

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
«Организационное поведение»

Направление подготовки 38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Профиль Управление персоналом

Квалификация выпускника бакалавр

Нормативный период обучения 4 года / 4 года и 11 м.

Форма обучения очная / заочная

Год начала подготовки 2018

Автор программы _____ /Агафонова М.С./

Заведующий кафедрой
Управления строительством _____ /Баркалов С.А./

Руководитель ОПОП _____ /Калинина Н.Ю./

Воронеж 2018

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели дисциплины овладение знаниями, методами и приемами управления поведением личности и группы в организациях.

1.2. Задачи освоения дисциплины

- изучение основных концепций, базовых теоретических подходов и моделей организационного поведения;
- овладение теориями мотивации и лидерства, принципами их применения на практике;
- формирование представления об индивидуальном и групповом поведении в организации, овладение навыками организации групповой работы;
- овладение методами разрешения конфликта;
- применение теоретических знаний в области управления поведением людей в организации для решения практических задач.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Организационное поведение» относится к дисциплинам базовой части блока Б1.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Организационное поведение» направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-6 - владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции
ОПК-6	Знать - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации и лидерства, вопросы групповой динамики и командообразования, коммуникаций, управления конфликтами; -особенности поведения отдельных людей и методы управления индивидуальными различиями конкретной личности в организации.
	Уметь -организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации. -разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию персонала организации -оценивать ситуацию и применять эффективные методы управления конфликтными и стрессовыми ситуациями, используя знания в области организационного поведения.
	Владеть -современными технологиями эффективного влияния на

	индивидуальное и групповое поведение в организации; - методами управления командами; - навыками применения различных стилей лидерства; - методами реализации функций мотивирования; - методами управления конфликтами, возникающими в процессе работы групп в организации.
--	--

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Организационное поведение» составляет 5 з.е.
Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий

очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		3
Аудиторные занятия (всего)	72	72
В том числе:		
Лекции	36	36
Практические занятия (ПЗ)	36	36
Самостоятельная работа	63	63
Часы на контроль	45	45
Виды промежуточной аттестации - экзамен	+	+
Общая трудоемкость: академические часы	180	180
зач.ед.	5	5

заочная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		6
Аудиторные занятия (всего)	18	18
В том числе:		
Лекции	8	8
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Самостоятельная работа	153	153
Часы на контроль	9	9
Виды промежуточной аттестации - экзамен	+	+
Общая трудоемкость: академические часы	180	180
зач.ед.	5	5

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	Введение в организационное поведение. Система и модели организационного поведения.	Основы управления поведением людей в организации. Актуальность проблем управления поведением людей в организации. Предпосылки возникновения организационного поведения. Взаимосвязь с другими науками. Понятие об организационном	6	6	10	22

		<p>поведении. Предмет, содержание дисциплины «организационное поведение» и методологические особенности. Цели и задачи организационного поведения. Организационное поведение как особый вид деятельности и самостоятельная область знаний. Факторы, обуславливающие организационное поведение. Основные теоретические подходы к организационному поведению. Внешняя среда и организационная структура как факторы, обусловившие организационное поведение. Характеристика системного и ситуационного подходов как основополагающих подходов организационного поведения.</p> <p>Система организационного поведения и ее элементы. Структура системы организационного поведения. Организационная культура. Организационная культура и социальная окружающая среда как элементы системы организационного поведения. Теория Х и Y Д.Макгрегора.</p> <p>Моделирование организационного поведения. Понятие и становление моделей организационного поведения. Практика использования моделей организационного поведения. Теория психоанализа. Теория бихевиоризма. Теория гуманистической психологии.</p>				
2	Индивидуальное поведение.	<p>Личность как категория организационного поведения. Основные характеристики личности. Поведенческие черты личности. Природа и основные характеристики установок работника. Удовлетворенность трудом. Преданность организации. Сущность и значимость восприятия. Законы и эффекты восприятия. Атрибуция.</p> <p>Персональное развитие в организации. Личностный потенциал. Процесс формирования и развития личности. Развитие личности и социализация. Стимулирующее</p>	6	6	10	22

		подкрепление. Свойства личности: локус контроля, ориентация на достижение, самооценка, самоориентация, склонность к риску, авторитарности, макиавеллизм.				
3	Групповое поведение.	Группа как субъект организационного поведения. Понятие и основные виды групп. Основные характеристики формальных и неформальных групп. Понятие о групповой динамике. Формирование и развитие групп. Потенциал группы и его результативность. Особенности формальных и неформальных групп. Команды в современных организациях. Команды и их создание. Организация командной работы. Самоуправляемая команда	6	6	10	22
4	Основы мотивации.	Сущность мотивации. Понятие мотивации. Элементы мотивации. Мотивационная структура и процесс мотивации. Типы мотивирования. Подходы к трудовой мотивации. Первичные, общие и вторичные мотивы. Мотив достижений, принадлежности, власти, статуса. Особенности и значение теории А. Маслоу. Преимущества, недостатки и использование теории. Теории мотивации. Процессуальные теории трудовой мотивации. Содержательные теории мотивации. Оценка результатов труда и вознаграждение. Понятие о научении. Регулирование организационного поведения путем построения графика подкрепления. Сущность и принципы построения графика подкрепления. Организационная система вознаграждений: денежное вознаграждение и нематериальное вознаграждение. Практика использования мотивационных моделей.	6	6	10	22
5	Лидерство, руководство и наделение властью.	Лидерство в организации. Понятие, основы и источники лидерства. Теория власти и влияния. Лидерство и руководство. Стили руководства. Типы и навыки лидерства. Стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный. Теории лидерства.	6	6	10	22

		Теория лидерских черт. Поведенческий подход к феномену лидерства. Групповая и ситуационная теория лидерства. Харизматический лидер. Современные оценки феномена лидерства.				
6	Управление коммуникациями. Управление конфликтами и стрессами.	Коммуникативное поведение в организации. Определение коммуникации. Коммуникативный процесс. Коммуникации между людьми. Классификация коммуникаций. Управление организационными коммуникациями. Коммуникационные технологии: телекоммуникации и электронная почта; управленческие информационные системы. Развитие организационных коммуникаций в современных условиях. Управление поведением в конфликтных и стрессовых ситуациях. Понятие и структура конфликта. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Управление конфликтами. Стратегии поведения в конфликте. Методы разрешения конфликтов. Организационные изменения и их последствия. Понятие и факторы стресса. Психологические и поведенческие проблемы, обусловленные стрессом. Основные способы борьбы со стрессом. Актуальность решения проблемы управления в организации. Факторы, способствующие развитию конфликта в организации. Конфликтотенные действия лидера. Модель конфликта. Тенденции развития стресса.	6	6	13	25
Итого			36	36	63	135

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	Введение в организационное поведение. Система и модели организационного поведения.	Основы управления поведением людей в организации. Актуальность проблем управления поведением людей в организации. Предпосылки возникновения организационного поведения. Взаимосвязь с другими науками. Понятие об организационном поведении. Предмет, содержание дисциплины «организационное поведение» и методологические	2	2	25	29

		<p>особенности. Цели и задачи организационного поведения. Организационное поведение как особый вид деятельности и самостоятельная область знаний. Факторы, обуславливающие организационное поведение. Основные теоретические подходы к организационному поведению. Внешняя среда и организационная структура как факторы, обусловившие организационное поведение. Характеристика системного и ситуационного подходов как основополагающих подходов организационного поведения.</p> <p>Система организационного поведения и ее элементы. Структура системы организационного поведения. Организационная культура. Организационная культура и социальная окружающая среда как элементы системы организационного поведения. Теория Х и Y Д.Макгрегора.</p> <p>Моделирование организационного поведения. Понятие и становление моделей организационного поведения. Практика использования моделей организационного поведения. Теория психоанализа. Теория бихевиоризма. Теория гуманистической психологии.</p>				
2	Индивидуальное поведение.	<p>Личность как категория организационного поведения. Основные характеристики личности. Поведенческие черты личности. Природа и основные характеристики установок работника. Удовлетворенность трудом. Преданность организации. Сущность и значимость восприятия. Законы и эффекты восприятия. Атрибуция.</p> <p>Персональное развитие в организации. Личностный потенциал. Процесс формирования и развития личности. Развитие личности и социализация. Стимулирующее подкрепление. Свойства личности: локус контроля, ориентация на достижение, самооценка, самоориентация,</p>	1	2	26	29

		склонность к риску, авторитарности, макиавеллизм.				
3	Групповое поведение.	Группа как субъект организационного поведения. Понятие и основные виды групп. Основные характеристики формальных и неформальных групп. Понятие о групповой динамике. Формирование и развитие групп. Потенциал группы и его результативность. Особенности формальных и неформальных групп. Команды в современных организациях. Команды и их создание. Организация командной работы. Самоуправляемая команда	1	2	25	28
4	Основы мотивации.	Сущность мотивации. Понятие мотивации. Элементы мотивации. Мотивационная структура и процесс мотивации. Типы мотивирования. Подходы к трудовой мотивации. Первичные, общие и вторичные мотивы. Мотив достижений, принадлежности, власти, статуса. Особенности и значение теории А. Маслоу. Преимущества, недостатки и использование теории. Теории мотивации. Процессуальные теории трудовой мотивации. Содержательные теории мотивации. Оценка результатов труда и вознаграждение. Понятие о научении. Регулирование организационного поведения путем построения графика подкрепления. Сущность и принципы построения графика подкрепления. Организационная система вознаграждений: денежное вознаграждение и нематериальное вознаграждение. Практика использования мотивационных моделей.	1	2	26	29
5	Лидерство, руководство и наделение властью.	Лидерство в организации. Понятие, основы и источники лидерства. Теория власти и влияния. Лидерство и руководство. Стили руководства. Типы и навыки лидерства. Стили руководства: автократический (авторитарный), демократический, либеральный. Теории лидерства. Теория лидерских черт. Поведенческий подход к феномену лидерства. Групповая и ситуационная	1	-	25	26

		теория лидерства. Харизматический лидер. Современные оценки феномена лидерства.				
6	Управление коммуникациями. Управление конфликтами и стрессами.	Коммуникативное поведение в организации. Определение коммуникации. Коммуникативный процесс. Коммуникации между людьми. Классификация коммуникаций. Управление организационными коммуникациями. Коммуникационные технологии: телекоммуникации и электронная почта; управленческие информационные системы. Развитие организационных коммуникаций в современных условиях. Управление поведением в конфликтных и стрессовых ситуациях. Понятие и структура конфликта. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Управление конфликтами. Стратегии поведения в конфликте. Методы разрешения конфликтов. Организационные изменения и их последствия. Понятие и факторы стресса. Психологические и поведенческие проблемы, обусловленные стрессом. Основные способы борьбы со стрессом. Актуальность решения проблемы управления в организации. Факторы, способствующие развитию конфликта в организации. Конфликтогенные действия лидера. Модель конфликта. Тенденции развития стресса.	2	2	26	30
Итого			8	10	153	171

5.2 Перечень лабораторных работ
Не предусмотрено учебным планом

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины не предусматривает выполнение курсового проекта (работы) или контрольной работы.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

7.1.1 Этап текущего контроля

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;
«не аттестован».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Аттестован	Не аттестован
ОПК-6	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации и лидерства, вопросы групповой динамики и командообразования, коммуникаций, управления конфликтами; -особенности поведения отдельных людей и методы управления индивидуальными различиями конкретной личности в организации. 	<p>Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы при защите коллоквиума</p>	<p>Выполнение работ в срок, предусмотренных в рабочих программах</p>	<p>Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах</p>
	<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> -организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации. -разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию персонала организации -оценивать ситуацию и применять эффективные методы управления конфликтными и стрессовыми ситуациями, используя знания в области организационного поведения. 	<p>Решение кейсов и разбор ситуаций</p>	<p>Выполнение работ в срок, предусмотренных в рабочих программах</p>	<p>Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах</p>
	<p>Владеть современными</p>	<p>Выполнение самостоятельн</p>	<p>Выполнение работ в срок,</p>	<p>Невыполнение работ в</p>

	технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; - методами управления командами; - навыками применения различных стилей лидерства; - методами реализации функции мотивирования; - методами управления конфликтами, возникающими в процессе работы групп в организации.	ой работы. Разбор практических ситуаций	предусмотрены в рабочих программах	срок, предусмотренный в рабочих программах
--	---	--	------------------------------------	--

7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 3 семестре для очной формы обучения, 6 семестре для заочной формы обучения по четырехбалльной системе:

- «отлично»;
- «хорошо»;
- «удовлетворительно»;
- «неудовлетворительно».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
ОПК-6	Знать - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации и лидерства, вопросы групповой динамики и командообразования, коммуникаций, управления конфликтами; - особенности поведения отдельных людей и методы управления индивидуальными различиями конкретной личности в организации.	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	Уметь - организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; - анализировать	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

<p>коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.</p> <p>-разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию персонала организации</p> <p>-оценивать ситуацию и применять эффективные методы управления конфликтными и стрессовыми ситуациями, используя знания в области организационного поведения.</p>			<p>не получен верный ответ во всех задачах</p>		
<p>Владеть -современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;</p> <p>- методами управления командами;</p> <p>-навыками применения различных стилей лидерства;</p> <p>- методами реализации функцией мотивирования;</p> <p>-методами управления конфликтами, возникающими в процессе работы групп в организации.</p>	<p>Решение прикладных задач в конкретной предметной области и</p>	<p>Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы</p>	<p>Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах</p>	<p>Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач</p>	<p>Задачи не решены</p>

7.2 Примерный перечень оценочных средств (типичные контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию

1. В ОП выделяют подход, ориентированные на результаты, которые предлагает
 - а) что программа ОП ориентируется на основе экономических результатов;

б) необходимость достижения результата любой ценой;
в) оценку экономических, социальных результатов, а также результатов в плане человеческого фактора.

2. В ОП выделяют подход, ориентированный на человеческие ресурсы (или поддерживающий), который предполагает

а) анализ личностного потенциала роста и развития людей; рассмотрение человека как инструмента в достижении целей;

б) выявление значимых факторов, с целью определения методов ОП создание условий роста степени удовлетворенности трудом; главным достижением результата любой ценой;

в) рассмотрение человека как основного ресурса организации и обеспечение со стороны руководства возможностей для совершенствования и роста: предоставление возможностей для самореализации, повышение ответственности за общие результаты; создание условий роста степени удовлетворенности трудом;

г) создание условий для эффективного поведения сотрудников позитивных результатов.

3. Концепция Д. Макгрегера базируется на том, что для осуществления контроля деятельности исполнителя на рабочем месте можно применить три подхода к управлению поведением людей. Условно эти три подхода обозначены «Теория «Х», теория «У» и теория «Z»?

Ответ:

а) истинно;

б) ложно.

4. Цели организационного поведения как науки:

а) понимание поведения персонала в целях манипуляции в интересах организации; систематизированное описание поведения людей в различных возникающих в процессе труда ситуациях;

б) объяснение причин поступков людей в определенных условиях; предсказание поведения работника;

в) систематизированное описание поведения людей в различных возникающих в процессе труда ситуациях для формирования адекватных рычагов воздействия и руководства;

г) систематизированное описание поведения людей в определенных условиях и объяснение причин их поступков; предсказание поведения работников; овладение навыками управления поведением людей в процессе труда.

5. Какой из приведенных ниже подходов в ОП для достижения наилучшего результата в различных обстоятельствах указывает, что необходим акцент на специфических видах поведения:

а) ситуационный;

б) системный;

в) комплексный;

г) ориентированный на результат.

6. В рамках ОП соединение сотрудников при помощи информационных потоков принято называть:

а) горизонтальными коммуникациями;

б) внутренними информационными потоками;

в) коммуникационной сетью;

г) коммуникативным процессом.

7. Под коммуникативной перегрузкой понимается:

а) несоответствие ёмкости коммуникативного канала и объема передаваемой информации;

б) ситуация, когда человек не в состоянии осмыслить чрезмерное количество

информации.

8. Комитеты являются формальными группами с горизонтальными взаимосвязями:

- а) истинно;
- б) ложно.

9. Формальная группа, в которой работники несут ответственность за весь цикл производства товаров или услуг, имеют право самостоятельно менять состав команды, составлять планы, расходовать выделенные организацией средства, называются:

- а) межфункциональными группами;
- б) комитетами;
- в) венчурными командами;
- г) верны все предыдущие ответы;
- д) нет правильного ответа.

10. Групповая динамика — это научное направление в социальной психологии, которая изучает:

- а) особенности формирования организационной структуры;
- б) условия формирования малых групп, их структуру и происходящие в них процессы, а также влияние малых групп на другие подсистемы организации;
- в) особенности идеологии и психологии неформальных групп.

11. Установки - это устойчивый образ мышления, это ощущения, чувства и убеждения, определяющие восприятие работниками внешней среды, побуждающие их к планированию определенных действий и поступкам?

Ответ:

- а) истинно;
- б) ложно.

12. Теория справедливости С. Адамса относится:

- а) к содержательным теориям мотивации;
- б) к процессуальным теориям мотивации.

13. С точки зрения А. Маслоу по мере удовлетворения потребностей в самоутверждении, и особенно, самореализации данные потребности не только не ослабевают, но и усиливаются.

Ответ:

- а) истинно;
- б) ложно.

14. Согласно какой теории мотивации людям присущи три потребности: власти, успеха и причастности?

Ответ:

- а) Маслоу;
- б) Мак-Клелланда;
- в) Герцберга;
- г) справедливости.

15. Мотивом называется

а) внутренний, физиологический или психологический по своей природе источник поведения, отвечающей за его активность и целенаправленность

б) составляющая, психология человека, которая оказывает воздействие на восприятие, интеллектуальную деятельность, произвольные действия таким образом, чтобы существующая неудовлетворительная ситуация трансформировалась в определенном направлении

в) предложенное человеком объяснение своего поведения

7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач

Задача 1

Вы — начальник строительной организации. Вы дали задание главному менеджеру. Он его выполнил, но вы знаете, что он его выполнил не своими силами (его работу сделал младший сотрудник). Главный менеджер в связи с успешным завершением задания просит поощрения. Как вы поступите? Что вы скажите главному менеджеру?

Задача 2

Оцените каждое утверждение с позиции этической проблемы:

- Люди делают обещания, которые не собираются выполнять. Обещают сделать что-то хорошее, выполнить соглашение в будущем или через некоторое время пойти на уступки и не делают этого в реальности.
- Манипулирование информацией, которая преподносится оппоненту или уполномочившей на участие в переговорах организации в выгодном для манипулятора свете.

Задача 3

В таблице представлены модели организационного поведения и их характеристики. Заполните ячейки.

Показатели	Опекающая модель	Авторитарная модель
Базис модели		
Ориентация менеджмента		
Ориентация работников		
Психологический результат для работника		
Удовлетворение потребностей работников		
Участие работников в процессе управления		

Задача 4

Постройте иерархию потребностей, используя положения Мак-Клелланда, для следующего сотрудника. Оксана, 22 года, замужем, имеет маленького ребенка. С ребенком сидит приходящая няня. Оксана - хороший секретарь, она исполнительна, добросовестна. Сотрудники считают, что на нее можно положиться. Не так давно ей предложили перейти в отдел маркетинга с более высоким окладом, но она отказалась, потому что там пришлось бы регулярно задерживаться на работе, а этого делать она не может из-за ребенка. Кроме того, она считает, что здесь у нее хорошие коллеги, и «от добра добра не ищут».

Задача 5

Постройте иерархию потребностей согласно теории Маслоу для следующего сотрудника: Николай Иванович, 54 года, женат, имеет взрослых сыновей, старший работает в банке, младший заканчивает в этом году университет. Николай Иванович отличный специалист, к нему часто обращаются за советом другие сотрудники, спокойный, мягкий человек. Отличительная черта характера - это его обидчивость и желание настоять на своей правоте.

7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

Задача 1

Представьте себе обычный рабочий день в банке. Последний день приема коммунальных платежей без начисления пеней. Работают три кассира. К каждому окну стоит огромная очередь. В атмосфере царит напряженность: все явно утомлены. С разных сторон время от времени доносятся недовольные реплики в адрес работников банка. Неожиданно для очереди и к ее неудовольствию один из кассиров - молоденькая девушка с приятной внешностью - объявляет о временном непродолжительном перерыве в работе для сдачи излишков наличных денег в кассе (она действует по инструкции).

Второй кассир, женщина 35 лет, в присутствии клиентов начинает критиковать действия своего коллеги, что подогревает назревший конфликт. Необоснованная критика вызывает у первого кассира возмущение, обиду и непонимание, так как она действует в

соответствии с установленным порядком, который обеспечивает безопасность работников банка и клиентов. Желая погасить конфликт, молодая девушка возвращается к клиентам и молча, затаив обиду и потеряв трудовой настрой, продолжает работать.

Ответьте на следующие вопросы:

Кто разжег конфликт?

Насколько обоснованы действия молодого кассира?

Насколько объективна критика ее старшего коллеги?

Как оценить правильность действий каждого из работников?

Что можно посоветовать в данной ситуации?

Задача 2

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступает тишина и общая неловкость.

Задание: Определите верную стратегию разрешения конфликтной ситуации, учитывая, что вы находитесь попеременно то в роли руководителя, то в роли подчиненного.

Задача 3

Руководитель А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить, что этот тип оборудования не следует покупать по определенной причине. Но А подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается, однако тон его речи свидетельствует о том, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

Задание: Определите верную стратегию разрешения конфликтной ситуации, учитывая, что вы находитесь попеременно то в роли руководителя, то в роли подчиненного.

Задача 4

Николай, проработав в страховой компании около года в должности экономиста, был назначен на должность руководителя отдела страхования гражданской ответственности. Этому способствовал ряд важных обстоятельств, которые учитывались руководством компании при принятии такого решения. Николай имел хорошее базовое образование, знал иностранные языки, был коммуникабельным, энергичным, исполнительным. За время работы в компании он очень вырос как специалист, продемонстрировав незаурядные способности.

Однако первый же рабочий день Николая в качестве руководителя не удался. Если в целом коллектив отдела встретил его доброжелательно, то одна из опытных сотрудниц, Вера Ивановна, демонстративно отказалась признать его в качестве нового руководителя. В ответ на просьбу Николая, которую он адресовал всем сотрудникам, о представлении ему для ознакомления отчетов о работе за минувший месяц, Вера Ивановна заявила следующее: «Я работаю в отделе двадцать лет. Ваш предшественник на посту руководителя отдела, Иван Михайлович, которого мы недавно с почестями проводили на пенсию, никогда не проверял мою работу. Он всегда был уверен в моей квалификации и исполнительности. За работу,

которую я выполняла в эти годы, меня неоднократно поощряли. Недоверие ко мне как к специалисту с Вашей стороны меня оскорбляет».

Задание: разработайте стратегию поведения Николая. Для этого ответьте на следующие вопросы:

дайте понятие конфликта в организации, определите типы конфликтов по ситуации и постройте систему методов разрешения возникших конфликтов, поясните их;

Выберите наиболее подходящий стиль для Николая по Р.Лайкерту;

Изобразите коммуникационную схему взаимодействия Николая в страховой компании. (на основе видов коммуникационных сетей)

Задача 5

Компания «Комфорт» производит мягкую мебель уже 40 лет. Ситуация последнее время складывалась неблагоприятно для компании, так из-за глобализации рынка усилилась конкуренция, и клиенты стали предъявлять все более жесткие требования к качеству, дизайну и срокам поставки. На предприятии работают 500 человек, организация производства - сборочный конвейер, с последовательным переходом от операции к операции; достаточно монотонная работа и рабочие выполняли все процедуры рутинно, без проявления инициативы. Заработная плата на предприятии достаточно высокая по местным стандартам, однако, работа не считалась привлекательной, так как рабочие полагали, что такая работа вызывает только апатию. Акционеры решили перестроить деятельность предприятия, пригласили нового перспективного руководителя. Главной задачей для нового руководителя является сокращение цикла производства и поставки, так как потребители требовали поставку не в течении 3-6 месяцев (как это есть в настоящее время), а не позднее одного месяца. Такая задача у многих работников вызвала скептическую улыбку: «Как такое достичь?»

Новый руководитель решила ликвидировать конвейер, создать команды, которые отвечали бы за изготовление определенного изделия (заказа) от начала и до конца. Ввести систему мотивации с учетом командной работы.

P.S. Перестройка новому руководителю удалась, производительность труда и качество резко повысилась, появились новые модели, заказы на мебели выполняются за один месяц, но команды стремятся сократить и это время.

Задание:

разработайте систему методов мотивации (дайте понятие методам и видам мотивации), необходимой данному руководителю;

объясните стиль руководства нового руководителя с позиции теории «путь-цель» Митчелла и Хауса. Рассмотрите стили руководства согласно данной теории;

определите и раскройте характеристики новой создаваемой руководителем команды как одной из групп.

7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

Не предусмотрено учебным планом

7.2.5 Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Современные проблемы менеджмента, обусловившие возрастание роли организационного поведения.

2. Понятие и сфера организационного поведения.

3. Индивидуальные, групповые и организационные управленческие решения: эффективность и источники её повышения.

4. Особенности организационного поведения в России.

5. Предпосылки возникновения организационного поведения. Школа научного менеджмента. Классическая школа управления.

6. Производственная психология и школа человеческих отношений.

7. Школа поведенческих наук.

8. Психологические типы работников.

9. Темперамент и деловые качества работников.
10. Психологические особенности разных типов личности по Майерс-Бриггс.
11. Основные принципы типологии Майерс-Бриггс.
12. Введение человека в организацию.
13. Понятие мотивации.
14. Содержательные теории мотивации.
15. Процессуальные теории мотивации.
16. Мотивационный механизм и виды мотивации.
17. Экономические стимулы.
18. Неэкономические способы стимулирования.
19. Понятие, параметры, этапы карьеры.
20. Виды карьеры, правила управления карьерой.
21. Источники стресса.
22. Модель стресса.
23. Понятие, типы групп и их структура.
24. Общие характеристики групп.
25. Факторы, влияющие на создание групп.
26. Групповая динамика, её цели и фазы развития.
27. Факторы, влияющие на групповую динамику.
28. Структура группы. Групповые нормы.
29. Управление процессами групповой деятельности.
30. Лидерство и руководство (основные отличия).
31. Типы и функции лидеров.
32. Личностный подход к изучению лидерства.
33. Поведенческий подход к изучению лидерства.
34. Процессный подход к изучению лидерства.
35. Ситуационные теории лидерства.
36. Стили лидерства и руководства.
37. Качества и черты личности лидера.
38. Процесс, виды, функции коммуникации. Причины плохой коммуникации.
39. Невербальная коммуникация. Характеристика основных невербальных средств коммуникации.
40. Коммуникационные стили.
41. Формы и виды общения.
42. Понятие и источники организационной культуры.
43. Типы организационной культуры.
44. Понятие конфликта и его роль в современной организации.
45. Виды конфликтов.
46. Этапы конфликта, причины его возникновения и типы реакции на конфликт.

7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации

Экзамен проводится по билетам, каждый из которых содержит 3 теоретических вопроса, 2 стандартные задачи, 2 прикладные задачи. Каждый правильный ответ на вопрос оценивается в 2 балла, стандартная задача в 2 балла, прикладная задача оценивается в 5 баллов.

Максимальное количество набранных баллов на экзамене –20.

1. Оценка «Неудовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал менее 6 баллов.
2. Оценка «Удовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал от 6 до 10 баллов.
3. Оценка «Хорошо» ставится в случае, если студент набрал от 11 до 15 баллов.

4. Оценка «Отлично» ставится, если студент набрал от 16 до 20 баллов.

7.2.7 Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Введение в организационное поведение. Система и модели организационного поведения.	ОПК-6	Тест, контрольная работа, устный опрос, коллоквиум
2	Индивидуальное поведение.	ОПК-6	Тест, контрольная работа, устный опрос, коллоквиум
3	Групповое поведение.	ОПК-6	Тест, контрольная работа, устный опрос, коллоквиум
4	Основы мотивации	ОПК-6	Тест, контрольная работа, устный опрос, коллоквиум
5	Лидерство, руководство и наделение властью	ОПК-6	Тест, контрольная работа, устный опрос, коллоквиум
6	Управление коммуникациями. Управление конфликтами и стрессами.	ОПК-6	Тест, контрольная работа, устный опрос, коллоквиум

7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Теория менеджмента: история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение [Электронный ресурс] : учебник / Е.В. Алябина [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 705 с. — 978-5-7782-2404-9. — Режим

доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47701.html>

2. Организационное поведение [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению «Менеджмент» и специальности «Социология» / Ю.Д. Красовский. — 4-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 487 с. — 978-5-238-02186-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71032.html>

3. Теория менеджмента: организационное поведение: курсовое проектирование [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / Н.Л.Володина, И.В. И.В. Логунова. - Электрон. текстовые, граф. дан. (828 Кб). - Воронеж: ФГБОУ ВПО «Воронежский государственный технический университет», 2013. – файл.

4. Организационное поведение. Основы управления [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / Дж.М. Джордж, Г.Р. Джоунс. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 460 с. — 5-238-00512-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52063.html>.

8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Академическая лицензия на использование программного обеспечения Microsoft Office.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- <http://www.ecsocman.edu.ru> Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология, Менеджмент. Большая электронная библиотека
- www.edu.ru (федеральный портал «Российское образование»)
- <http://www.aup.ru> Административно-управленческий портал: менеджмент и маркетинг в бизнесе. Большая электронная библиотека
- <http://mevriz.ru/> Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
- <http://www.rjm.ru/> Журнал «Российский журнал менеджмента»
- [4brain](http://4brain.ru/) — обучение полезным навыкам.

Информационно-справочные системы:

Справочная Правовая Система Консультант Плюс.

Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ».

Современные профессиональные базы данных:

– Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru>

– Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru>

– Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов – <http://school-collection.edu.ru>

– Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru>

– Российский портал развития – <http://window.edu.ru/resource/154/49154>

9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Лекционная аудитория, оснащённая мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа-материалов

Аудитории для практических занятий, оснащенные:

- мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа-материалов
- интерактивными информационными средствами;
- компьютерной техникой с подключением к сети Интернет

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

По дисциплине «Организационное поведение» читаются лекции, проводятся практические занятия.

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

Практические занятия направлены на приобретение практических навыков управления поведением личности и группы в организациях.. Занятия проводятся путем решения конкретных задач в аудитории.

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.
Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоения учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: <ul style="list-style-type: none"> - работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций; - выполнение домашних заданий и расчетов; - работа над темами для самостоятельного изучения; - участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад; - подготовка к промежуточной аттестации.
Подготовка к промежуточной аттестации	Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед экзаменом, экзаменом три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.