

Министерство сельского хозяйства и продовольствия Республики Беларусь  
УО «Витебская ордена «Знак Почета» государственная академия  
ветеринарной медицины

*Факультет повышения квалификации и переподготовки кадров*

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по повышению  
квалификации и переподготовки кадров

\_\_\_\_\_ Н.С. Мотузко

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2012 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**по дисциплине «Управленческая культура»**

**Форма обучения - очная**

### **Структура учебного времени:**

Всего учебных часов	–	16
в т.ч. 1. Аудиторных	16	
из них:		
лекционных	–	8
семинарских и практических	–	8
2. Самостоятельная работа	–	4

Витебск, 2012

Рабочая программа составлена на основании учебной (базовой) программы, обсуждена и одобрена на заседании каф. экономической теории и истории

Протокол №     от                     г.

Утверждена на заседании методсовета ФПК и ПК  
(протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_)

## 1. Цели и задачи курса

Сегодня успешный руководитель – это тот, кто умеет воодушевлять других людей, организовывать и вести их к достижению поставленных целей, кто способен убедить членов своей команды принять свои жизненные ценности. В рыночной экономике культура управления является важнейшим инструментом для усиления мотивации, развития лидерских навыков и коммуникативных способностей, помогающим всем менеджерам постичь законы эффективного управления. В связи с этим дисциплина «Управленческая культура» является важнейшим предметом в подготовке менеджеров, которым предстоит работать в XXI веке.

Данный курс тесно связан с рядом дисциплин: «Экономика образования», «Менеджмент», «Организационное поведение» и др.

**Цель дисциплины** – развитие у студентов рыночного образа мышления, позволяющего выявлять закономерности эффективного управления организацией на основе овладения достижениями человеческого общества в производственной, общественной и духовной жизни.

### **Задачи дисциплины:**

- усвоение принятого в теории управления категориального аппарата;
- формирование представлений о сущности, особенностях, значении управленческой культуры в менеджменте;
- помощь студентам в совершенствовании собственных качеств лидера;
- изучение общих и индивидуальных аспектов мотивации людей к выполнению работы;
- изучение особенностей поведения руководителей в различных ситуациях;
- освоение методики эффективной коммуникации, искусства практического общения;
- умение применять на практике теоретические положения курса.

### **Принципы отбора содержания и организации учебного материала**

Программа учебной дисциплины строится на принципах:

- научности содержания – сочетание исторического и логического подхода,
- соответствие содержания уровню современной науки;
- доступности – соответствие материала уровню подготовки магистрантов;

- системности и последовательности – осознание места изучаемого вопроса в общей системе знаний, его связи со всеми элементами этой системы;
- преемственности с ранее изученными дисциплинами;
- согласованности освоения теоретических основ и выработки практических навыков управления как практической дисциплины;
- целостности – учет специфики и взаимосвязи всех разделов дисциплины;
- сочетания индивидуальной и коллективной работы студентов,
- направленной на выстраивание эффективных межличностных и групповых отношений;
- учета специфики профессиональной направленности компетентностный подход.

Реализация поставленных задач и принципов направлена на развитие способности студентов применять на практике теоретические положения курса.

### **Требования к освоению содержания дисциплины**

#### **Студенты должны знать:**

- тенденции развития управленческой культуры в теории и практике современного менеджмента;
- многообразие экономических процессов в современном мире, их связь с другими процессами, происходящими в обществе;
- теоретические основы и закономерности эффективного лидерства, результативной мотивации и коммуникации;

#### **Студенты должны уметь:**

- формировать и совершенствовать навыки выполнения управленческих функций;
- определять политику поведения руководителя учреждения в конкурентной рыночной среде;
- выявлять проблемы управленческой культуры при анализе конкретных ситуаций в организации, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты;

#### **Студенты должны владеть:**

- специальной терминологией, навыками самостоятельного овладения новыми знаниями в области культуры управления и методами их применения на практике;
- навыками передачи знаний при работе с подрастающим поколением, осуществляя учебно-воспитательный процесс в образовательных учреждениях.

## 2. Содержание изучаемой дисциплины

### 2.1 Распределение учебного времени

№ пп	Наименование тем	Всего учеб- ных часов	в том числе			
			ауди- торных	из них		само- стоя- тельная работа
				лекции	семин. и прак- тич. раб.	
1.	Основы управленческой культуры	6	4	2	2	2
2.	Культура управления и эффективное лидерство	4	4	2	2	
3.	Коммуникация в управленческой культуре	4	4	2	2	
4.	Способы управления и предупреждения конфликтов. Способы и приемы психической саморегуляции и предупреждения стрессов в деятельности менеджера	6	4	2	2	2
<b>Всего:</b>		<b>20</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

## 2.2 Наименование тем, содержание, их объем в часах занятий

№ пп	Наименование тем	К-во часов		
		Лекции	Се-мин. и прак-ти-ческ.	Са-мос-тоя-тель-ная ра-бота
1.	<p>Предмет и задачи курса «Развитие управленческой культуры».</p> <p>Культура человека.</p> <p>Культура мышления. Роль коммуникативной и нравственной культуры, культуры отношений в формировании личности.</p> <p>Экономические предпосылки возникновения и развития управленческой культуры</p> <p>Общие сведения об общении. Потребность в коммуникативном взаимодействии людей.</p> <p>Влияние античной культуры на формирование человеческой коммуникации.</p> <p>Сущность и основные характеристики общения. Общение как процесс взаимодействия и восприятия людьми друг друга. Содержание, цель и средства общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.</p> <p>Многообразие видов общения, их классификация на основе различных признаков. Специфика бытового и делового общения.</p> <p>Невербальная коммуникация, как система знаков несловесного выражения, сопровождающая речевое высказывание. Мимика, жесты, темп речи, эмоции, и т.д. Особенности невербального общения.</p> <p>Учет дополнительных факторов в общении. Возрастные особенности поведения людей. Статус, выполняемые роли и групповая принадлежность. Барьеры общения. Внешний вид. Сущность и важнейшие особенности делового общения. Основные принципы делового общения, способствующие достижению успеха в предпринимательской деятельности. Регламентированность делового общения. Разновидности делового общения. Императивное, манипулятивное и диалогическое общение. Индивидуальное, групповое и публичное общение. Прямое и косвенное общение. Виды делового общения в зависимости от его целей. Основные зоны дистанции между собеседниками во время общения.</p> <p>Формы организации общения.</p>	2	2	2

2.	<p><b>Культура управления и эффективное лидерство. Деловая репутация как конкурентный ресурс организации</b></p> <p>Репутация как базовая категория рыночной экономики. Особенности деловой репутации как нематериального актива, обеспечивающего конкурентные преимущества организации.</p> <p>Репутация – динамическая характеристика поведения компании, формирующаяся в обществе в течение продолжительного периода времени. Роль руководителя и выбранного им имиджа в формировании репутации, обеспечивающей динамичное развитие организации, привлечение инвестиций и повышение ее конкурентоспособности. Оценка деловой репутации Понимание лидерства. Основные подходы к лидерству. Теория функционального лидерства. Качества лидера, характер в лидерстве. Компетентность и профессиональные знания как ключевая основа эффективного управления.</p> <p>Личность и коллектив. Функции группы. Взаимодействие потребностей. Коллективные решения и функции лидерства. Различные уровни лидерства. Обучение лидерству.</p> <p>Постановка задачи, планирование, инструктаж, контроль, оценка, мотивирование, организация и личный пример как основные практические функции лидера.</p> <p>Эффективная мотивация: теория, принципы и практическое применение. Мотивы на различных уровнях сознания. Креативность человека. Стратегии мотивации: быть мотивированным самому; выбирать людей, которые уже мотивированы; ставить трудные, но реалистичные задачи; помнить, что прогресс мотивирует; относиться к каждому человеку как к личности; обеспечивать справедливое вознаграждение; высказывать одобрение.</p> <p>Подготовка и проведение собраний и совещаний</p> <p>Разновидности общения в группе. Деловые совещания и собрания</p>	2	2
----	--	---	---

3.	<p><b>Коммуникация в управленческой культуре</b>  <b>Эффективная коммуникация в управленческой культуре</b>  Навыки коммуникации (общения) в развитии лидерства, управления и совместной работы. Природа коммуникации – четыре искусства управления коммуникацией: говорить, слушать, читать и писать. Коммуникация на различных уровнях управления. Ключевые составляющие коммуникации: социальный контакт, общее средство, передача, понимание. Роль обратной связи в управлении. Некоторые распространенные проблемы коммуникации. Роль эффективной коммуникации в развитии управленческой культуры.</p> <p><b>Особенности телефонного и internet делового общения</b>  Телефон в деловой практике. Основные характеристики телефонного разговора как служебной формы общения. Требования, предъявляемые к телефонному разговору. Компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему – основа успешного проведения делового телефонного разговора. Основные элементы композиции разговора по телефону. Звонки по служебному и домашнему телефону деловым партнерам. Технические средства общения – диктофон, видеоаппаратура, радио, телевидение. Роль internet в современном деловом общении.</p> <p><b>Культура делового общения</b>  Основные причины, вызывающие повышенное внимание к вопросам культуры делового общения. Принципы этики делового общения или заповеди personal public relation (деловой этикет). Знакомство, представление и приветствия. Рукопожатие. Внешний вид делового человека. Имидж как целенаправленно сформированный образ.</p>	2	2	2
----	---	---	---	---



4.	<p>Способы управления и предупреждения конфликтов. Способы и приемы психической саморегуляции и предупреждения стрессов в деятельности менеджера Классификация конфликтов. Конструктивные и деструктивные конфликты. Скрытые и открытые конфликты. Причины возникновения конфликтов. Конфликтные типы личности. Управление конфликтами. Способы разрешения конфликтов.</p> <p>Межличностные способы разрешения конфликтов. Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях: настойчивость (принуждение), уход (уклонение), Приспособление (уступчивость), компромисс, сотрудничество (решение проблемы).</p> <p>Структурные способы управления и предупреждения конфликтов: чёткая формулировка требований использование координирующих механизмов, установление общих целей, формирование общих ценностей, система поощрений.</p> <p><b>Способы и приемы психической саморегуляции и предупреждения стрессов в деятельности менеджера.</b></p> <p>Стресс в деятельности менеджера. Классификация стрессов. Характеристика дистресса и эустресса. Эмоции и чувства. Психические состояния. Психическая саморегуляция- способы и приёмы.</p>	2	2	2
	<b>Всего:</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература

1. Адаир Джон. Эффективная коммуникация. – М.: Изд-во Эксмо, 2003. – 240 с.
2. Андреева И.В. Этика деловых отношений. – СПб.: Вектор, 2005. – 160 с.
3. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или игра по правилам. – М.: Изд-во Эксмо, 2004. – 160 с.
4. Деркаченко В.Г. Деловое общение руководителя: (пособие для менеджеров, бизнесменов и политиков). – СПб.: Издательский дом «Бизнес-пресса», 2004. – 368 с.
5. Иванов М.А., Шустерман Д.М. Организация как ваш инструмент: Российский менталитет и практика бизнеса. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2004. – 392 с.
6. Кукушин В.С. Психология делового общения: Учебное пособие. – Москва: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2003. – 368 с.
7. Лей Джудит. Деловые встречи: организация и участие. – М.: ООО «Издательство АСТ», 2004. – 159 с.
8. Митчелл М. Деловой этикет. – М.: ООО «Издательство АСТ»: ООО «Издательство Астрель»; 2004. – 285 с. (Шаг за шагом).
9. Михиенко П.А. Как я учился деловому общению. – М.: НТ Пресс, 2005, – 246 с. – (Домашний бизнес-тренинг).
10. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учеб. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006. – 184с.
11. Солякин А.В., Богатырева Н.А. Деловое общение: Конспект лекций. – М.: «Приориздат», 2005. – 144 с.
12. Сорокина А.В. Основы делового общения. Конспект лекций. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 224 с. (Серия «Сессия без депрессии»).

### Дополнительная литература

1. Адаир Джон. Искусство управлять людьми и самим собой. – М.: Изд-во Эксмо, 2006. – 656 с.
2. Алан Лекейн. Время – деньги. Как стать хозяином своего времени и жизни. – Екатеринбург: Изд-во «Литур», 2001. – 192 с.
3. Амелин Ю.Н., Амелин М.Ю. Этикет в вопросах и ответах. – Ростов н/Д: «Феникс», 2001. – 320 с.
4. Щербова Т.В. Управление школой: маркетинговый подход: Учебно-методическое пособие. – СПб, 2004.
5. Карнеги Дейл. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – М.: «Прогресс», 1990. – 720 с.
6. Максвелл Дж. Нет такого понятия, как «деловая» этика. – Мн.: ООО «Попурри», 2004. – 192 с.
7. Николайчук В.Е. В мире бизнес-мыслей: афоризмы, цитаты, шутки, изречения великих. – СПб.: Питер, 2004. – 480 с.
8. Пиз Алан. Язык телодвижений. – Нижний Новгород: «Ай Кью», 1994. – 262с.
9. Поваляева М.И. Психология и этика делового общения/Серия «Высшее образование». – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 202с.
10. Современный бизнес: Учебник. В 2-х томах / Д. Дж. Регмен, М. Х. Мескон, К. Л. Бовуи, Дж. В. Тим – М.: Республика, 1995. т. 1. – 431 с., т. 2 – 479 с.
11. Сабат Энн Мэри. Бизнес-этикет. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000. – 240 с.
12. Честара Дж. Деловой этикет: Паблик рилейшнз для всех и для каждого. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000. – 336 с.

13. Щербова Т.В. Управление школой: маркетинговый подход: Учебно-методическое пособие. – СПб, 2004.

### **Электронно-программные средства**

Интернет-ресурсы

1. Библиотека – <http://www.auditorium.ru/aud/lib/>
2. Информационное агентство – «ARBM» <http://www.a.k.m.ru>
3. Учебники, справочники и др. по экономике – <http://www.alleng.ru/edu/econom3.htm>
4. Электронная библиотека экономической и деловой литературы – <http://www.aup.ru/library/>

### **Вопросы к зачёту**

1. Многообразие трактовок категории «культура». Культура человека. Культура мышления.
2. Материальные и духовные ценности как объективные носители культуры. Культура и образование.
3. История, состояние и перспективные направления развития управленческой культуры в России.
4. Сущность, цель и средства общения. Культура общения. Социальный и личностный аспекты общения.
5. Исторический аспект возникновения и развития общения. Формирование культуры общения.
6. Виды общения. Отличительные особенности бытового, делового и других видов общения.
7. Понятие средств общения. Вербальные и невербальные средства общения. Взаимное расположение собеседников.
8. Социальный и личностный аспекты общения, их особенности. Личностные качества, влияющие на общение. Документальное общение. Деловое письмо, оформление его текста и конверта. Виды деловых писем.
9. Репутация как базовая категория рыночной экономики. Особенности деловой репутации руководителя.
10. Личностные качества, влияющие на общение. Составляющие деловой репутации и ее основные параметры.
11. Понимание лидерства и основные подходы к лидерству. Теория функционального лидерства. Качества лидера, характер в лидерстве.
12. Эффективная мотивация в деятельности руководителя: теория, принципы и практическое применение.
13. Прием посетителей, собеседования при решении кадровых задач. Воздействие подчиненных на руководителя.
14. Формирование корпоративной культуры. Особенности корпоративного стиля общения.
15. Основы культуры речи. Устная и письменная речь. Функциональные стили речи современного руководителя.
16. Публичная речь. Виды авторских выступлений. Слова ограниченного и неограниченного употребления.
17. Компетентность и профессиональные знания как ключевая основа эффективного управления.
18. Коммуникационная сторона общения. Коммуникабельность. Общение как взаимодействие.

19. Воздействие руководителя на личность и коллектив. Стили общения и их отличительные особенности.
20. Сущность и современные особенности делового общения. Условия эффективного слушания.
21. Формы делового общения. Технические средства в общении и их влияние на развитие делового общения.
22. Деловые беседы и встречи как формы управленческой деятельности, их функции и структура.
23. Переговоры, их назначение, подготовка. Стратегия и тактика проведения переговоров.
24. Деловые совещания и собрания, их подготовка и организация. Технология и стили проведения совещаний.
25. Спор и критика в деловом общении. Искусство и культура спора. Восприятие критики и ответы на нее.
26. Публичное выступление: этапы подготовки и проведения. Произнесение речи перед аудиторией.
27. Телефон в деловой практике. Требования, предъявляемые к телефонному разговору.
28. Понятие протокола и этикета, области их применения и эволюция. Отличительные особенности делового протокола.
29. Подготовка и проведение деловых переговоров, условия их успешного проведения.
30. Эффективный тайм-менеджер. Программы самостоятельного развития лидерских качеств.
31. Документальное общение. Деловое письмо, оформление его текста и конверта. Виды деловых писем.
32. Резюме, его назначение, отличия от биографии, правила оформления и представления.
33. Современные средства информационной связи: телекс, телефакс, электронная почта.
34. Роль компьютера и internet в современном деловом общении. Особенности общения по радио и телевидению.
35. Конфликтные ситуации. Функции, причины и последствия конфликта. Участники конфликтов и их роли.
36. Классификация конфликтов их возникновение, развитие и окончание. Поведение руководителя в конфликте.
37. Этика и этические нормы. Этика делового общения. Противоречия между этикой и бизнесом.
38. Этикет и деловой этикет. Понятие профессионального этикета. Поздравления, подарки и цветы.
39. Общие требования к деловой одежде. Одежда и внешний вид руководителя – мужчины и деловой женщины.
40. Межкультурная разница в общении и особенности межнационального общения.
32. Резюме, его назначение, отличия от биографии, правила оформления и представления.
33. Современные средства информационной связи: телекс, телефакс, электронная почта.
34. Роль компьютера и internet в современном деловом общении. Особенности общения по радио и телевидению.
35. Конфликтные ситуации. Функции, причины и последствия конфликта. Участники конфликтов и их роли.
36. Классификация конфликтов их возникновение, развитие и окончание. Поведение руководителя в конфликте.
37. Этика и этические нормы. Этика делового общения.

**СОГЛАСОВАНИЕ С РАБОЧИМИ ПРОГРАММАМИ ПО ДРУГИМ  
ДИСЦИПЛИНАМ.**

Дисциплина	Кафедра	Предложения об изменении	Протокол кафедры
Основы психологии и педагогики	Экономической теории и истории	Ряд вопросов по курсу социальной психологии: межличностное взаимодействие, лидерство и руководство	Протокол заседания кафедры экономической теории и истории № _____ от «_____»

Дополнения и изменения в рабочей программе  
на 200 / учебный год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 \_\_ г. N \_\_\_\_\_  
(протокола)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(ф.и.о., подпись)

Внесенные изменения утверждаю:

Проректор по учебной работе (декан) \_\_\_\_\_  
(ф.и.о., подпись)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 \_\_ г.