Корпоративная культура

и её влияние

на деятельность организации

900igr.net

Что такое корпоративная культура организации?

“Под культурой организации следует понимать уникальную совокупность норм, ценностей, убеждений, образцов поведения и т.п., которые определяют способ объединения групп и отдельных личностей в организацию для достижения поставленных перед ней целей”.

…Корпоративная культура - это система принципов, обычаев и ценностей, позволяющих всем в организации двигаться в одном направлении как единому целому.

Создание системы корпоративных ценностей - это ответы на вопросы:

Что мы делаем?
На что мы годны?
К чему мы способны?
Каковы наши жизненные установки?
Какой у нас план?
Какой интерес наша деятельность представляет для клиентов, сотрудников организации, наших партнеров?
Где лично мое место в общем плане развития?

Элементы корпоративной культуры

- · Корпоративная (внутригрупповая) этика; деловая этика; личная этика каждого сотрудника.
- · Правила поведения сотрудника, профессиональные и корпоративные кодексы, инструкции, нормы, предписания, руководства, рекомендации, пожелания, запреты;
- · Корпоративный стиль, звуковые, речевые, символьные, графические, цветовые атрибуты стиля, художественные средства идентификации организации, бланки, визитки, сувениры, награды, предметы одежды, постоянно напоминающие каждому сотруднику о наличии корпоративной культуры;
- · Корпоративные ценности: список того, что ценит организация, выполнение чего требует от сотрудников; чем гордится; в чем находит своё преимущество на рынке;
- · Миссия организации, смысл существования, её цели, задачи, интересы;
  - и так далее

Типы корпоративной культуры

- Загородный клуб
- Власть - подчинение
- Организационное управление
- Групповое управление, или команда
- Обедненное управление

Функции корпоративной культуры:

- Адаптивная.
- Образовательно-познавательная.
- Мотивирующая.

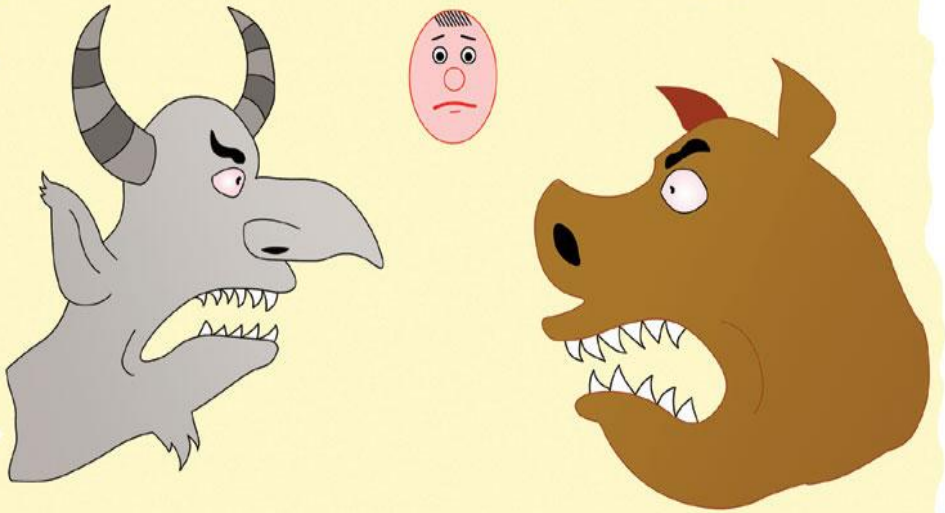
Наиболее значимые характеристики корпоративной культуры

- осознание работником своего места в организации (группе);
- тип совместной деятельности;
- нормы поведения;
- тип управления;
- культура общения;
- система коммуникаций;
- деловой этикет;
- традиции организации;
- особенности трактовки полномочий и ответственности;
- трудовая этика.

Корпоративная или внутригрупповая этика

Этика – это совокупность принятых в обществе норм, правил и стандартов поведения, соблюдение которых повышает уровень выживания группы, внутри которой они действуют, и каждого члена в составе такой группы, а также внутренние убеждения человека.

- это система норм нравственного поведения и обязанностей людей по отношению друг к другу и обществу в целом. .



**Очень важно, какие отношения
между сотрудниками внутри компании,
потому что люди со стороны обращают на это внимание,
сознательно или неосознанно, но обращают.**

Dop·98
-Полегче, кабан!..
-Заткнись, козёл!..

Корпоративный кодекс

- Принцип открытости.
- Принцип человеческого достоинства.
- Принцип соучастия.
- Принцип субсидиарности (дополняемости).

Основные принципы этики делового общения

1. Пунктуальность (делайте все вовремя)
2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего)
3. Любезность, доброжелательность и приветливость
4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе)
5. Внешний облик (одевайтесь, как положено)
6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком)

Этика делового общения: взаимоотношения в коллективе

Начальник - подчиненный: субординация

«Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель».

Этические нормы и принципы в общении с подчинёнными

- Руководитель должен стремиться превратить организацию в сплоченный коллектив с высокими моральными нормами общения. Приобщать сотрудников к целям организации.
- При возникновении проблем и трудностей, связанных с недобросовестностью, руководителю следует выяснить ее причины.
- Не следует бесконечно попрекать подчиненного его слабостями, недостатками.
- Если сотрудник не выполнил распоряжения руководителя, необходимо дать ему понять, что вам известно об этом. Делайте ваши замечания один на один - необходимо уважать достоинства и чувства человека.
- Критикуйте действия и поступки, а не личность человека.
- Относитесь к сотрудникам как к равноправным членам и ко всем с одинаковыми мерками.
- Соблюдайте принцип распределительной справедливости - чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.

Этические нормы и принципы в общении с подчинёнными

- Поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря успехам самого руководителя.
- Укрепляйте у подчиненного чувство собственного достоинства. Хорошо выполненная работа заслуживает не только материального, но и морального поощрения.
- Привилегии, которые вы делаете себе, должны распространяться и на других членов коллектива.
- Доверяйте сотрудникам и признавайте собственные ошибки в работе.
- Защищайте своих подчиненных и будьте им преданными.
- Выбирайте правильную форму распоряжения, учитывая, прежде всего, два фактора:

  а) ситуацию, наличие времени для нюансов.

  б) личность подчиненного - кто перед вами, добросовестный и квалифицированный работник или человек, которого нужно подталкивать на каждом шагу.

Этика делового общения: взаимоотношения в коллективе

Подчиненный - начальник: субординация

«Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные».

Этические нормы и принципы в общении с руководителем

- Старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной атмосферы, упрочению справедливых отношений. Помните, что ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь.
- Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо. Вы не можете прямо ему что-то приказать.
- Если в коллективе надвигается или уже случилось какое-либо радостное или, напротив, неприятное событие, то об этом следует сообщить руководителю.
- В случае неприятностей старайтесь помочь облегчить выход из этой ситуации, предложить свое решение.

Этические нормы и принципы в общении с руководителем

- Не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет».
- Будьте преданы и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы.
- Не стоит обращаться за помощью, советом, предложением и т.д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев.

Этика делового общения: взаимоотношения в коллективе

Сотрудник - сотрудник: координация

«В деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам».

Принципы общения между коллегами

- Рассматривайте вашего коллегу как личность, которую нужно уважать саму по себе, а не как средство для достижения ваших собственных целей.
- Не требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны другого.
- Попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы.
- В отношениях между коллегами из других отделов вам следует отвечать самому за свой отдел, а не сваливать вину на своих подчиненных.
- Не относитесь с предвзятостью к своим коллегам. Насколько возможно отбрасывайте предрассудки и сплетни в общении с ними.
- Называйте своих собеседников по имени и старайтесь делать это почаще.
- Улыбайтесь, будьте дружелюбны. Помните - что посеешь, то пожнешь.
- Не давайте обещаний, которые вы не сможете выполнить.

Принципы общения между коллегами

- Не преувеличивайте свою значимость и деловые возможности.
- Не лезьте человеку в душу. На работе не принято спрашивать о личных делах, а тем более проблемах.
- Старайтесь слушать не себя, а другого.
- Не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле.
- Если кто-то в работе допускает ошибки, то важно тактично указать на них сослуживцу.
- Вести себя на работе нужно уравновешенно и тихо. Необходимо научится избегать того, что могло бы помешать работе людей, работающих рядом.
- В случае какого-либо инцидента нужно откровенно поговорить и выяснить все обстоятельства дела.
- В отношении женщин-сотрудников действуют все правила делового этикета, плюс правила взаимоотношений между мужчиной и женщиной.
- Для женщины нужно помнить, что информацию несут не только слова, но и одежда, прическа, положение тела, жесты и т.д. Одеваться и причесываться нужно скромно, избегать всего вызывающего и провоцирующего.

Что такое этикет?

Этикет - это совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям.

Деловой этикет — порядок поведения работников организации, включающий систему регламентированных правил поведения в различных деловых ситуациях, в том числе при деловой переписке, деловом общении, приеме на работу, обращении к руководству и т. д.

Этикет служебных отношений

- Приветствие
- Представление
- Визитная карточка
- Речь
- Общение
- Важно слушать
- Нравственные требования
- Гигиенические требования
- Рабочее место
- Важные мелочи
- Прощание

Приветствие

- Здороваться необходимо со всеми независимо от ранга и служебного положения
- Соблюдение субординации является обязательным

Представление

- Когда вас представляют, скажите: «Здравствуйте» либо «Приятно познакомиться», протяните руку и смотрите в это время человеку в глаза.
- Представляя людей, называйте имя и фамилию. Улыбайтесь и говорите отчетливо. Скажите несколько слов неличного характера о каждом из тех, кого вы знакомите.
- Представьтесь сами, если вас некому представить.
- Никогда не спрашивайте: «Вы меня помните?», лучше представьтесь еще раз.
- Младшего представляют старшему.
- Пол не имеет значения. В общественном этикете принято мужчину представлять женщине, но в деловых отношениях это правило не обязательно.
- Молодые пары представляют более старшим по возрасту парам.
- Если вы знакомите равных по положению людей, представьте того, кто вам менее знаком, тому, кого вы лучше знаете.
- Нетитулованного человека следует представлять человеку с титулами.
- В большой группе одного человека представляйте сразу нескольким.

Представление

- Когда представляют вас, всегда снимайте перчатки, исключая случаи, когда они являются элементом официальной одежды или на улице слишком холодно.
- Если ваши руки вдруг заняты (папками, например), просто кивните в ответ головой.
- Если человек, представляющий вас, вдруг забыл ваше имя, тотчас подскажите ему, чтобы устранить неловкость.
- Если вы, представляя кого-либо, забыли его (ее) имя, сведите это к шутке вроде: «Сбой программы, извините».Если в этом случае человек не догадался подсказать вам свое имя, спросите об этом прямо.
- Если вы уже познакомились с человеком, но он не узнает вас, представьтесь ему еще раз.

Принципы делового общения

- Избегайте жаргонных словечек и оскорбительных выражений.
- Умейте слушать других и показывать, что вам это интересно.
- Говорите правильно и соблюдайте правила грамматики в устной и письменной речи.
- Правильно произносите имена собственные, особенно фамилии и имена людей.
- Храните при себе все служебные тайны - как профессиональные, так и личные.
- Будьте осторожны с той информацией, которую могут услышать посетители или сослуживцы во время ваших встреч или телефонных разговоров.

Как правильно построить диалог с партнёром

- В разговоре не опускайте имя своего собеседника.
- Не спрашивайте людей об их возрасте, весе, одежде, расовой принадлежности, вероисповедании, болезнях, собственности и т.д.
- Не рассказывайте двусмысленные и непристойные анекдоты.
- В рабочее время сокращайте разговоры до минимума.
- Для начала разговора найдите повод или тему, представляющие общий интерес.
- Если вы желаете продолжения разговора, задавайте такие вопросы, которые позволяют собеседнику изложить свои взгляды подробнее.

В ходе беседы:

- Смотрите на говорящего, слегка наклонившись вперед.
- Стойте прямо, не сутультесь.
- Не складывайте руки на груди.
- Не рассказывайте длинные скучные анекдоты.
- Не смотрите, как другие люди перемещаются по комнате, в то время как кто-то говорит с вами.
- Не переполняйте свой разговор непонятными и загадочными словами.

Нравственные требования

- Вежливость
- Корректность
- Тактичность
- Скромность
- Точность
- Пунктуальность
- Внимательность
- Доброжелательность, приветливость и терпимость
- Конфиденциальность

Содержательность телефонного разговора

- взаимные представления – 10-20 сек.
- введение в курс дела — около 40 сек.
- обсуждение ситуации – 100 сек.
- заключительные слова – 10-20 сек.

Этикет пользования электронной почтой

- соблюдайте конфиденциальность;
- не используйте какие-либо бесплатные сети для своей частной переписки;
- несколько раз перечитайте сообщение, прежде чем его отправлять;
- старайтесь не указывать в своих сообщениях адреса электронной почты других людей;
- не создавайте больших писем;
- отвечать на электронное письмо принято сразу по его прочтении.

Гигиенические требования

- Нельзя жевать жевательную резинку.
- Не ешьте за рабочим столом, исключая особые случаи.
- Не занимайтесь косметикой, находясь на рабочем месте.
- Не обсуждайте фигуру или функции тела.
- Курите тогда и там, когда и где это предписано в вашей организации.

- **Курение - одна из вредных привычек отрицательно влияющая на имидж**

Основные признаки культурной организации:

- культурная организация - это современная организация по всем факторам культуры (материальным и духовным);
- это гармоничная организация, в которой отдельные элементы культуры по уровню своего развития, по направленности, по идеям, целям, задачам, способам достижения целей соответствуют друг другу;
- это организация, живущая по закону, а не "по понятиям";
- это опирающаяся на современные достижения наук социально-экономическая и техническая система;
- это организация, в которой людей воспринимают как главную ценность и, следовательно, организуют взаимодействие между людьми и группами на психологическом уровне, поскольку самое ценное в человеке - его душа;
- это развивающаяся организация, строящая свои отношения с субъектами внутренней и внешней среды на основе понимания их системной сущности и уникальности и не жалеющая усилий на получение все новых и новых знаний о деловых партнерах и сотрудниках для их лучшего понимания.

Когда в товарищах согласья нет,
На лад их дело не пойдёт,
И выйдет из него не дело, только мука.