



**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования**

**«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке**

*Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин*

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

*Организационная культура*

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

**Форма обучения – очная**

**Находка 2016**

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

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

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.

# ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Организационная культура»

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

| Код компетенций | Формулировка компетенции  |
|-----------------|---|
| ОК-3            | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| ОК-5            | способностью к самоорганизации и самообразованию  |
| ОПК-2           | готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя                             |

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

| № п/п | Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины       | Этапы формирования компетенций (номер семестра) | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства  |
|-------|--|---|---|---|
| 1     | Библиотечно-информационная компетентность              | *   | *   | *   |
| 2     | Введение в теорию организационной культуры             | 5   | ОК-3<br>ОК-5<br>ОПК-2                         | Тестовые задания<br>Темы докладов<br>Вопросы для блиц-опроса<br>Контрольные вопросы |
| 3     | Сущность и содержание организационной культуры         | 5   | ОК-3<br>ОК-5<br>ОПК-2                         | Тестовые задания<br>Темы докладов<br>Вопросы для блиц-опроса<br>Контрольные вопросы |
| 4     | Знаково-символическая система организационной культуры | 5   | ОК-3<br>ОК-5<br>ОПК-2                         | Тестовые задания<br>Темы докладов<br>Вопросы для блиц-опроса<br>Контрольные вопросы |
| 5     | Типология организационной культуры                     | 5   | ОК-3<br>ОК-5<br>ОПК-2                         | Тестовые задания<br>Темы докладов<br>Вопросы для блиц-опроса                        |

|   |  |   |                       |   |
|---|--|---|-----------------------|---|
|   |  |   |                       | Контрольные вопросы   |
| 6 | Субкультуры в организационной культуре                     | 5 | ОК-3<br>ОК-5<br>ОПК-2 | Тестовые задания<br>Темы докладов<br>Вопросы для блиц-опроса<br>Контрольные вопросы |
| 7 | Развитие организационной культуры                          | 5 | ОК-3<br>ОК-5<br>ОПК-2 | Тестовые задания<br>Темы докладов<br>Вопросы для блиц-опроса<br>Контрольные вопросы |
| 8 | Влияние организационной культуры на эффективность компании | 5 | ОК-3<br>ОК-5<br>ОПК-2 | Тестовые задания<br>Темы докладов<br>Вопросы для блиц-опроса<br>Контрольные вопросы |
| 9 | Технологии управления организационной культурой            | 5 | ОК-3<br>ОК-5<br>ОПК-2 | Тестовые задания<br>Темы докладов<br>Вопросы для блиц-опроса<br>Контрольные вопросы |
|   | Национальный фактор в развитии организационной культуры    | 5 | ОК-3<br>ОК-5<br>ОПК-2 | Тестовые задания<br>Темы докладов<br>Вопросы для блиц-опроса<br>Контрольные вопросы |
|   | Инновационные факторы развития организационной культуры    | 5 | ОК-3<br>ОК-5<br>ОПК-2 | Тестовые задания<br>Темы докладов<br>Вопросы для блиц-опроса<br>Контрольные вопросы |

### 1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

| Дескриптор компетенции | Показатель оценивания   | Шкалы оценивания |         | Критерии оценивания |  |
|------------------------|---|------------------|---------|---------------------|--|
|                        |   | Традиционная     | Баллы   |                     |  |
| Знает                  | грамматику, лексику, историю и культуру страны изучаемого языка, правила речевого этикета   | Отлично          | Зачтено | 91-100              | теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания |
| Умеет                  | использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности<br>разрабатывать технологии процесса сервис |                  |         |                     |  |

|         |  |                   |         |       |   |
|---------|--|-------------------|---------|-------|---|
| Владеет | <p>навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на иностранном языке;</p> <p>Основами деловых коммуникаций и речевого этикета, изучаемого иностранного языка;</p> <p>Лексическим минимумом общего и терминологического характера</p> |                   |         |       | <p>выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному</p>   |
| Знает   | грамматику, лексику, историю и культуру страны изучаемого языка, правила речевого этикета  | Хорошо            | Зачтено | 76-90 | теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками |
| Умеет   | <p>использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности</p> <p>разрабатывать технологии процесса сервис</p>   |                   |         |       |   |
| Владеет | <p>навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на иностранном языке;</p> <p>Основами деловых коммуникаций и речевого этикета, изучаемого иностранного языка;</p> <p>Лексическим минимумом общего и терминологического характера</p> |                   |         |       |   |
| Знает   | грамматику, лексику, историю и культуру страны изучаемого языка, правила речевого этикета  | Удовлетворительно | Зачтено | 61-75 | теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы  |

|         |  |                     |           |   |
|---------|--|---------------------|-----------|---|
| Умеет   | использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности  |                     |           |   |
| Владеет | <p>разрабатывать технологии процесса сервис</p> <p>навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на иностранном языке;</p> <p>Основами деловых коммуникаций и речевого этикета, изучаемого иностранного языка;</p> <p>Лексическим минимумом общего и терминологического характера</p> <p>способностью к самоорганизации и самообразованию</p> <p>развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> |                     |           | <p>не носят существенного характера;</p> <p>необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки</p>  |
| Знает   | грамматику, лексику, историю и культуру страны изучаемого языка, правила речевого этикета  | Неудовлетворительно | Незачтено | <p>теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью;</p> <p>необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному</p> |
| Умеет   | <p>использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности</p> <p>разрабатывать технологии процесса сервис</p>   |                     |           |   |
| Владеет | <p>навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на иностранном языке;</p> <p>Основами деловых коммуникаций и речевого этикета, изучаемого иностранного языка;</p> <p>Лексическим минимумом общего и терминологического характера</p> <p>способностью к самоорганизации и самообразованию</p>   |                     |           |   |

|   |                                  |  |  |  |
|---|----------------------------------|--|--|--|
| развивать клиентских учетом потребителя | системы отношений с требованиями |  |  |  |
|---|----------------------------------|--|--|--|

## 2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

## 3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

### 3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

### 3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Организационная культура» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

| Оценка (стандартная) | Баллы | % правильных ответов |
|----------------------|-------|----------------------|
| отлично              | 20    | 76-100               |
| хорошо               | 15    | 51--75               |
| удовлетворительно    | 10    | 25-50                |
| неудовлетворительно  | 5     | менее 25             |

### 3.3 Рекомендации по оцениванию результатов индивидуальных заданий

| Максимальное количество баллов | Правильность (ошибочность) решения  |
|--------------------------------|---|
| 20                             | Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц   |
| 15                             | Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию Вопроса |
| 10                             | Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа  |
| 5                              | В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты   |
| 0                              | Ответы неверные или отсутствуют   |

### 3.4 Рекомендации по оцениванию устного сообщения

Подготовка устного сообщения предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично»– 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» –9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно»–4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

#### 4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

### ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

#### Вариант 1

1. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий -

- a. Корпоративная культура
- b. Модель компетенций
- c. Кадровая политика
- d. Стратегия УЧР
- e. Тактика УЧР

2. Что НЕ является важной характеристикой корпоративной культуры:

- a. Декларируемые ценности, нормы и правила
- b. Корпоративный стиль и символика
- c. Поведение сотрудников
- d. Система управления
- e. Философия
- f. Организационный климат
- g. Корпоративные компетенции

3. Корпоративная культура в представлении стороннего наблюдателя (видимый уровень) – это...

- a. Артефакты (манера одеваться, расположение офисов, символы, девизы, церемонии)
- b. Выраженные в словах и делах общие ценности и убеждения
- c. Основополагающие предположения и глубокие убеждения
- d. Общие для членов организации основные ценности и негласные соглашения

4. Невидимый уровень организационной культуры (общие для членов организации основные ценности и негласные соглашения) – это... (2 варианта):

- a. Артефакты (манера одеваться, расположение офисов, символы, девизы, церемонии)
- b. Выраженные в словах и делах общие ценности и убеждения

- с. Основополагающие предположения и глубокие убеждения
- 5. Что НЕ относится к факторам, влияющим на организационную культуру:
  - 1. Национальная культура
  - 2. Отрасль
  - 3. Личность первого лица
  - 4. Размер компании
  - 5. Используемые технологии
  - 6. Используемые средства производства
- 6. Условия эффективного управления корпоративной культурой (2 варианта):
  - а. Наличие согласованного понимания и принятия ведущих ценностей компании на всех уровнях управления
  - б. Соответствие декларируемых ценностей реальному положению дел (отсутствие «двойных» стандартов)
    - с. Разработка корпоративных норм и ценностей внешними профессионалами
    - д. Отсутствие каналов распространения информации о корпоративных нормах и ценностях
- 7. Условия эффективного управления корпоративной культурой (2 варианта):
  - а. Согласованное понимание и принятие ведущих ценностей компании на верхнем уровне управления
  - б. Трактовка декларируемых ценностей в зависимости от оперативной ситуации
  - с. Привлечение к разработке корпоративных норм и ценностей работников компании
  - д. Наличие каналов распространения информации о корпоративных нормах и ценностях («трансляция» корпоративной культуры) и развитая система внутренних коммуникаций.
- 8. Цели корпоративной культуры как элемента системы управления ЧР (2 варианта):
  - а. Обеспечить понимание работниками стратегии компании и принятие ее идеологии и политик
  - б. Обеспечить лояльность и приверженность работников по отношению к компании
  - с. Повышение производительности труда руководящих работников
  - д. Качественное обучение и развитие персонала
  - е. Повышение эффективности адаптации персонала
- 9. Два ключевых фактора успеха корпоративной культуры:
  - а. Наличие лидерства в управлении корпоративной культурой
  - б. Налаженная коммуникация (сверху вниз, снизу вверх, горизонтальная)
  - с. Отсутствие формализованных описаний ценностей, стандартов и атрибутики
  - д. Эффективные инструменты материальной мотивации
- 10. Два ключевых фактора успеха корпоративной культуры:
  - а. Отсутствие лидерства в управлении корпоративной культурой
  - б. Налаженная коммуникация сверху вниз, неналаженная снизу вверх, горизонтальная
  - с. Наличие формализованных описаний ценностей, стандартов и атрибутики
  - д. Эффективные инструменты нематериальной мотивации

## Вариант 2

1. Культура речи – это ...

- 1)\*владение нормами литературного языка
- 2)изучение языка
- 3)умение читать и говорить на языке
- 4)исследование речи носителей языка

2. Функция языка, связанная с получением новых знаний (информации), называется:

- 1)кумулятивная
- 2)эмоциональная
- 3)коммуникативная
- 4)\*когнитивная

3. Язык и речь противопоставлены по признакам:

- 1)\*абстрактность-материальность
- 2)вербальность-невербальность
- 3)\*универсальность-индивидуальность
- 4)нормативность-ненормативность

4. Национальный язык ...

- 1)\*формируется на базе определенного этноса и включает в себя все языковые явления
- 2)является разновидностью литературного языка
- 3)относится к одному из функциональных стилей литературного языка
- 4)включает в себя только нормативные элементы языка

5. Литературный язык ...

- 1)имеет ограничения в употреблении
- 2)\*включает нормативные языковые единицы
- 3)включает в себя понятия жаргона
- 4)\*противопоставляется просторечию

6. Для устной формы речи характерно(-а) ...

- 1)обязательное использование прямого порядка слов в предложениях
- 2)необходимость соблюдения орфографических норм
- 3)ориентация на восприятие зрением
- 4)\*влияние невербальных факторов

7. К нелитературному языку относится (относятся) ...

- 1)\*просторечие
- 2)синонимы
- 3)общеупотребительная лексика
- 4)термины

8. Нелитературная разновидность языка, характерная для определённой территории, – это

...

- 1)жаргон
- 2)\*диалект
- 3)просторечие
- 4)нецензурная речь

9. Использование социального диалекта (жаргона) ...

- 1)является неуместным в любой речевой ситуации
- 2)\*позволяет сделать речь более выразительной
- 3)возможно во всех ситуациях делового общения

4)\*является неуместным в письменной деловой речи

10. Заимствование иностранных слов ...

- 1)\*является постоянным и объективным явлением языка, которое можно регулировать
- 2)необходимо запретить с помощью законодательных мер
- 3)является свойством русского языка последних 100 лет
- 4)всегда портит и засоряет русский язык

11. К просторечию относятся все слова в ряду:

- 1)шибко, глючит, подхалим
- 2)дитё, полуклиника, дембель
- 3)\*ложит, попёрся, харя
- 4)щас, хотит, бабуля

12. Для языковой нормы характерны ...

- 1)неизменность на протяжении столетий
- 2)обязательность для национального языка
- 3)\*обязательность для литературного языка
- 4)\*кодифицированность

13. Варианты одного и того же слова находятся в рядах:

- 1)сказать, произнести
- 2)\*в отпуске, в отпуску
- 3)\*(пять) грамм, (пять) граммов
- 4)ложить, класть

14. Уместность речи предполагает ...

- 1)\*учет особенностей ситуации общения и характеристик аудитории
- 2)граммотное соотношение формы и содержания
- 3)соблюдение правил орфоэпии
- 4)умение правильно поставить цели коммуникации

15. С помощью языковой нормы ...

- 1)\*обеспечивается понимание всех носителей языка
- 2)происходит функционально-стилевая дифференциация языка
- 3)\*осуществляется дифференциация между литературным языком и нелитературными элементами языка
- 4)происходит разделение речи на письменную и устную

16. Источником нормативного речевого употребления могут являться ...

- 1)\*произведения писателей-классиков
- 2)выступления руководителей государства
- 3)тексты, опубликованные в Интернете
- 4)любые тексты, опубликованные в газетах

17. В ситуации, когда необходимо заменить повторяющееся в тексте слово на близкие по смыслу слова, потребуется ...

- 1)толковый словарь русского языка
- 2)словарь антонимов
- 3)\*словарь синонимов
- 4)орфографический словарь

18. Под правильностью речи понимают...

- 1)\*владение нормами литературного языка
- 2)соответствие слов и выражений целям и условиям общения
- 3)использование слов в соответствии с их лексическим значением
- 4)воздействие на эмоции и чувства аудитории

19. Правила образования и употребления слов и грамматических конструкций называются ...

- 1)определениями
- 2)\*языковыми нормами
- 3)функциями языка
- 4)просторечием

20. Употребление слов в соответствии с их значением является требованием \_\_\_\_\_ норм

- 1)грамматических
- 2)\*лексических
- 3)орфографических
- 4)орфоэпических

21. К функциональным стилям языка не относится ...

- 1)\*авторский стиль
- 2)публицистический стиль (стиль средств массовой информации)
- 3)научный стиль
- 4)официально-деловой стиль

22. Сферу общественно-политических отношений обслуживает ...

- 1)научный стиль
- 2)\*публицистический стиль (стиль средств массовой информации)
- 3)литературно-художественный стиль
- 4)разговорный стиль

23. Авторское понимание действительности характерно для ...

- 1)разговорного стиля
- 2)официально-делового стиля
- 3)публицистического стиля (стиля средств массовой информации)
- 4)\*литературно-художественного стиля

24. «Статус русского языка как государственного языка Российской Федерации предусматривает обязательность использования русского языка в сферах, определенных настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, Законом Российской Федерации от 25 октября 1991 года N 1807-I "О языках народов Российской Федерации" и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, его защиту и поддержку, а также обеспечение права граждан Российской Федерации на пользование государственным языком Российской Федерации».

Правильно характеризует приведенный фрагмент следующее описание:

- 1)фрагмент принадлежит к публицистическому стилю; в нем используется общественно-политическая лексика
- 2)\*фрагмент принадлежит к официально-деловому стилю; в нем используется наименование лиц по их социальному статусу
- 3)фрагмент принадлежит к научному стилю; в нем содержится специальная научная терминология

4)фрагмент принадлежит к официально-деловому стилю; в нем присутствуют как стандартные обороты, так и экспрессивные выражения

25. «Мы уже говорили, что оценка качества речи зависит от очень многих условий, в том числе социолингвистических. Жаргонизмы в речи молодежи и в речи людей солидного возраста, в неофициальном и в официальном общении не могут оцениваться одинаково. Однако нельзя как хорошую оценивать речь любых адресантов и в любых условиях, если жаргон полностью вытеснил в данном дискурсе литературную лексику. Следовательно, критерием если не хорошей в полном смысле этого слова, то хотя бы допустимой речи должны быть, с одной стороны, степень ее литературности (возможны отклонения, но не отсутствие литературных средств общения) и опять же степень целесообразности использования тех или иных языковых средств».

Правильно характеризует приведенный фрагмент следующее описание:

1)фрагмент принадлежит к публицистическому стилю; текст посвящен актуальной теме, интересующей широкий круг читателей

2)фрагмент принадлежит к официально-деловому стилю; характеризуется наличием сложноподчиненных предложений

3)\*фрагмент принадлежит к научному стилю; в нем содержатся лингвистические термины

4)фрагмент принадлежит к научному стилю; в нем содержится большое количество синонимов

26. «Первыми по традиции почуяли неладное финансовые рынки: рост сменился волатильностью, и многим российским компаниям пришлось вносить коррективы в свои планы. Один за другим откладывались заявленные выходы на иностранные биржи. Турбулентность на финансовых рынках повлияла и на масштабные планы приватизации, заявленные еще в конце прошлого года правительством. Российские банки, которые первыми принимают на себя удары кризиса, активно наращивают сейчас ликвидность - чтобы в случае ухудшения ситуации смягчить последствия новой волны. При этом проблем с самой ликвидностью сейчас нет, однако спрос на нее велик, что говорит о намерении банков запастись ею впрок - на всякий пожарный».

Правильно характеризует приведенный фрагмент следующее описание:

1)фрагмент принадлежит к публицистическому стилю; характеризуется отсутствием разговорных выражений

2)фрагмент принадлежит к официально-деловому стилю; в нем используется большое количество отглагольных существительных и отсутствуют экспрессивные выразительные средства

3)\*фрагмент принадлежит к публицистическому стилю; в нем содержатся стандартные обороты и экспрессивные выражения

4)фрагмент принадлежит к научному стилю; характеризуется наличием сложных синтаксических конструкций и отсутствием экспрессивных оборотов

27. Клише, представляющие собой составные термины, используются в ...

1)разговорном стиле

2)\*научном стиле

3)литературно-художественном стиле

4)официально-деловом стиле

28. Все слова и словосочетания уместны в официально-деловом стиле в ряду:

1)исполнение, быстренько, преподавательница

2)заявитель, ООО «Огонек», отфутболить

3)\*нижеследующий, обязуется выполнить, время

4)зловещий, несет ответственность, прозевать

29. Официально-деловую окраску имеет фразеологизм ...

- 1)холодная война
- 2)воспрянуть духом
- 3)\*возлагать ответственность
- 4)актуальность темы

30. - прямой порядок слов; преобладание предложений, осложненных причастными и деепричастными оборотами;

- безличный характер речи; использование страдательных конструкций;
- обилие стандартных (клишированных) оборотов с отыменными предлогами;
- абзацное членение и наличие рубрикаций

Перечисленные черты характерны для \_\_\_\_\_ стиля

- 1)\*официально-делового
- 2)публицистического
- 3)научного
- 4)литературно-художественного

### **ТИПОВЫЕ ТЕМЫ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ (с презентацией)**

1. Культура и организация.
2. Культурные ценности в организации.
3. История возникновения понятий «корпоративная культура» и «организационная культура». Причины научного интереса к корпоративной культуре.
4. Понятие и роли социальной организации.
5. Мотивы объединения людей в организации.
6. Факторы внешней среды социальной организации.
7. Социальная организация как элемент общественной системы.
8. . Роль основателей организации в формировании корпоративной культуры.
9. Методы развития и поддержания организационной культуры.
10. Культурная адаптация и ее основные стадии.
11. Виды организационной культуры применительно к разным компаниям.
12. Теории поведения человека в организации
13. Межличностные отношения.
14. Европейские, американские, российские психологические школы .
15. Потребности. Мотивы и мотивация трудовой деятельности.
16. Стимулирование трудовой деятельности.
17. Модель современной системы материальной мотивации.
18. Психология взаимоотношений в организации.
19. Причины объединения людей в группы.
20. Развитие группы. Общие качества группы.
21. Формальные и неформальные группы в организации.
22. Характеристики неформальной группы.
23. Подходы в работе с сопротивлением неформальной группы.
24. Уровни организационной культуры.
25. Модели корпоративной культуры.
26. Этические ценности организации.
27. Понятие власти в организационном поведении.
28. Лидерство и групповая динамика.
29. Функции лидера. Связь лидерства, менеджмента и руководства.
30. Восприятие лидера его группой.
31. Основные теории лидерства.
32. Стили поведения руководителя как лидера.
33. Формирование и поддержание корпоративной культуры в организации.

34. Роль основателей организации в формировании корпоративной культуры.
35. Методы развития и поддержания организационной культуры.
36. Культурная адаптация и ее основные стадии.
37. Виды организационной культуры применительно к разным компаниям.
38. Организационная культура: основные составляющие, функции, уровни изучения.
39. Субкультуры в организации.
40. История возникновения понятий «корпоративная культура» и «организационная культура».
41. Причины научного интереса к корпоративной культуре.

### **ВОПРОС ДЛЯ БЛИЦ - ОПРОСА**

- 1 Что изучает теория организации?
- 2 Каково место теории организации в системе научных знаний?
- 3 Какова связь между организацией и обществом?
- 4 Что такое социальная организация?
- 5 Как определяется цель деловой организации?
- 6 Для чего нужны цели-ориентиры?
- 7 Перечислите методы проектирования организационных структур.
- 8 Что такое организационная культура?
- 9 Назовите основные направления рационализации производства.
- 10 Как происходит формирование организационных культур?
- 11 Перечислите основные этапы организационного проектирования
- 12 Что заставляет людей объединяться в организации?
- 13 В чем особенности социальных законов?
- 14 Методы развития и поддержания организационной культуры.
- 15 Культурная адаптация и ее основные стадии.
- 16 Виды организационной культуры применительно к разным компаниям.
- 17 В чем проявляется уникальность свойств организации по сравнению с другими объектами окружающего мира?
- 18 Какие коммуникации внутри организации Вам известны?
- 19 Какими свойствами должна обладать система управления динамически развивающейся организации?
- 20 Как связаны понятия устойчивости организации и ее динамики?
- 21 Как специфические законы помогают повысить эффективность управленческого труда?
- 22 Как связаны принципы рационализации с методами повышения качества организационных систем?
- 23 Чем регулируются организационные отношения в коллективе?
- 24 В чем сущность системного подхода к формированию организационных структур?
- 25 Что способствует созданию конфликтов в организации?
- 26 Что необходимо сделать для предотвращения конфликтов?
- 27 Сформулируйте концепции лидерства, поступательного развития, ориентации на потребителя, управления персоналом с позиций динамики организации.
- 28 Назовите основные виды влияния (концепции лидерства).
- 28 Уровни организационной культуры.
- 30 Модели корпоративной культуры.
- 31 Этические ценности организации.
- 32 Примеры различных организационных культур в организациях РФ
- 33 Коммуникации в организации.
- 34 Межличностные и межгрупповые коммуникации.
- 35 Организация как социотехническая система.

- 36 Коллектив и средства достижения поставленных целей.
- 37 Взаимосвязь целей и формирования организационных культур.
- 38 Роль лидера в формировании и поддержании культуры.
- 39 Типология организационных культур.

### **КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСНОВЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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.
6. Какое значение организационной культуры для развития организаций?
7. Раскройте основные условия формирования организационной культуры.
8. Охарактеризуйте основные концепции организационной культуры. Определите их преимущества и недостатки для анализа сущности организационной культуры. Какова структура организационной культуры?
9. Назовите уровни организационной культуры и дайте им характеристику.
10. Каковы критерии оценки организационной культуры?
11. Каковы особенности символического подхода к анализу организационной культуры.
12. Раскройте содержание понятия «знаково-символическая система организационной культуры».
13. Охарактеризуйте особенности функционирования знаково-символической системы и основные элементы знаково-символической системы на примере конкретного предприятия.
14. Каковы функции менеджеров по персоналу в процессе формирования и развития знаково-символической системы оргкультуры?
15. Охарактеризуйте матрицу настройки компонентов организационной культуры.
16. Обоснуйте различие в подходах к исследованию организационной культуры известных Вам ученых.
17. Какие факторы влияют на использование той или иной типологии в процессе изучения организационной культуры?
18. В чем заключается синергетический эффект организационной культуры?
19. Назовите особенности органической, предпринимательской, бюрократической, партисипативной организационных культур.
20. Объясните, почему типология организационных культур Т.Е.Дейла и А.А.Кеннеди в организационных науках называется классической типологией.
21. Каковы параметры, характеризующие силу организационной культуры?
22. Какими причинами следует объяснить неоднородность организационной культуры?
23. Объясните разницу понятий «субкультура» и «контркультура» в организации.
24. Раскройте выделяемую в организационных науках связь стиля руководства и культуру управления.
25. Охарактеризуйте критерии организационной культуры в менеджменте и бизнесе.
26. Охарактеризуйте основные проблемы формирования оргкультуры в рамках процессов внешней адаптации и внутренней интеграции организации.

27. Раскройте содержание и функции механизмов формирования организационной культуры.
28. Выделите основные особенности методов поддержания и методов изменения организационной культуры.
29. Назовите исследователей, описавших механизмы зависимости между изменением культуры и изменением в поведении сотрудников организации.
30. Охарактеризуйте модель воспроизводства организационной культуры.
31. В чем заключаются принципы и методы управления организационной культурой?
32. Определите причины неудовлетворительного состояния организационной культуры и возможные пути их преодоления.
33. Как соотносятся между собой понятия стратегии предприятия и ее организационной культуры?
34. Охарактеризуйте основные этапы управления организационной культуры.
35. Какими методами осуществляется диагностика недостатков и анализ признаков благополучия в коллективе?
36. Раскройте роль социальных технологий в формировании и развитии организационной культуры.
37. Какова роль руководителя в создании организационной культуры?
38. В чем сходства и отличия в технологиях разработки и освоения оргкультуры?
39. Раскройте содержание процесса рефрейминга в современных организациях.
40. Охарактеризуйте основные этапы брендинга организации.
41. Как влияет менталитет персонала на состояние и изменение организационной культуры?
42. Дайте характеристику основным типам деловых культур, существующим в международном бизнесе.
43. Каковы особенности и традиции современной российской модели управления?
44. Охарактеризуйте понятие менеджера-экспатрианта и его роль в развитии интернациональных организаций.
45. Раскройте особенности влияния национального фактора на организационную культуру (на примере модели Г.Лэйна и Дж.Дистефано).
46. Назовите основные причины сопротивления персонала при реализации инноваций.
47. Охарактеризуйте основные направления влияния организационной культуры на инновационную деятельность.
48. Раскройте содержание изменений в оргкультуре как организационно-управленческие инновации.
49. Каковы основные признаки инновативной организационной культуры?
50. Выделите основные признаки обучающей организации по П. Сенге.

## 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – экзамен.

Оценивание студента на экзамене:

| Баллы (рейтинговой оценки) | Оценка экзамена (стандартная) | Требования к знаниям   |
|----------------------------|-------------------------------|--|
| 91-100                     | отлично                       | Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими - видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций |
| 76-90                      | хорошо                        | Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине   |
| 61-75                      | удовлетворительно             | Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой  |
| не более 61                | неудовлетворительно           | Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.  |

**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 Преимущество 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.
- 6 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?children=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?children=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

#### **7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

##### **Интернет-ресурсы**

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