

Основы деловой этики и корпоративной культуры

Методические указания и индивидуальные задания для студентов заочной формы обучения специальностей:

21.03.01 Нефтегазовое дело,

21.05.02 Прикладная геология,

21.05.03 Технология геологической разведки.

Методические указания и индивидуальные задания рассмотрены и рекомендованы методическим семинаром кафедры русского языка и литературы « _____ » _____ 2014 г., протокол № _____.

Зав. кафедрой РЯЛ

профессор, доктор филологических наук _____ О.Г. Щитова

Аннотация

Методические указания и индивидуальные задания по дисциплине «Основы деловой этики и корпоративной культуры» предназначены для студентов направления заочной формы обучения специальностей: 21.03.01 Нефтегазовое дело, 21.05.02 Прикладная геология, 21.05.03 Технология геологической разведки. Данная дисциплина изучается на разных курсах в соответствии с учебным планом. Кредитов – 2, всего часов – 67, аудиторных – 12ч., СРС – 55ч., ЛК – 8ч. (2ч. в 6 семестре и 10ч. в 7 семестре), ПР – 4ч., форма контроля – Зачет – 7ч. Приведено содержание основных тем дисциплины, указаны темы практических занятий. Приведены варианты заданий для индивидуальной домашней работы. Даны методические указания по выполнению индивидуальной домашней работы.

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Бакалавры по направлению подготовки 21.03.01 Нефтегазовое дело, 21.05.02 Прикладная геология, 21.05.03 Технология геологической разведки готовятся к следующим видам профессиональной деятельности:

- организационно-управленческой и экономической;
- информационно-аналитической;
- социально-психологической;
- проектной.

Дисциплина «Основы деловой этики и корпоративной культуры» относится к циклу Б.1 – гуманитарный, социальный и экономический цикл. Для освоения данной дисциплины требуются знания в рамках школьной программы по

русскому языку (пререквизиты). Кореквизиты – «Иностранный язык», «Этика деловых отношений», «Культурология». Знание дисциплины «Основы деловой этики и корпоративной культуры» необходимо для освоения дисциплин профессионального цикла Б.З.

Дисциплина «Основы деловой этики и корпоративной культуры» направлена на формирование у выпускников следующих общекультурных компетенций:

- умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную коммуникацию;
- способность формулировать и отстаивать свою точку зрения, не разрушая конструктивных отношений с коллективом;
- способность осуществлять эффективное деловое общение.

Также дисциплина «Основы деловой этики и корпоративной культуры» способствует формированию следующих профессиональных компетенций.

В области организационно-управленческой и экономической деятельности:

- владение навыками разработки локальных нормативных актов и дресс-кода, касающихся организации труда и созидательной, творческой атмосферы в коллективе;
- владение навыками контроля за трудовой и исполнительской дисциплиной (составлять документы о поощрениях и взысканиях).

В области информационно-аналитической деятельности:

- умение составлять должностные инструкции сотрудников и подразделений разного уровня (карты компетенций и пр.).

В области социально-психологической деятельности:

- умение обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации формировать привлекательный корпоративный стиль в работе и деловых отношениях.

Лекции

1. Деловая этика и корпоративные отношения.

Этика как явление духовной культуры. Профессиональная мораль, ее психология и идеология, средство укрепления внутрикорпоративных связей, стимул к дальнейшему развитию профессионализма.

2. Концепция корпоративной культуры.

Соотношение понятий культура, этика, этикет. Понятие «корпоративная культура», ее принципы и типы. Цели, ценности, миссия, символы, традиции корпоративной культуры. Модели и типы корпоративных культур.

3. Этические нормы корпоративного поведения.

Корпоративный кодекс поведения в организации. Морально-психологический климат организации. Формирование здоровой этической основы деловых отношений в коллективе. Административная этика или этика служебных взаимоотношений. Деловой имидж сотрудника организации, его элементы. Персональный имидж работника. «Яппи» или «экспи»: стили самопрезентации сотрудников.

Корпоративные ритуалы и праздники. Официальные мероприятия.

Переговоры и презентации. Визитная карточка, ее роль в деловом общении.

4. Управление корпоративной культурой.

Становление корпоративной культуры и проблема лидерства. Роль руководителя. Алгоритм построения модели корпоративной культуры.

Практические занятия

1. Этика делового общения.

2. Моделирование корпоративной культуры.

Общие методические указания

При освоении курса «Основы деловой этики и корпоративной культуры» от студентов требуется самостоятельная работа с источниками и привлечение материала учебников и другой справочной литературы.

В соответствии с учебным графиком для студентов всех направлений подготовки ТПУ предусмотрено выполнение индивидуального домашнего задания (ИДЗ), необходимого для закрепления теоретических знаний и приобретения практических навыков. ИДЗ состоит из 9 заданий.

Номер варианта домашнего задания определяется по последней цифре зачетной книжки студента. Если последняя цифра 0, 1, 2, 3 – выполняется вариант № 1, если цифра 4, 5, 6 – вариант № 2 и для цифры 7, 8, 9 – вариант № 3.

Варианты домашних заданий и методические указания

Вариант № 1

Задание 1. Сущность деловой этики и корпоративных отношений (миссия и цели компании, служебный этикет, этика управления, речевой этикет, деловая репутация, фирменный стиль, деловая этика, имидж организации, кадровая политика, корпоративный дух, философия компании).

Задание 2. Соотношение и взаимосвязь культуры, этики и этикета. Сравните данные понятия (дефиниции) и определите характер связи между ними в сфере деловой культуры и корпоративных отношений.

Задание 3. Как преодолеть барьеры в общении? Назовите ошибки, их диагностика и коррекция поведения.

Задание 4. Культура проведения деловых переговоров. Принятие решений в процессе общения заинтересованных сторон. Цель, процедура и результаты переговоров.

Задание 5. Правила ведения телефонных переговоров. Подготовьте рекомендации, напишите памятку для ведения деловых переговоров по телефону.

Задание 6. Стандарты корпоративного поведения. Сформулируйте правила поведения сотрудников в офисе и на рабочем месте.

Задание 7. Факторы, определяющие морально-психологический климат в организации. Составьте этический кодекс идеального коллектива: доверие и требовательность; конструктивная критика; право на мнение, ответственность за результат работы. Продолжите список.

Задание 8. Организация официальных переговоров и презентаций. Опишите этические основы коммуникации с официальными лицами и деловыми партнерами в рамках делового протокола.

Задание 9. Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

Встреча прошла с большим интересом.

Я заметил характерную ему ошибку.

Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.

Он попытался предостеречь неверный шаг директора.

На встрече присутствовал и представитель с завода.

Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.

Вариант № 2

Задание 1. Коммуникативные барьеры: некомпетентность, неумение выражать свои мысли, плохая техника речи, неумение слушать, барьер модальностей, барьер характера.

Задание 2. Ценностные основания корпоративной культуры. Опишите систему базовых корпоративных ценностей (сотрудники, их компетенция; клиенты, их потребности; инновации).

Задание 3. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.) **и вежливые формы отказа** (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.). Чем отличаются формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы?

Задание 4. Фундаментальные принципы административной этики (гуманизм, законность, справедливость). Обоснуйте этические принципы и их возможность их реализации в собственной деятельности.

Задание 5. Менеджмент в деловых отношениях. Опишите стратегии поведения в отношениях с партнерами и с конкурентами. Проанализируйте причины и следствия неэтичного поведения.

Задание 6. Корпоративная культура и честь мундира. Соотношение понятий с и точки зрения этических и корпоративных интересов.

Задание 7. Составляющие делового имиджа сотрудника организации (визуальный, социальный, речь, эффективная коммуникация и т.д.).

Задание 8. Правила ведения деловой переписки между сотрудниками и с внешними контрагентами. Сформулируйте правила проведения деловой переписки сотрудниками внутри коллектива и с внешними партнерами, клиентами, заказчиками.

Задание 9. Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

У нас самая дешевая стоимость товаров.

Я не хочу нагнетать обстановку.

Николай ждал меня на коридоре.

Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.

Все это сказывается на работу.

Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Вариант № 3

Задание 1. Коллектив или персонал? Соотношение понятий. Определите сходство и отличия.

Задание 2. Барьеры восприятия и понимания: эстетический барьер, разное социальное положение, барьер отрицательных эмоций, состояние здоровья, психологическая защита, барьер установки, барьер двойника.

Задание 3. Формы речевой агрессии и способы защиты от нее. Понятие речевой агрессии, отношение к ней, типичные ситуации и сфера ее бытования.

Задание 4. Репутация и имидж: соотношение понятий. Сравните данные понятия (дефиниции) и определите характер связи между ними в сфере деловой культуры и корпоративных отношений.

Задание 5. Влияние речевого этикета и культуры на корпоративную репутацию. Вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

Задание 6. Национальные и международные нормы в корпоративном кодексе. Сформулируйте условия эффективной деловой

коммуникации с учетом национальной специфики различных корпоративных культур.

Задание 7. Показатели культуры речи в деловом общении.

Словарный состав, словарный запас, произношение, грамматика, стилистика.

Задание 8. Стили корпоративного общения (ритуальный, манипулятивный, гуманистический).

Задание 9. Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

Мое мнение к нему как к человеку неплохое.

Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.

На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.

Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.

Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.

Я понял, какой намек мне дали.

Вопросы и задания для подготовки к зачету

1. Каковы основные характеристики корпоративной культуры?
2. Чем характеризуется имидж компании?
3. Каковы основные типы совместной деятельности.
4. Каковы перспективы компаний с разным уровнем развития корпоративной культуры?
5. Объяснить понятие деловой сферы общения.
6. Раскрыть содержание понятия «деловая беседа» и назовите ее задачи.
7. Назвать основные стили делового совещания.
8. Охарактеризовать возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.
9. Охарактеризовать факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение.
10. Что означает понятие «межличностный конфликт».
11. Охарактеризуйте различные стили проведения в конфликтной ситуации.
12. Раскрыть содержание понятия «речевой этикет».
13. Назвать этикетные правила приветствия деловых людей.
14. Назвать этикетные нормы представления деловых людей.
15. Дать определение понятия «имидж».
16. Дать понятие служебного этикета и раскрыть его функции.
17. Какими качествами должен обладать современный руководитель.
18. Понятие «корпоративная культура», ее функции.
19. Структура корпоративной культуры.
20. Классификация корпоративных культур.

21. Факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры.
22. Социально-психологический климат в группе.
23. Формирование команды.
24. Совместимость и срабатываемость.
25. Доминирующая культура и субкультуры.
26. Работоспособность и утомляемость.
27. Условия труда.
28. Соотношение понятий лидерства и руководства.
29. Организация и проведение корпоративных мероприятий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Литература обязательная

1. Василенко, Светлана Викторовна. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом / С. В. Василенко. — Москва: Дашков и К, 2009. — 136 с. — 4 экз.
2. Георгиева, Татьяна Серафимовна. Культура повседневности: учебное пособие: в 3 кн. / Т. С. Георгиева. — М.: Высшая школа, 2005. — 3 экз. Кн. 3: Частная и общественная жизнь в современном мире. — 2007. — 552 с. — 3 экз.
3. Деловой этикет: учебное пособие / Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ТПУ), Институт дистанционного образования (ИДО) ; сост. Т. Г. Трубченко. — Томск: Изд-во ТПУ, 2013. — 227 с. — 15 экз.
4. Жернакова, Марина Борисовна. Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева; Государственный университет управления (ГУУ). — Москва: Юрайт, 2014. — 370 с. — 7 экз.
5. Казакова, Ольга Анатольевна. Деловая коммуникация : учебное пособие / О. А. Казакова, А. Н. Серебренникова, Е. М. Филиппова; Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ТПУ), Институт дистанционного образования (ИДО). — Томск: Изд-во ТПУ, 2013. — 132 с. — 26 экз.
6. Кибанов, Ардальон Яковлевич. Этика деловых отношений : учебник для вузов / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. — 2-е изд., перераб. — Москва: Инфра-М, 2013. — 382 с. — 7 экз.
7. Клеммер, Джим. Как создать команду победителей. Корпоративная культура, системы мотивации и вечные принципы успеха, которые исповедуют 100 самых эффективных и прибыльных компаний в мире: пер. с англ. / Дж. Клеммер. — М. : СмартБук, 2009. — 208 с.

8. Персикова, Тамара Николаевна. Корпоративная культура: учебник / Т. Н. Персикова : учебник / Т. Н. Персикова. — Москва: Логос, 2012. — 288 с. — 12 экз.
9. Петрунин Ю. Ю. Этика бизнеса: учебник / Ю. Ю. Петрунин, В. К. Борисов; Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова (МГУ). - 4-е изд.,- М.: Проспект: Изд-во МГУ, 2007. - 347 с.
10. Смирнов, Геннадий Николаевич. Этика деловых отношений : учебник / Г. Н. Смирнов. — Москва: Проспект, 2006. — 179 с. — 7 экз.
11. Соломанидина Т.О. Организационная культура компании. – М.: Инфра-М, 2009. – 624с.
12. Шувалова Н. Н. Этика деловых отношений: учебно-практическое пособие / Н. Н. Шувалова; Российская академия государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАГС). - М.: РАГС, 2009. - 270 с.

Дополнительная литература:

1. Алексина, Татьяна Алексеевна. Деловая этика : учебник для академического бакалавриата / Т. А. Алексина; Российский университет дружбы народов (РУДН). — Москва: Юрайт, 2014. — 384 с. — 2 экз.
2. Изменение корпоративной культуры в организациях : пер. с англ. / Д. Денисон [и др.]. — Санкт-Петербург: Питер, 2013. — 192 с. — 2 экз.
3. Корпоративная культура : учебное пособие / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — Минск: Книжный Дом Мисанта, 2006. — 304 с. — Литература: с. 298-303. — 2 экз.
4. Кузнецов, Игорь Николаевич. Современный деловой этикет / И. Н. Кузнецов. — Москва: Гросс Медиа, 2007. — 328 с. — Делопроизводство и кадры. — Список использованной литературы: с. 324-326. — 2 экз.
5. Кузнецов, Игорь Николаевич. Современный этикет / И. Н. Кузнецов. — 5-е изд. — Москва: Дашков и К, 2009. — 496 с. — 2 экз.
6. Пирс, Джон. Стратегический менеджмент : пер. с англ. : учебник / Дж. Пирс П, Р. Робинсон. — 12-е изд. — Санкт-Петербург: Питер, 2013. — 560 с. — 2 экз.
7. Стеклова О.Е. Организационная культура: учебное пособие. – Ульяновск: УлГТУ, 2007. – 127 с.

Информационные ресурсы в интерактивном режиме

1. <http://www.soc-otvet.ru/> - проект «Социальная ответственность бизнеса»
2. http://www.mlg.ru/ratings_and_reports/ - информационно-аналитическая система «Медialogия» / Рейтинги
3. <http://www.forbes.com/> - деловой журнал «Форбс»
4. <http://www.expert.ru> – деловой еженедельник «Эксперт»
5. <http://www.vedomosti.ru> – ежедневная деловая газета «Ведомости»

6. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ТПУ), Институт социально-гуманитарных технологий (ИСГТ), Кафедра менеджмента (МЕН); сост. А. С. Феденкова, Н. О. Чистякова. – Схема доступа: <http://www.lib.tpu.ru/fulltext2/m/2014/m171.pdf>

Рабочая программа

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ И КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

Методические указания и индивидуальные задания

Составитель

Щитов Александр Григорьевич

Рецензент

кандидат филологических наук,

доцент кафедры РЯЛ ИМОЯК

О.А. Казакова