

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ



КАЗАНЬ, 2026

Составитель – Е.А. Курбанова

Корпоративная культура в учреждениях культуры (методические рекомендации). Методическое пособие в помощь специалистам культурно-досуговых учреждений. / Сост. Е.А. Курбанова. – Казань, 2026. – 13 с.

СОДЕРЖАНИЕ

Корпоративная культура	2
Корпоративные ценности работников сферы культуры и искусства	4
Как разработать корпоративный кодекс	6
Роль руководства в формировании корпоративной культуры	8
Как сформировать сплоченный коллектив?	8
Этика работы с посетителями	9
Культура речи сотрудника	10
Внешний вид работников	11

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Корпоративная культура – это совокупность общих ценностей, правил, идей, традиций и норм поведения, принятых в организации. Она формирует не только внутренние процессы, но и влияет на поведение людей, их взаимодействие друг с другом.

Сплоченный коллектив – основа эффективной работы компании. Сформировать такой коллектив – одна из важнейших задач руководителя. Сплочение коллектива подразумевает единый подход к рабочему процессу. Для сотрудников формируют правильную мотивацию, систему поощрений, а также используют специальные методы управления персоналом.

Зачем нужна корпоративная этика в учреждении культуры? Корпоративная культура и этика нужна вам и вашим сотрудникам, чтобы быть единым коллективом, работать по одним и тем же принципам. Учреждение культуры подбирает и воспитывает сотрудников с подходящей системой ценностей. Тогда они могут работать в одной команде слаженно и плодотворно, поскольку сотрудники становятся единомышленниками, а управляете вы не только с помощью инструкций и приказов, но и благодаря задачам учреждения и общим ценностям.

Культура общения в учреждении стихийно возникнет в любом случае. Если люди делают вместе общее дело, сталкиваются с трудностями, принимают решения, договариваются, то они неизбежно вырабатывают негласные стандарты взаимодействия.



Эти стандарты могут отличаться от тех, которые вы декларируете официально или хотите установить в учреждении. Поэтому, если выпустите этот процесс на самотек, то не сможете влиять на корпоративную культуру и будете недовольны результатами.

Вы должны сознательно выстраивать корпоративную культуру и этику. Анализируйте то, что происходит в вашем учреждении. Все сотрудники организации должны принимать решение в соответствии с общими принципами в условиях неопределенности, когда отсутствует процедура или регламент, или есть несколько возможных решений.

Ценности разрабатывают сотрудники учреждения совместно с руководством. Используйте формат стратегических сессий или мозгового штурма. Также ценности может разработать руководитель учреждения и объявить их сотрудникам. Но тогда куда меньше шансов, что ваши работники станут руководствоваться этими ценностями.

Нормы корпоративной этики

Честность и прозрачность – открытое и правдивое информирование всех заинтересованных сторон о действиях организации.

Справедливость – равное отношение к сотрудникам без предвзятости и дискриминации.

Ответственность – готовность отвечать за последствия своих решений и действий.

Уважение – признание достоинства и ценности каждой личности в организации.

Лояльность – преданность интересам организации при условии их этической обоснованности.

Взаимосвязи в корпоративной культуре

Нормы и правила деловой этики в корпоративной культуре взаимосвязаны.

Корпоративная этика связывает все отделы и формирует единую культуру поведения

Корпоративная этика формирует принципы открытого и честного диалога в коллективе (это содействует доверительным отношениям, когда люди свободно обсуждают проблемы, делятся идеями и решают споры)

Соблюдение правил помогает избежать нарушений нормативов и процедур (это помогает избежать ошибок, потери сведений или даже юридических проблем)

КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ РАБОТНИКОВ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА

Корпоративная этика включает две части. Это нормы поведения сотрудников учреждения в формальных и неформальных ситуациях, а также ценности, которые разделяют все работники, транслируют их в своем поведении и действиях. Нормы поведения и ценности взаимосвязаны.

Учитывайте принципы, на которых базируется корпоративная этика, чтобы сформировать в учреждении культуру, которая нужна вам.

1. Сформулируйте правила корпоративной этики конкретно и понятно для каждого сотрудника.

Пример.

Каждый сотрудник обязан знать единые правила передачи конфиденциальной информации при взаимодействии с третьими лицами. Любой работник должен одинаково отвечать на телефонные звонки, если в учреждении приняты стандарты приветствия и позиционирования.

2. Корпоративная этика определяет границы поведения не только в вашем учреждении, но и с партнерами и посетителями.

Пример.

В кодексе корпоративной этики опишите правила, которые регулируют интересы сотрудников и учреждения, нормы делового общения. Такие правила формируют ценности учреждения, его деловой имидж и репутацию.

3. Правила корпоративной этики предписывают, как сотрудники должны взаимодействовать по работе и на рабочих местах.

Пример.

Если сотрудники учреждения критикуют свою работу, то должны предлагать решение проблемы. Не только сотрудники, но и начальники обязаны проявлять терпимость к мнению коллег, соблюдать тактичность и вежливость.

4. Корпоративная этика, как свод правил для сотрудников, основана на ценностях и правилах, которые определяют работу учреждения в целом.

Пример.

Если вы хотите от сотрудников, чтобы отношения друг с другом они строили на уровне партнерства и взаимоуважения, то с начальников отделов и руководителей требуйте того же подхода. Сами также проявляйте уважение к сотрудникам.

5. Ценности должны спланировать коллектив и работать на результат для учреждения.

Пример.

Такая ценность, как «гибкость и взаимозаменяемость», будет нежизнеспособна в учреждении, если хотя бы одна из его структур требует четкой иерархии и организации штата. Зато эта ценность хорошо работает, если у сотрудников есть возможность трудиться по свободному или индивидуальному графику. Она подойдет для учреждения, большая часть сотрудников которого трудится на удаленной работе и выполняет более или менее аналогичный функционал.



ГБУ «Ресурсный центр внедрения инноваций и сохранения традиций в сфере культуры Республики Татарстан» выделяет пять основных ценностей

1. Доверие – у сотрудников есть права и ответственность
2. Избыточность – организация регулярно запускает новые проекты
3. Безопасность – базовый приоритет компании и каждого сотрудника
4. Забота о людях – основа сотрудничества и взаимодействия внутри коллективов
5. Инновации – команда тестирует новые услуги и технологии еще до того, как они станут популярны, и внедряет инновации

КАК РАЗРАБОТАТЬ КОРПОРАТИВНЫЙ КОДЕКС

Нормы и ценности корпоративной культуры могут быть формализованы в виде **корпоративного кодекса** – документа, регламентирующего общее поведение и стандарты организации, обязательные для всех сотрудников. Рассмотрим подробнее, как его грамотно разработать.

Подходите к корпоративной культуре и этике системно. Определите цели и задачи учреждения, которые будут связаны с его концепцией. Обозначьте ряд ценностей, которые лягут в основу корпоративной культуры и этики.

Ценностей корпоративной этики – не более семи.

Закрепите корпоративную этику правилами, отдельным кодексом. Это свод гласных и негласных правил, которые формулируют основные принципы деятельности и нормы морали. Правила корпоративной этики регулируют нормы поведения сотрудников в ситуациях, которые не прописаны должностными инструкциями и законодательством. К примеру, это могут быть негласные нормы поведения на корпоративной вечеринке.

Кодекс корпоративной этики регулирует:

порядок разрешения конфликтных или нерегламентированных ситуаций;

нормы поведения и морали в корпоративной среде;

правила принятия решений в сложных экономических или других ситуациях;

положительный имидж учреждения.

Сформируйте корпоративную культуру в учреждении в три этапа.

Этап 1. Подберите сотрудников и проведите обучение для действующих

Нанимайте новых специалистов в два приема, каждый из которых решает свою задачу. Непосредственный руководитель и эксперты из отдела беседуют с кандидатом, проверяют его опыт, технические навыки, умение работать в команде. А затем начальник отдела кадров или специалист по подбору проводит отдельное интервью, которое посвящено исключительно культуре кандидата и оценке его ценностей. Чтобы получить работу, кандидат должен пройти оба этапа. Если вы чувствуете, что потенциальный работник не вписывается в вашу корпоративную культуру и этику, то рекомендуется отказаться от кандидата.

Для того чтобы начать формировать корпоративную культуру среди действующих сотрудников, проведите для них обучение в формате тренинга. Передайте понимание ценностей, ощущение единства команды, причастности каждого сотрудника к коллективу, презентуйте корпоративный кодекс.

К сведению: знакомить новичков с кодексом корпоративной этики под подпись.

Этап 2. Адаптируйте специалистов и начальников отделов

Этап адаптации может занимать от одного до трех месяцев (испытательный срок). В это время сотрудник уже выполняет свои рабочие обязанности, но его работу курируют опытные коллеги и руководитель. Сообщите ему об особенностях работы в учреждении, познакомьте с кодексом корпоративной этики, с ценностями и историей учреждения. Вы можете выстроить адаптацию в виде обучения. Тогда проверяйте знания и поощряйте их.

Этап 3. Демонстрируйте личный пример

Недостаточно транслировать ценности на словах, вы должны показывать их на деле. Эту философию, в первую очередь, стоит разделять руководителю и начальникам отделов. На лидера смотрят, его оценивают по действиям. Помните, что если вы создали эффективную корпоративную этику, то вам будет проще выполнять сложную работу, быстро достигать целей.



РОЛЬ РУКОВОДСТВА В ФОРМИРОВАНИИ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

Руководство играет ключевую роль в формировании и поддержании системы взаимосвязей норм и правил деловой этики в корпоративной культуре.

Аспекты роли руководства

Подавать пример

Руководство должно демонстрировать приверженность к корпоративным ценностям. Если их поведение и действия соответствуют установленным стандартам, то и остальные участники коллектива будут стремиться к заданной планке.

Объяснять сотрудникам правила

Важно не только объяснить правила, но и пояснить причины их существования, а также последствия нарушений.

Создавать механизмы обратной связи

Создавать комитет по этике и комплаенсу, который будет рассматривать сообщения о проблемах и нарушениях норм.

Интегрировать деловую этику во все аспекты

Она должна работать в любых случаях – от найма новых сотрудников до принятия стратегических решений.

КАК СФОРМИРОВАТЬ СПЛОЧЕННЫЙ КОЛЛЕКТИВ?

Сплоченный коллектив – это команда, которая выполняет одну цель. Каждый знает, за что он отвечает и как от его действий зависит работа других. В таком коллективе все шаги системны и согласованы, нет недопониманий и беспочвенных ссор, сотрудники замотивированы, знают, что их ценят, все вместе решают проблемы.

Сложно выполнять проекты в срок и достигать показателей, когда в коллективе разлад. Много энергии и времени будет уходить на поиск виноватых и разбирательства. Поэтому руководителю следует знать, как сплотить коллектив. Благоприятный психологический климат в команде нужен, чтобы заниматься работой, а не решением постоянных вспыхивающих конфликтов; открыто обсуждать проблемы и решать их; вместе достигать целей; создавать доброжелательную атмосферу. Это выгодно не только компании, но и сотрудникам: в сплоченном коллективе проще раскрывать творческий потенциал, расти профессионально и карьерно.

Для сплочения команды сотрудников в организации можно использовать несколько эффективных методов:

1. Общие мероприятия и тимбилдинги:

организация корпоративных праздников, спортивных соревнований или квестов, проведение выездных мероприятий на природу.

2. Совместные проекты и задачи:

создание временных проектных групп для решения важных задач, поощрение сотрудничества и обмен опытом между сотрудниками.

3. Коммуникация и обратная связь:

регулярные встречи и обсуждения, где каждый сотрудник может высказать свое мнение, введение системы обратной связи, чтобы сотрудники чувствовали, что их мнение важно.

4. Признание и награды:

поощрение лучших сотрудников за достижения, введение корпоративных наград и благодарностей.

5. Корпоративная культура и ценности:

формирование и продвижение корпоративных ценностей и культуры, создание атмосферы доверия и поддержки.

6. Обучение и развитие:

организация тренингов и семинаров для повышения квалификации, поддержка профессионального роста и развития сотрудников.

7. Гибкость и поддержка:

поддержка инициатив, направленных на улучшение рабочего процесса.

Эти методы помогут создать более сплоченную и продуктивную команду, способную достигать общих целей и поддерживать друг друга в любых ситуациях.

ЭТИКА РАБОТЫ С ПОСЕТИТЕЛЯМИ

Этика работы с посетителями основана на уважении, вежливости и честности. Цель – создать доверительные отношения, помочь посетителю и сохранить его лояльность.

Основные правила общения

Обращаться по имени и отчеству. Если посетитель не представился, в вежливой форме уточнить его имя.

Использовать доброжелательный тон. Даже если речь коснулась личной темы, не перебивать, а вовремя вернуть диалог к объекту сделки с помощью вопроса.

Задавать открытые вопросы, они помогают выяснить потребности посетителей и показать важность его взглядов.

Соблюдать договоренности – если обещано перезвонить или выслать информацию, выполнить обещание.

Оперативно реагировать на жалобы. Не игнорировать их, а передавать руководителю для устранения ошибок.

КУЛЬТУРА РЕЧИ СОТРУДНИКА

Культура речи – это владение нормами литературного языка в его устной и письменной форме, а также умение использовать выразительные средства языка в соответствии с целями и содержанием речи.

Некоторые показатели уровня культуры речи:

Правильность и чистота речи – соответствие принятым в обществе литературным языковым нормам.

Точность и логичность – обоснованность и ясность речи, умение выстраивать ее в соответствии с законами логики.

Богатство и выразительность – образность и смысловая насыщенность речи, наличие большого лексического запаса и умелое его использование.

Информативность – умение донести до собеседника мысль в наиболее краткой форме.

Уместность – корректное использование речевых норм в соответствии с выбранным стилем и поставленными задачами общения.

В культуре речи выделяют три главных аспекта:

нормативный: знание языковых правил и норм;

коммуникативный: умение использовать речевые особенности в разных ситуациях общения;

этикетный: владение нормами речевого этикета.

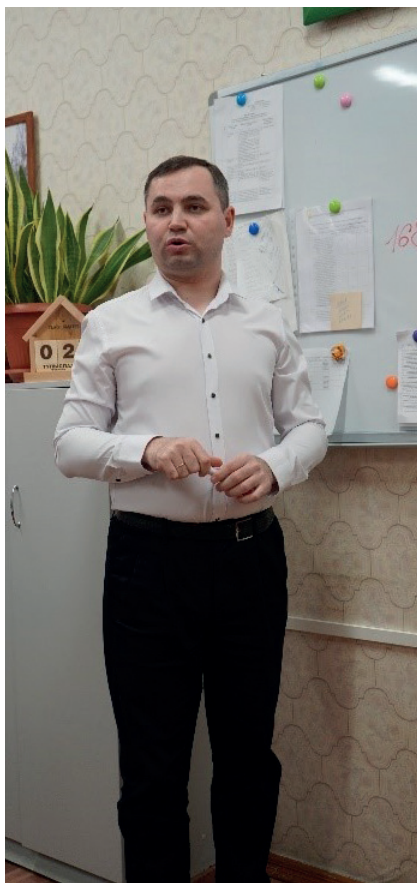
Культура речи важна для успешного общения, публичных выступлений, при работе с посетителями и других ситуациях.

ВНЕШНИЙ ВИД РАБОТНИКОВ

Внешний вид делового человека включает несколько элементов: одежда, аксессуары, прическа и макияж. Важно, чтобы образ был лаконичным, строгим, но при этом подчеркивал индивидуальность.

Мужская одежда

Некоторые элементы мужского делового стиля:



Костюм

Предпочтительны однотонные модели из качественных тканей (шерсть, хлопок, лен). Цвета: черный, серый, синий, коричневый, бежевый.

Рубашка

Классические варианты – белые или голубые рубашки с длинными рукавами. Допустимы рубашки в тонкую полоску или клетку.

Галстук

Однотонные галстуки сочетают с рубашками в клетку или полоску, цвет галстука должен соответствовать цвету рубашки. Длина – не выше и не ниже пряжки ремня.

Обувь

Подойдут кожаные туфли черного или коричневого цвета. Носки должны быть темными и закрывать икры.

Женская одежда

Некоторые элементы женского делового стиля:



Костюм

Может быть из смесовой ткани (хлопок с эластаном).

Юбка

Допустимая длина – миди или чуть выше колена. Самая популярная модель – юбка-карандаш.

Платье

Летние варианты шьются из более легких тканей, зимние – из утепленных.

Блузы и рубашки

Главный критерий – качественная непрозрачная ткань и точное соответствие размеру.

Прическа и макияж

Прическа делового человека должна быть гладкой, собранной, цвет волос – спокойным, приближенным к натуральному. Допустимы классические стрижки.

Макияж должен быть в натуральных спокойных тонах, ненавязчивым, без ярких оттенков. Рекомендуется исключить чрезмерный блеск.

Важно учитывать, что внешний вид делового человека должен соответствовать дресс-коду учреждения культуры.