

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.3.1 ДИАГНОСТИКА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ ТОРГОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Направление подготовки:

43.04.01 Сервис (Направленность (профиль): Сервис в торговле)

Трудоемкость: 3 з.е.

Промежуточная аттестация: зачет

Автор: Л.Ю. Русалева, д-р. экон. наук, доцент

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины является формирование умений получать необходимые социальные факты и интерпретировать их для решения возникающих организационных проблем, овладение практическими навыками диагностики организационной культуры торговых организаций.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

1) в области сервисной деятельности:

- организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных объектов и систем сервиса;
- комплексный и структурный анализ объекта и систем сервиса;
- исследование возможностей и оптимизация методов процесса сервиса;
- разработка проекта процесса сервиса;
- системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
- разработка мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества услуг и работ;

2) в области производственно-технологической деятельности:

- разработка процесса сервиса и регламентов его технического обеспечения;
- нахождение компромиссных решений при выборе методологии, технологии и технических средств в условиях многокритериальности процесса сервиса;
- экспертиза и разработка методов и методик информационных технологий для процесса сервисной деятельности;
- оптимизация выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности;
- организация и осуществление сквозного контроля качества, параметров технологических процессов сервиса, используемых ресурсов;

3) в области организационно-управленческой деятельности:

- организация сервисной деятельности;
- разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей;
- организация контроля качества процессов сервиса;
- планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;
- экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятий сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению;
- обеспечение информационной, экономической и экологической безопасности предприятия сервиса

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Диагностика организационной культуры торговых организаций» является дисциплиной по выбору обучающегося.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «Логика и методология науки», «Социальное управление в сервисе», «Стратегический маркетинг», «Системный анализ в сервисе», «Поведение потребителей».

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Организация работы торгово-развлекательных центров», «Управление качеством услуг и работ».

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ОПК-2 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ПК-1 готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

ПК-7 способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса

ПК-8 способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Сущность и содержание организационной культуры

Предпосылки формирования организационной культуры (ОК). Концепция ОК. Национальная культура. Уровни ОК: внешние факторы, ценностные ориентации и верования, базовые предположения (по Э. Шейну). Субъективная, объективная ОК. Открытые и закрытые организационные культуры. Управленческая культура. Содержание организационной культуры. Понятие субкультур, контркультур. Функции ОК. Основные моменты анализа ОК. Критерии анализа ОК: «толщина», «разделяемость взглядов», «широта», конфликт организационных культур, «сила».

Тема 2. Организационная диагностика как прикладная деятельность в сфере организационной культуры торговых организаций. Взаимодействие элементов организационной культуры

Прикладная деятельность в области диагностики организационной культуры торговых организаций. Элементы и характеристики организационной культуры (ОК). Миссии и девизы компании. Коммуникативное единство организации. Организационный климат. Имидж организации и его формирование. Репутация компании: сущность, формирование, управление. Знаково-символическая составляющая организационной культуры. Формы знаково-символической системы: символы, обряды, мифы и легенды, ритуалы, церемонии, обряды в компании.

Тема 3. Методы организационной диагностики и проблема типологии организационной культуры

Практическая значимость идентификации различных типов организационных культур. Сильная и слабая организационные культуры. Положительная и отрицательная организационные культуры. Субъективные и объективные организационные культуры. Типология организационных культур Г. Хофстеда. Типология организационных культур К. Камерона и Р. Куинна. Типология организационных культур Т. Дила и А. Кеннеди. Типология У. Оучи. Типология на основе большего - меньшего влияния на деятельность организации.

Тема 4. Национальные особенности организационной культуры

Национальная культура, ее влияние на культуру организации. Системный подход изучения национального в организационной культуре. Исследования Г. Хофстеда. Модель Г. Лэйн и Дж. Дистефано. Модель У.Оучи. Исследования Э. Лорана. Переход в другую культуру. Многонациональные и глобальные компании. Менеджер-экспатриант. Источники кадров для международных назначений. Подбор менеджеров-экспатриантов. Цикл культурного шока. Подготовка менеджеров-экспатриантов. Понятие ценности. Цели и целеполагание различных типов организационных культур. Ценности и нормы культуры как критериальная основа поведения персонала. Корпоративный кодекс компании. Организационная культура и удовлетворенность трудом.

Тема 5. Развитие организационной культуры торговых предприятий

Формирование ОК: внешняя адаптация и внутренняя интеграция. Проблемы внешней адаптации и внутренней интеграции. Подходы к формированию лидерами организационной культуры. Принципы формирования ОК.

Поддержание ОК. Понятие «сила» культуры и ее характеристики. Основные группы методов поддержания организационной культуры. Изменение ОК. Методы изменения организационной культуры. Зависимость между изменением культуры и изменением в поведении (по В.Сате). Трудности при проведении изменений в культуре организации. Модель воспроизводства ОК (по В.Сате).

Тема 6. Цели и ценности организационной культуры

Понятие ценности. Цели и целеполагание различных типов организационных культур. Ценности и нормы культуры как критериальная основа поведения персонала. Корпоративный кодекс компании. Организационная культура и удовлетворенность трудом.

Тема 7. Фундаментальные источники организационных проблем. Мотивационный механизм развития и укрепления культуры торговой компании

Мотивация персонала как элемент культуры компании. Методы мотивации различных организационных культур. Нетрадиционные методы мотивации. Определение типа сотрудника, идеального для культуры компании. Проблемы и сложности отбора персонала, соответствующего культуре компании.

Тема 8. Лидерство и профессионализм менеджмента в формировании и развитии организационной культуры и ее диагностики в торговых организациях

Понятия лидера, лидерства. Навыки компетенции лидеров различных организаци-

онных культур. Наиболее эффективные лидерские компетенции. Особенности мышления, умение справляться с эмоциями и трудными ситуациями у успешного руководителя. Личностный идеал. Категории компетентности лидера различных культур.