

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Институт менеджмента, экономики и инноваций»

Одобрены решением
Учёного совета института
Протокол № 1 от
« 24 » августа 2016 года.

Утверждаю
Ректор АНО ВО «Институт менеджмента,
экономики и инноваций»
профессор
 А.Ф.Голобородов
« 24 » августа 2016 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ**

Программа «Экономика и управление»

Москва
2016

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе, требования к уровню освоения содержания дисциплины

1.1. Цели и задачи изучения дисциплины

Целями курса «Организационное поведение» является ознакомление студентов с основополагающими принципами формирования конструктивного поведения, спецификой производственных взаимоотношений, технологическими приемами управления как индивидуальным, так и групповым поведением людей в организации.

Достижение поставленных целей связано с решением следующих **задач**:

- определение места дисциплины «Организационное поведение» в предметном блоке, включающем взаимодополняющие дисциплины: теория организации, история управленческой мысли, управление человеческими ресурсами, исследование систем управления;
- раскрытие специфики организационного поведения как объекта научного исследования;
- раскрытие основных понятий, в которых описывается организационное поведение;
- формирование представлений о закономерностях поведения людей в организации;
- приобретение студентами навыков аналитического и эмпирического исследования организации;
- выработка целостного представления о различных аспектах строения и функционирования организации на всех ее уровнях;
- формирование навыков организационного мышления и корпоративной культуры;
- рост навыков в сфере организационного мышления и умения применять полученные знания на практике;
- раскрытие влияния на поведение людей различных внешних и внутренних факторов;
- формирование представлений об административных, организационных и социально-психологических технологиях управления поведением;
- приобретение студентами навыков анализа организационной ситуации с целью выбора адекватных технологий управления;
- анализ индивидуальных стратегий управления организационным поведением.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

В результате освоения дисциплины «Организационное поведение» обучающийся должен овладеть следующими общекультурными и профессиональными компетенциями:

- способность использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач (ПК-4);
- способность эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-5);
- владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций (ПК-6);
- умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры. (ПК-37);
- способность осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации (ОК-19)

Мера сформированности данных компетенций определяется тем, что студент должен:

знать:

- место и роль дисциплины «Организационное поведение» и ее взаимосвязь с другими разделами экономической и управленческой науки;
- основные концепции организационного поведения;
- основные способы и параметры измерения и оценки эффективности организационного поведения;
- содержание базовых технологий управления организационным поведением;
- основные законы и принципы организационного поведения;
- методологические и теоретические основы анализа организационного поведения, процессы организационно-экономического развития сложных социальных систем;
- основные элементы и составляющие организационной культуры;
- модели организации;
- принципы и критерии группирования организационных единиц на предприятии;
- базовые конфигурации организационных структур управления на предприятии и их свойства.

Уметь:

- использовать методологические и теоретические основы анализа организационного поведения, процессов организационно-экономического развития сложных социальных систем при проектировании организационных структур управления на предприятии;
- составлять документы и программы, обеспечивающие организацию контроля производственного поведения сотрудников организаций;
- проводить мероприятия, определяемые внутренними регламентами организации;
- проводить внутреннее обучение сотрудников организации принципам эффективного производственного поведения;
- производить оценку эффективности управленческих технологий, определяющих характер производственного поведения сотрудников организации;
- анализировать проблемы предприятий и их комплексов с точки зрения организационных отношений;
- применять системный подход при изучении функционирования и при прогнозировании будущего организации;
- корректно ставить и предлагать направления и методы решения задач организации на предприятии;
- применять на практике к конкретным предприятиям модели организации и специфицировать соответствующие их характеристики;
- обосновывать с точки зрения организационного поведения меру централизации/децентрализации управления на предприятии;

Быть способным:

- применить знания в области организационного поведения для решения конкретных управленческих задач;
- самостоятельно овладевать новыми знаниями по предмету «Организационное поведение»;
- использовать специальную терминологию и лексику данной дисциплины.

2. Содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид отчетности – зачет

№ раз-дела	Наименование раздела, тема	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	Тема 1. Организация и организационное поведение в системе менеджмента.	Сущность, специфика и цели курса «Организационное поведение». Научные основы, подходы и методы изучения организационного поведения. Базовые концепции организационного поведения. Организация, как система. Организация как процесс. Организация как открытая и закрытая система. Организация и менеджмент. Типы управления организацией: механистический, органистический. Структура организации. Организационная культура. Организационное поведение. Система организационного поведения. Особенности организации, определяющие характер организационного поведения. Принципы построения системы организационного поведения.	тест
2	Тема 2. Организационное поведение и эффективность организации.	Поведение как категория. Социальное поведение. Трудовая деятельность. Трудовое поведение. Теории поведения человека в организации. Школа научного управления. Административная школа. Школа человеческих отношений. Поведенческие науки. Эффективность организации. Взаимосвязь индивидуальной, групповой и организационной эффективности. Критерии эффективности организации.	контрольная работа
3	Тема 3. Эффективность поведения руководителя.	Модель управленческой деятельности. Необходимые качества руководителя. Факторы управленческого поведения. Профессиональная компетентность руководителя. Модель компетенций руководителя. Оценка эффективности управленческого поведения. Критерии эффективности деятельности.	контрольная работа
4	Тема 4. Глобальные аспекты организационного поведения.	Понятие глобализации. Основные тенденции глобализации. Организационное поведение и глобализация. Положительные и отрицательные стороны глобализации. Влияние глобализации на организационное поведение. Культуры и культурное разнообразие. Глобализация и работа людей. Глобальный взгляд на организационное поведение. Перспективы глобализации.	тест
5	Тема 5. Человек как субъект организационной деятельности.	Понятие личности. Структура личности. Внутренняя структура личности. Социальная структура личности. Восприятие. Формирование личности. Типологии личностей. Поведение человека, саморегуляция. Ценности и установки. Ролевое поведение в организации.	тест

		Роли руководителя: межличностные, информационные, связанные с принятием решений. Методы изучения личности.	
6	Тема 6. Мотивация труда.	Сущность мотивации трудовой деятельности. Психологические концепции мотивации. Проблема побуждения людей к труду. Классические экономические теории труда. «Экономический человек» А. Смита, концепция рабочей силы К. Маркса. Соотношение мотивации и деятельности. Основные понятия системы мотивации: потребность, мотив, стимул. Иерархия потребностей человека. Различные модели системы потребностей. Классификация мотивов по содержанию, источникам возникновения, видам деятельности, профессиональной направленности, активности.	контрольная работа
7	Тема 7. Структура, функции и механизмы мотивации.	Мотив и стимул. Взаимосвязь мотива и стимула в управлении персоналом. Структура мотивации. Функции мотивации труда. Различные механизмы мотивации и управление ими. Современные практики психологического управления мотивацией труда. Мотивация как психологическая структура.	контрольная работа
8	Тема 8. Социально-психологические аспекты мотивации труда.	Роль социально-психологического климата в системе мотивации труда. Компетентность и компетенции персонала. Деньги как средство мотивации. Система нематериальной оценки трудового вклада. Система организационных мотивационных мероприятий. Использование PR-технологий в современной практике управления мотивацией труда. Управление системой нематериального стимулирования труда. Роль менеджмента организации в развитии принципов оценки качества деятельности сотрудников. Моральное стимулирование сотрудников. Командная деятельность как современная форма мотивации деятельности. Роль иных направлений работы с персоналом на мотивацию труда: должностное продвижение, обучение персонала, аттестация персонала. Участие персонала в решении важных производственных вопросов как основной фактор профессиональной мотивации современных работников. Кадровая политика организации и ее влияние на мотивацию труда. Методы нетрадиционной мотивации.	опрос
9	Тема 9. Управление карьерной траекторией.	Профессиональная карьера. Внутриорганизационная карьера. Этапы карьеры менеджера. Фактические модели карьеры. Плановые модели карьеры. Служебно-профессиональное продвижение. Кадровый резерв. Работа с кадровым резервом.	контрольная работа
10	Тема 10. Групповое поведение в	Группа. Природа групп. Стадии развития групп. Факторы группового поведения. Групповое мышление. Формирование сплоченной группы. Групповая и	тест

	организации.	межгрупповая динамика. Групповая эффективность. Принятие решений в группах. Методы изучения и анализа взаимоотношений в группе.	
11	Тема 11. Специфика управления командой.	Команда. Создание команды. Факторы командной эффективности. Стадии становления команды. Характеристики высокоэффективной команды. Целевые роли. Неэффективные команды. Самоуправляемые команды. Роль менеджера в команде.	опрос
12	Тема 12. Организационная культура.	Концепции организационной культуры. Функции и составные части организационной культуры. Доминантная культура, субкультура и контркультура. Наблюдаемые аспекты организационной культуры: истории, церемонии, ритуалы, символы. Культурные правила и роли. Ценности и организационная культура. Имидж компании. Отношение компании к персоналу. Возможности, предоставляемые сотрудникам. Режим работы и отдыха. Организационные мифы. Влияние национальной культуры.	контрольная работа
13	Тема 13. Управление организационной культурой.	Философия и стратегия менеджмента. Создание, подкрепление и изменение культуры. Непрерывное совершенствование культуры. Общие ценности и принципы, лежащие в основе организационного развития. Вмешательство в организационное развитие.	тест
14	Тема 14. Лидерство в организации.	Природа лидерства. Теории лидерства. Формальный лидер. Неформальный лидер. Типы лидерства: инструментальный, эмоциональный. Лидерство и власть. Отличие руководителя от лидера. Типы власти. Лидер и организация. Деструктивное лидерство. Делегирование. Организационная политика. Развитие лидерского потенциала.	контрольная работа
15	Тема 15. Информация и коммуникация.	Роль информации в современной организации. Сущность и природа коммуникаций. Значение коммуникаций. Суть межличностных коммуникаций. Коммуникационные барьеры. Организационные коммуникации. Коммуникации и высокоэффективное рабочее место. Культура общения. Приемы общения с персоналом. Взаимодействие с подчиненными. Взаимодействие с руководителем	контрольная работа
16	Тема 16. Принятие управленческих решений.	Понятие управленческого решения. Уровни управленческих решений. Типы решений. Модели принятия решений: классическая, бихевиористская, модель «мусорного ведра». Риски и неопределенности при принятии управленческих решений. Ключевые элементы принятия решения в ситуации риска и неопределенности. Критерии оценки управленческого решения. Системный подход при принятии решений. Управление процессом принятия решений. Технология,	опрос

		культура и этика в процессе принятия решений..	
17	Тема 17. Управление конфликтами.	Конфликт. Конфликтная ситуация. Предмет конфликта. Инцидент. Стадии конфликтов. Причины конфликтов. Типы конфликтов: мотивационные, коммуникационные, власти и безвластия, внутриличностные, межличностные, межгрупповые, между личностью и группой. Методы управления конфликтами. Приемы создания конфликтов. Профилактика конфликтов. Переговоры. Стратегии ведения переговоров.	тест
18	Тема 18. Управление изменениями.	Организационные изменения. Агенты изменений. Типология изменений. Стадии изменений. Мишени изменений. Сопротивление изменениям. Виды сопротивлений. Причины сопротивлений. Методы преодоления сопротивлений: передача информации, привлечение к принятию решений, поддержка, переговоры, кооптация, маневрирование, принуждение, поддержка топ-менеджмента. Участие в организационном развитии.	контрольная работа
19	Тема 19. Типы взаимодействия людей в деловых контактах.	Сотрудничество в управлении организацией. Типичные поведенческие ситуации. Психологические установки индивидуального сознания. Требование поступать в соответствии с обязанностями. Конвенционалистическая установка. Функциональная установка. Прагматическая установка. Альтруистическая установка. Новаторская установка.	тест
20	Тема 20. Маркетинговая культура.	Понятие маркетинговой культуры персонала. Факторы внешней среды организации. Поведение работников по отношению к клиентам. Ценовая политика. Клиентоориентированное поведение. Избирательно-клиентурное поведение. Антиклиентурное поведение. Псевдоклиентурное поведение.	контрольная работа

3. Структура дисциплины

Вид работы	Трудоемкость, часов
Общая трудоемкость	36
Аудиторная работа:	18
<i>Лекции (Л)</i>	
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>	
<i>Зачет(З)</i>	
Самоподготовка:	18
Вид итогового контроля (указать вид контроля)	Зачтено

4. Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам

№ раздела	Наименование разделов	Всего часов		
		Всего	Аудиторн работа	Внеауито рн работа
1	Организация и организационное поведение в системе менеджмента.	2	1	1
2	Организационное поведение и эффективность организации.	2	1	1
3	Эффективность поведение руководителя.	2	1	1
4	Глобальные аспекты организационного поведения.	2	1	1
5	Человек как субъект организационной деятельности.	2	1	1
6	Мотивация труда.	2	1	1
7	Структура, функции и механизмы мотивации.	2	1	1
8	Социально-психологические аспекты мотивации труда.	2	1	1
9	Управление карьерной траекторией.	2	1	1
10	Групповое поведение в организации.	2	1	1
11	Специфика управления командой.	2	1	1
12	Организационная культура.	2	1	1
13	Управление организационной культурой.	2	1	1
14	Лидерство в организации.	2	1	1
15	Информация и коммуникация.	2	1	1
16	Принятие управленческих решений.	2	1	1
17	Управление конфликтами.	2	1	1
18	Управление изменениями.	2	1	1
	Всего:	36	18	18

Примечания: 1) Строка «Всего» присутствует только в таблице последнего семестра. В ней отражается общее число часов по видам работ за весь период обучения.

5. Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)	Формы текущего контроля
1	2	6
Тема 1. Организация и организационное поведение в системе менеджмента.	Лекции	тест
	Сущность, специфика и цели курса «Организационное поведение». Научные основы, подходы и методы изучения организационного поведения. Базовые концепции организационного поведения. Организация, как система. Организация как процесс. Организация как открытая и закрытая система.	
	Практические занятия	тест
	Организация и менеджмент. Типы управления организацией: механистический, органистический. Структура организации. Организационная культура. Организационное поведение. Система организационного поведения.	
Самостоятельная работа студента	тест	
Особенности организации, определяющие характер организационного поведения. Принципы построения системы организационного поведения.		
Тема 2. Организационное поведение и эффективность организации.	Лекции	тест
	Поведение как категория. Социальное поведение. Трудовая деятельность. Трудовое поведение. Теории поведения человека в организации. Школа научного управления. Административная школа. Школа человеческих отношений. Поведенческие науки. Эффективность организации.	
	Практические занятия	тест
	Школа научного управления. Административная школа. Школа человеческих отношений. Поведенческие науки.	
Самостоятельная работа студента	тест	
Взаимосвязь индивидуальной, групповой и организационной эффективности. Критерии эффективности организации.		
Тема 3. Эффективность поведения руководителя.	Лекции	тест
	Модель управленческой деятельности. Необходимые качества руководителя. Факторы управленческого поведения. Профессиональная компетентность руководителя.	

	Практические занятия	тест
	Модель компетенций руководителя. Оценка эффективности управленческого поведения.	
	Самостоятельная работа студента	тест
Тема 4. Глобальные аспекты организационного поведения.	Лекции	тест
	Понятие глобализации. Основные тенденции глобализации. Организационное поведение и глобализация. Положительные и отрицательные стороны глобализации. Глобальный взгляд на организационное поведение.	
	Практические занятия	тест
	Влияние глобализации на организационное поведение. Культуры и культурное разнообразие. Глобализация и работа людей.	
	Самостоятельная работа студента	тест
	Перспективы глобализации. Специфика глобализации в России. Факторы, влияющие на процесс глобализации.	
Тема 5. Человек как субъект организационной деятельности.	Лекции	тест
	Понятие личности. Структура личности. Внутренняя структура личности. Социальная структура личности. Восприятие. Ценности и установки. Формирование личности. Типологии личностей.	
	Практические занятия	тест
	Ролевое поведение в организации. Роли руководителя: межличностные, информационные, связанные с принятием решений.	
	Самостоятельная работа студента	тест
Методы изучения личности. Преимущества и недостатки различных методов. Поведение человека, саморегуляция.		
Тема 6. Мотивация труда.	Лекции	опрос
	Сущность мотивации трудовой деятельности. Психологические концепции мотивации. Проблема побуждения людей к труду. Классические экономические теории труда. «Экономический человек» А. Смита, концепция рабочей силы К. Маркса. Соотношение мотивации и деятельности. Основные понятия системы мотивации: потребность, мотив, стимул.	
	Практические занятия	опрос
Иерархия потребностей человека. Различные модели системы потребностей.		

	Самостоятельная работа студента Классификация мотивов по содержанию, источникам возникновения, видам деятельности, профессиональной направленности, активности.	опрос
Тема 7. Структура, функции и механизмы мотивации.	Лекции Мотив и стимул. Взаимосвязь мотива и стимула в управлении персоналом. Структура мотивации. Функции мотивации труда. Различные механизмы мотивации и управление ими.	опрос
	Практические занятия Современные практики психологического управления мотивацией труда. Использование PR-технологий в современной практике управления мотивацией труда.	опрос
	Самостоятельная работа студента Мотивация как психологическая структура.	опрос
Тема 8. Социально-психологические аспекты мотивации труда.	Лекции Роль социально-психологического климата в системе мотивации труда. Компетентность и компетенции персонала. Деньги как средство мотивации. Система нематериальной оценки трудового вклада. Система организационных мотивационных мероприятий. Управление системой нематериального стимулирования труда. Моральное стимулирование сотрудников. Кадровая политика организации и ее влияние на мотивацию труда.	контроль-ная работа
	Практические занятия Командная деятельность как современная форма мотивации деятельности. Роль иных направлений работы с персоналом на мотивацию труда: должностное продвижение, обучение персонала, аттестация персонала. Методы нетрадиционной мотивации.	контроль-ная работа
	Самостоятельная работа студента Роль менеджмента организации в развитии принципов оценки качества деятельности сотрудников. Участие персонала в решении важных производственных вопросов как основной фактор профессиональной мотивации современных работников.	контроль-ная работа
	Подготовка к зачету	
Тема 9. Управление карьерной траекторией.	Лекции Профессиональная карьера. Понятие карьерной траектории. Внутриорганизационная карьера. Этапы карьеры менеджера. Фактические модели карьеры. Плановые модели карьеры. Служебно-профессиональное продвижение.	тест

	Практические занятия	тест
	Кадровый резерв. Необходимость кадрового резерва. Работа с кадровым резервом.	
	Самостоятельная работа студента	тест
Тема 10. Групповое поведение в организации.	Условия успешного карьерного роста. Карьерный рост как фактор мотивации сотрудников	
	Лекции	тест
	Группа. Классификация групп (по количеству участников, устойчивости, целям и пр.). Природа групп. Структура группы. Стадии развития групп. Групповое поведение в организации. Процесс взаимодействия людей в группе.	
	Практические занятия	тест
	Факторы группового поведения. Групповое мышление. Формирование сплоченной группы. Групповая и межгрупповая динамика. Групповая эффективность. Принятие решений в группах.	
Самостоятельная работа студента	тест	
Методы изучения и анализа взаимоотношений в группе. Роль согласия и конфликта в групповом поведении. Манипуляции в группе.		
Тема 11. Специфика управления командой.	Лекции	тест
	Команда. Создание команды. Факторы командной эффективности. Стадии становления команды. Характеристики высокоэффективной команды. Целевые роли. Оценка эффективности командного поведения. Самоуправляемые команды. Роль менеджера в команде.	
	Практические занятия	тест
	Неэффективные команды. Факторы неэффективности.	
Самостоятельная работа студента	тест	
Сложности управления командой. Пути их преодоления.		
Тема 12. Организационная культура.	Лекции	тест
	Концепции организационной культуры. Функции и составные части организационной культуры. Доминантная культура, субкультура и контркультура. Наблюдаемые аспекты организационной культуры: истории, церемонии, ритуалы, символы. Имидж компании. Отношение компании к персоналу. Возможности, предоставляемые сотрудникам. Режим работы и отдыха. Влияние национальной культуры.	
	Практические занятия	тест

	Культурные правила и роли. Ценности и организационная культура. Организационные мифы.	
	Самостоятельная работа студента	тест
	Национальная культура и ее влияние на организационную культуру. Специфика организационных культур разных стран.	
Тема 13. Управление организационной культурой.	Лекции	тест
	Философия и стратегия менеджмента. Создание, подкрепление и изменение культуры. Непрерывное совершенствование культуры. Общие ценности и принципы, лежащие в основе организационного развития.	
	Практические занятия	тест
	Организационное развитие. Вмешательство в организационное развитие. Анализ эффективности управления организационной культурой на конкретном примере.	
	Самостоятельная работа студента	тест
	Влияние организационной культуры на организационную эффективность.	
Тема 14. Лидерство в организации.	Лекции	тест
	Природа лидерства. Теории лидерства. Формальный лидер. Неформальный лидер. Типы лидерства: инструментальный, эмоциональный. Лидерство и власть. Отличие руководителя от лидера.	
	Практические занятия	тест
	Типы власти. Лидер и организация. Деструктивное лидерство. Делегирование. Организационная политика. Развитие лидерского потенциала.	
	Самостоятельная работа студента	тест
	Развитие лидерских качеств. Условия эффективности тренингов лидерства. Психологический портрет лидера.	
Тема 15. Информация и коммуникация.	Лекции	тест
	Роль информации в современной организации. Сущность и природа коммуникаций. Значение коммуникаций. Приемы общения с персоналом. Взаимодействие с подчиненными. Взаимодействие с руководителем.	
	Практические занятия	тест
	Организационные коммуникации. Коммуникации и высокоэффективное рабочее место. Культура общения.	
	Самостоятельная работа студента	тест

	Суть межличностных коммуникаций. Коммуникационные барьеры. Взаимодействие с подчиненными. Взаимодействие с руководителем.	
Тема 16. Принятие управленческих решений.	Лекции Понятие управленческого решения. Уровни управленческих решений. Типы решений. Модели принятия решений: классическая, бихевиористская, модель «мусорного ведра». Риски и неопределенности при принятии управленческих решений.	тест
	Практические занятия Ключевые элементы принятия решения в ситуации риска и неопределенности. Критерии оценки управленческого решения. Системный подход при принятии решений. Управление процессом принятия решений.	тест
	Самостоятельная работа студента Технология, культура и этика в процессе принятия решений.	тест
Тема 17. Управление конфликтами.	Лекции Конфликт. Конфликтная ситуация. Предмет конфликта. Инцидент. Стадии конфликтов. Причины конфликтов. Типы конфликтов: мотивационные, коммуникационные, власти и безвластия, внутриличностные, межличностные, межгрупповые, между личностью и группой.	опрос
	Практические занятия Методы управления конфликтами. Приемы создания конфликтов. Профилактика конфликтов.	опрос
	Самостоятельная работа студента Переговоры. Стратегии ведения переговоров. Способы преодоления конфликтов при переговорах.	опрос
Тема 18. Управление изменениями.	Лекции Организационные изменения. Агенты изменений. Типология изменений. Стадии изменений. Мишени изменений. Сопротивление изменениям. Виды сопротивлений. Причины сопротивлений.	опрос
	Практические занятия Методы преодоления сопротивлений: передача информации, привлечение к принятию решений, поддержка, переговоры, кооптация, маневрирование, принуждение, поддержка топ-менеджмента.	опрос
	Самостоятельная работа студента Участие в организационном развитии. Необходимость организационных изменений для эффективного функционирования организации.	опрос

Тема 19. Типы взаимодействия людей в деловых контактах.	Лекции	опрос
	Сотрудничество в управлении организацией. Типичные поведенческие ситуации. Психологические установки индивидуального сознания. Требование поступать в соответствии с обязанностями. Конвенциалистическая установка. Функциональная установка. Прагматическая установка. Альтруистическая установка. Новаторская установка.	
	Практические занятия	опрос
	Конвенциалистическая установка, функциональная установка, прагматическая установка, альтруистическая установка, новаторская установка – сравнительный анализ.	
Самостоятельная работа студента		
	Сравнительный анализ типичных поведенческих ситуаций.	
Тема 20. Маркетинговая культура.	Лекции	опрос
	Понятие маркетинговой культуры персонала. Факторы внешней среды организации. Поведение работников по отношению к клиентам. Ценовая политика. Клиенториентированное поведение. Избирательно-клиентурное поведение. Антиклиентурное поведение. Псевдоклиентурное поведение.	
	Практические занятия	опрос
	Сравнительный анализ клиенториентированного поведения, избирательно-клиентурного поведения, антиклиентурного поведения и псевдоклиентурное поведение.	
Самостоятельная работа студента	опрос	
Процесс изменения маркетинговой культуры персонала. Связь маркетинговой культуры с целями, задачами и миссией организации.		

* В таблице уровень усвоения учебного материала обозначен цифрами:

1. – репродуктивный (освоение знаний, выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
2. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач; применение умений в новых условиях);
3. – творческий (самостоятельное проектирование экспериментальной деятельности; оценка и самооценка инновационной деятельности).

6. Образовательные технологии

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Семестр	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	Л	коммуникативная лекция	6
	ПР	ролевая игра, мозговой штурм, ситуационный анализ, дискуссия, круглый стол	6
	ЛР		
Итого:			12

7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

7.1. Организация текущего и промежуточного контроля обучения

Текущий контроль: оценивается работа студентов на семинарских занятиях (доклады, анализ научных фактов, современных публикаций, подготовленность к деловой игре, степень участия в мозговом штурме), выполнение творческих заданий. Одной из основных форм текущего контроля является тестирование, проводимое по мере усвоения учебного материала. Периодически проводится опрос студентов по пройденным темам.

Промежуточный контроль: в середине каждого семестра проводится межсессионная аттестация студентов в форме контрольной работы.

7.2. Организация контроля:

• Текущий контроль (пример)

Задание 1.

Вопрос 1. Что считается главным богатством в современной организации, ее самый дорогостоящим элементом?

1. связи руководства;
2. помещение;
3. оргтехника;
4. объём наличности;
5. персонал.

Вопрос 2. Что понимается под ролью в организации?

1. совмещение должностей;
2. обособленная совокупность задач, функций и работ;
3. замещение должности;
4. участие в самодеятельности;
5. работа по совместительству.

Вопрос 3. Какие из названных качеств работника интересуют современного менеджера?

1. квалификация и целеустремления работника;
2. наличие черт характера, позволяющих сотрудничать с ним;
3. стабильность его отдачи;

4. интерес работника к перспективам роста и повышению квалификации;
5. все перечисленные.

Вопрос 4. Что понимается под концентрацией при выполнении действия на работе?

1. степень напряжения человека при восприятии;
2. переключение внимания;
3. выполнение сразу двух различных действий;
4. отвлекаемость;
5. монотонность.

Вопрос 5. Как можно дать комплексную оценку труда подчиненного, установить его уровень знаний техники, технологии?

1. ориентируясь на его хорошие способности;
2. вводя балльную оценку этих качеств и используя определенный тест;
3. по его настойчивости;
4. по отношению к подчиненным;
5. по отношению к вышестоящему руководству.

Задание 2.

Вопрос 1. Какими важнейшими чертами характера должен обладать руководитель?

1. целеустремленность;
2. решительность;
3. настойчивость;
4. инициативность;
5. всё перечисленное.

Вопрос 2. Что может вызвать негативную реакцию у руководителя в перечисленных мотивах подчинённого, желающего временно замещать его?

1. возможность сразу же действовать сообразно обстоятельствам;
2. возможность впоследствии занять место руководителя;
3. отсутствие необходимости часто отчитываться;
4. получение дополнительного побудительного мотива к профессиональному росту;
5. развитие уверенности в себе и гордости за оказываемое доверие.

Вопрос 3. Что рекомендуется сделать руководителю для установления более тесных, доверительных отношений с членами коллектива?

1. составить схему разделения труда;
2. собрать перечень предложений, полученных от членов коллектива по выполняемым ими функциям;
3. провести групповое обсуждение, при котором каждое предложение должно быть подробно рассмотрено;
4. сгруппировать принятые предложения по категориям, представляющим собой аспекты выполнения работы;
5. всё перечисленное.

Вопрос 4. Как создать нормальную психологическую атмосферу взаимоотношений в производственном коллективе?

1. руководствоваться личными соображениями;
2. подобрать помощников с учетом мнения коллектива;
3. руководствоваться настроением;
4. использовать давление на коллектив;
5. использовать личные контакты с отдельными сотрудниками.

Вопрос 5. Чем следует руководствоваться при передаче работнику части своих полномочий?

1. одобрением коллектива;
2. снятием напряженности;
3. справедливым распределением работы;

4. поддержанием оптимального психологического климата;
5. всем перечисленным.

Задание 3.

Вопрос 1. Что служит утверждению истинного авторитета руководителя?

1. отдельный кабинет;
2. резкие действия и поступки;
3. авторитарность;
4. сочетание требовательности и демократизма;
5. близость к начальству вышестоящего ведомства.

Вопрос 2. Можно ли заслужить должное уважение в коллективе, принимая всю ответственность на себя за ошибки своих подчиненных?

1. всегда;
2. да, если они допущены из-за того, что вы не акцентировали внимание на возможности их появления.
3. никогда;
4. в случае неразумных решений подчинённых;
5. в случае обстоятельств непреодолимой силы;

Вопрос 3. Что такое обратные связи при взаимодействии персонала на производстве?

1. воздействие результатов предыдущего действия на последующее течение процесса;
2. реакция только на то, что уже случилось;
3. всякая попытка заглянуть в будущее;
4. любое управление;
5. всё перечисленное.

Вопрос 4. Что относится к основным функциям управления ?

1. целеполагание
2. организация
3. регулирование
4. контроль.
5. всё перечисленное.

Вопрос 5. Что не входит в конкретные функции управления машиностроительного предприятия ?

1. конструкторская подготовка производства;
2. технологическая подготовка производства;
3. обработка подсобных хозяйств;
4. управление ремонтом и наладкой;
5. управление энергохозяйством.

Задание 4.

Вопрос 1. Что относится к планированию?

1. выбор целей и стратегии;
2. выбор линии поведения;
3. выбор программы;
4. выбор процедуры выполнения программы;
5. всё перечисленное.

Вопрос 2. Что не относится к задачам организации на производстве?

1. группировка видов деятельности;
2. создание задуманной структуры;
3. работа с анкетами сотрудников;
4. координации полномочий;
5. налаживание информационных связей.

Вопрос 3. Выполнение каких функций подразумевает контроль на производстве?

1. выполнение плана;
2. корректировка деятельности подчиненных;
3. сопоставление результатов с целями и планами;
4. корректировка отрицательные отклонений от плана;
5. всё кроме п.1.

Вопрос 4. Что относится к этапам управления трудовыми ресурсами?

1. планирование трудовых ресурсов;
2. набор персонала;
3. отбор кандидатов на рабочие места;
4. определение заработной платы и льгот;
5. всё перечисленное.

Вопрос 5. Что не включает процесс планирования трудовых ресурсов?

1. оценка наличных трудовых ресурсов;
2. оценка будущих потребностей трудовых ресурсов;
3. вёрстка производственной программы;
4. разработка программы удовлетворения будущих потребностей трудовых ресурсов;
5. создании необходимого резерва кандидатов.

Задание 5.

Вопрос 1. Что может быть отнесено к наиболее широко применяемым методам для принятия решения при отборе кандидатов?

1. исследования проблем занятости;
2. испытания, собеседования;
3. опрос общественного мнения;
4. реорганизация предприятия;
5. ни один из методов.

Вопрос 2. Что относится к различным дополнительным льготам?

1. оплаченные отпуска;
2. оплата больничных;
3. страхование здоровья и жизни;
4. программы физического оздоровления;
5. всё сказанное.

Вопрос 3. Как определяется процесс социальной адаптации?

1. получение социальных льгот;
2. информация при поступлении на работу;
3. процесс постижения целей, норм и отношений, принятых в организации;
4. вступление в неформальные отношения с членами коллектива;
5. процесс обучение трудовым навыкам.

Вопрос 4. Что не относится к основным требованиям, обеспечивающим эффективность программ обучения сотрудников?

1. мотивация;
2. поощрение учащихся;
3. отработка на практике навыков;
4. обратная связь с учащимися;
5. перевод на менее оплачиваемую должность.

Вопрос 5. Что входит в круг административных функций руководителя?

1. повышение по службе;
2. понижение;
3. перевод;
4. прекращение трудового договора;
5. всё указанное.

- **Промежуточная аттестация** - контрольная работа

Вопрос 1. В чём заключается подготовка руководящих кадров?

1. поручение отдельных заданий;
2. использование программ подготовки;
3. передача части ответственности;
4. повышение зарплаты;
5. ни одно из указанных действий.

Вопрос 2. Чем характеризуется высокое качество трудовой жизни?

1. интересной работой;
2. справедливым вознаграждением и признанием труда;
3. участием в принятии решений, затрагивающих работу;
4. обеспечением средствами бытового и медицинского обслуживания;
5. всеми перечисленными факторами.

Вопрос 3. Каковы основные причины отчуждения работника от целей, задач, интересов предприятия?

1. несовершенная система распределительных отношений;
2. отстраненность от управленческого процесса;
3. обеднение содержания труда, его монотонность;
4. неблагоприятный “климат” предприятия;
5. всё перечисленное.

Вопрос 4. Как можно решить проблему отчуждения персонала?

1. неучастием персонала в собственности;
2. отказом рабочих от участия в управлении;
3. созданием “единой команды”;
4. увеличением пропускной способности проходной;
5. уменьшением доли рабочих в уставном капитале.

Вопрос 5. Какие три элемента имеет простая модель процесса мотивации?

1. добро, зло, справедливость;
2. вежливость, аккуратность, чистота;
3. прямолинейность, строгость, требовательность;
4. потребности, целенаправленное поведение, удовлетворение потребностей;
5. ни одна из названных групп элементов.

Вопрос 6. Что выделяется в качестве главного в содержательной теории мотивации (т.н. “теории потребностей”)?

1. материальное вознаграждение;
2. вопрос о том, как возникает тот или иной тип поведения, что его направляет;
3. жилищные условия;
4. удалённость места жительства от работы;
5. ни одно из указанных.

Вопрос 7. Какие из указанных теорий мотивации принадлежат к содержательным ?

1. теория иерархии потребностей А. Маслоу;
2. двухфакторная теория Ф. Херцберга;
3. теория мотивации Д. МакКлеланда;
4. ни одна;
5. все указанные.

Вопрос 8. Какие из уровней относятся к уровням иерархии потребностей Маслоу?

1. физиологические потребности;
2. потребность в безопасности;
3. социальные потребности;
4. потребности в уважении;
5. все указанные.

Вопрос 9. Что относится к социальным потребностям рабочего в применении к иерархии потребностей по Маслоу?

1. вхождение в формальные и неформальные рабочие группы;
2. сотрудничество с другими рабочими;
3. принятие участия в разнообразной совместной деятельности;
4. ни одна не относятся;
5. относятся все.

Вопрос 10. Что относится к потребностям в уважении рабочего в теории Маслоу?

1. потребность в самоуважении;
2. потребность в уважении других людей;
3. общественное признание;
4. статус внутри группы;
5. всё вышесказанное.

Вопрос 11. Что является мотиваторами согласно теории мотивации Фредерика Герцберга?

1. физиологические потребности;
2. условия работы, при которых достигается высокий уровень мотивации;
3. специально обученные сотрудники;
4. премиальные;
5. ни одно из названных понятий.

Вопрос 12. Кого на Западе называют “белые воротнички”? (ошибка в этом вопросе)

1. техников;
2. понятие отсутствует;
3. рабочих;
4. служащих;
5. владельцев предприятий.

Вопрос 13. Имеют ли деньги единственно важное значение для большинства служащих согласно теории мотивации Герцберга?

1. в зависимости от статуса предприятия;
2. да;
3. вообще не рассматриваются в теории;
4. нет;
5. только в твёрдой валюте

Вопрос 14. Что относится к условиям “обогащения работы”?

1. люди должны регулярно узнавать о позитивных и негативных результатах своей работы;
2. сотрудникам нужно предоставить возможность психологического роста;
3. люди должны сами составлять расписание своей работы;
4. люди должны нести определенную материальную ответственность;
5. все сказанное справедливо.

Вопрос 15. Какие потребности сотрудников по теории мотивации Дэвида МакКлеланда должны удовлетворяться?

1. в личном транспорте;
2. в питании;
3. потребность во власти, в успехе и в принадлежности к определённом кругу;
4. ни одна;
5. только в питании.

Вопрос 16. Какие характерные типы менеджеров определяет Мак-Клеланд в своей теории мотивации?

1. институциональные менеджеры, которые испытывают большую потребность во власти;
2. “открытые” менеджеры;

3. социально активные менеджеры;
4. ни один из названных;
5. все названные.

Вопрос 17. Какие состояния включаются в теорию ожидания В. Врума при мотивации подчиненных?

1. ожидания в отношении “затраты труда — результатов”;
2. ожидания в отношении “результатов — вознаграждений”;
3. ценность полученного поощрения или вознаграждения;
4. только первое;
5. все перечисленные.

Вопрос 18. Что такое валентность вознаграждения?

1. нерегулярность;
2. мера ценности или приоритетности;
3. открытость;
4. индивидуальная направленность;
5. ни одно из определений не выражает суть понятия.

Вопрос 19. Какой из практических советов по улучшению действий менеджеров позволяет повысить эффективность труда?

1. соотнесение потребностей подчиненных с вознаграждениями;
2. демонстрация своих способностей как менеджеров;
3. усиление мотивационного потенциала вознаграждений;
4. усиление мотивационного потенциала самой работы;
5. все указанные советы.

Вопрос 20. Какой ключевой момент должен помнить каждый менеджер по “теории справедливости”?

1. проблемы с подчиненными;
2. зависимость подчиненных;
3. внешний вид подчинённых;
4. подчиненных больше всего интересует не абсолютный уровень их награды, а по сравнению со своими коллегами;
5. небольшое количество ресурсов, предназначенных для поощрения.

Вопрос 21. Какие правила согласно теории В. Скиннера (т.н. “теория усиления”) применимы для служащих?

1. не награждать всех одинаково;
2. неполучение награды тоже влияет на поведение подчиненных;
3. сказать людям, что они должны сделать, чтобы получить поощрение;
4. сказать людям, что они делают неправильно;
5. все указанные.

Вопрос 22. Что должен предпринимать менеджер при поощрении сотрудников?

1. по возможности обеспечивать ожидаемые поощрения;
2. постоянно наблюдать за подчинёнными;
3. некорректно вести себя;
4. открыто выдавать денежное поощрение;
5. ничего из указанного.

Вопрос 23. Что характерно для подчинённых согласно основным теориям мотивации?

1. желание получить деньги;
2. деньги не являются конечной целью, они лишь индикатор положения человека;
3. людей интересует не столько абсолютное количество полученных ими денег, а денежное вознаграждение по сравнению с другими людьми;
4. существует множество потребностей, которые нельзя удовлетворить с помощью денег;

5. всё сказанное справедливо.

Вопрос 24. Могут ли согласно теории мотивации Герцберга только деньги служить в качестве мотиватора?

1. да, всегда;
2. нет;
3. деньги не рассматриваются;
4. только определённая сумма денег;
5. да, теоретически.

Вопрос 25. Что относится к принципам любой хорошо организованной работы?

1. установление четкой и строго определенной цели действия;
2. максимально подробный и детальный обзор всех условий работы;
3. составление детального плана действий;
4. тщательное выполнение плана;
5. всё вышесказанное.

7.3. Тематика рефератов, проектов, творческих заданий, эссе и т.п.

Примерные темы рефератов по разделам дисциплины.

1. Основы организационного поведения.
2. Теории поведения в организации.
3. Организация как открытая и закрытая системы.
4. Типы управления организацией.
5. Особенности организации, определяющие характер оргповедения.
6. Принципы построения системы организационного поведения.
7. Человек как личность и как субъект деятельности.
8. Мотивация и результативность поведения.
9. Интеграция теорий мотивации.
10. Трудовое поведение.
11. Теории поведения человека в организации.
12. Феномены группового поведения в организации.
13. Ролевое поведение в организации.
14. Модели карьеры.
15. Факторы группового поведения.
16. Принятие решений в группах.
17. Факторы командной эффективности.
18. Организационная культура и эффективность деятельности организации.
19. Формирование деловой репутации организации.
20. Особенности лидерства в условиях организации.
21. Лидерство и власть.
22. Коммуникативное поведение сотрудников и системы коммуникативных мероприятий.
23. Модели принятия решений.
24. Управление процессом принятия решений.
25. Управление поведением в организации.
26. Изменения в организациях.
27. Персональное развитие в организациях.
28. Методы управления конфликтами.
29. Конфликт как фактор развития организации.
30. Методы преодоления сопротивления изменениям.
31. Маркетинговая культура персонала.

7.4. Курсовая работа не предусмотрена

7.5. Вопросы к зачету

1. Сущность, специфика и цели курса «Организационное поведение».

1. Базовые концепции организационного поведения.
2. Организация, как система. Организация как процесс.
3. Организация как открытая и закрытая система.
4. Типы управления организацией: механистический, органистический.
5. Структура организации.
6. Организационная культура.
7. Принципы построения системы организационного поведения
8. Теории поведения человека в организации.
9. Критерии эффективности организации.
10. Профессиональная компетентность руководителя.
11. Понятие глобализации. Основные тенденции глобализации.
12. Понятие личности. Структура личности.
13. Сущность мотивации трудовой деятельности.
14. Основные понятия системы мотивации: потребность, мотив, стимул.
15. Мотив и стимул. Структура мотивации. Функции мотивации труда.
16. Система нематериальной оценки трудового вклада.
17. Управление системой нематериального стимулирования труда.
18. Использование PR-технологий в современной практике управления мотивацией труда.
19. Кадровая политика организации и ее влияние на мотивацию труда.
20. Профессиональная карьера. Внутриорганизационная карьера.
21. Этапы карьеры менеджера.
22. Фактические и плановые модели карьеры модели карьеры.
23. Кадровый резерв. Работа с кадровым резервом.
24. Группа. Природа групп. Стадии развития групп.
25. Групповая и межгрупповая динамика. Групповая эффективность.
26. Команда. Создание команды. Факторы командной эффективности.
27. Стадии становления команды.
28. Характеристики высокоэффективной команды.
29. Концепции организационной культуры.
30. Функции и составные части организационной культуры.
31. Доминантная культура, субкультура и контркультура.
32. Наблюдаемые аспекты организационной культуры: истории, церемонии, ритуалы, символы.
33. Влияние национальной культуры на формирование организационной культуры.

7.6. Критерии оценки

Оценка **«зачтено»** ставится в случае, когда теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится в случае, когда теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

8. Сведения о материально-техническом обеспечении дисциплины

№п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1	Лекционная аудитория	Мультимедийный проектор.
2	Компьютерный класс	Компьютерный класс (компьютеры МХР Pentium, мониторы LG), принтеры, мультимедиа проектор –1. Терминалы к сети Internet.

9. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литературы

1. Карташова, Л. В., Т.В.Никонова, Т.О.Соломанидина. Организационное поведение : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М., 2013.
2. Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами. — СПб.: Питер, 2014.
3. Егоршин, А. П. Мотивация трудовой деятельности : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2014.
4. Егоршин, А. П. Основы управления персоналом : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2014.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.iqlib.ru> «Электронно-библиотечная система образовательных и просветительских изданий».
2. <http://www.e-college.ru> «Библиотека электронных учебных курсов Московского университета им. С.Ю. Витте».
3. window.edu.ru «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».