ – средство деловой и межличностной коммуникации, где указываются: фамилия, имя, отчество, должность, адрес, номера телефонов, факсов, электронной почты, адрес сайта в интернете.

Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

Для оценивания результатов обучения используется 2-балльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Критерии оценивания	Шкала оценок
Обучающийся решил тест на 50 % и более	Зачтено
Обучающийся решил тест менее 50 %	Не зачтено