

Министерство образования и науки Российской Федерации
Амурский государственный университет

В.П. Федун

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Учебно-методическое пособие

Благовещенск
Издательство АмГУ
2011

*Рекомендовано
учебно-методическим советом университета*

Рецензенты:

*С.А. Гусев, доцент кафедры экономики и менеджмента предприятия АмГУ,
канд. техн. наук;*

*Н.И. Шелковников, зав. кафедрой экономики и управления БГПУ,
д-р экон. наук, профессор*

Федун, В.П.

Ф 34 Организационное поведение: учебно-методическое пособие /
В.П. Федун. – Благовещенск: Амурский гос. ун-т , 2011. – 92 с.

Пособие разработано в соответствии с рабочей программой курса «Организационное поведение» и предназначено для студентов специальности 080507 «Менеджмент организации» всех форм обучения. В содержании представлены методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы, перечень заданий, тематика контрольных работ и рефератов, контрольные вопросы и тесты, глоссарий, список рекомендуемой литературы.

ВВЕДЕНИЕ

Реформа высшего образования направлена на процесс перехода от парадигмы обучения к парадигме образования и формирования творческой личности студента. В настоящее время основная задача высшей школы заключается в подготовке компетентного специалиста, способного к саморазвитию и самообразованию в течение всей жизни. Решение задачи образования студента возможно путем формирования из пассивного потребителя знаний в активного их творца, умеющего сформулировать проблему, проанализировать пути ее решения, найти оптимальный результат и доказать его правильность и способного к адаптации в современном мире.

В этой ситуации следует признать, что самостоятельная работа студентов (СРС) является не просто важной формой учебного процесса, а должна стать доминантой образования. Самостоятельная работа студента как метод обучения содействует формированию навыков систематизации и обобщения материалов, умение сформулировать свои мысли.

Цель учебного пособия – ознакомить с методикой подготовки, организации выполнения, техникой планирования и представления результатов основных видов самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организационное поведение», а также с требованиями к выполнению и оформлению контрольной работы и текущих заданий.

Содержание пособия предназначено для руководства процессом организации выполнения самостоятельной работы студентов и в структуре имеет три раздела. Первый представляет собой методические указания к выполнению самостоятельной работы, в котором раскрывается суть и формы такой деятельности в обучении и освоении знаний. Второй содержит правила организации учебного процесса вне аудитории, планирования и выделения времени, координирования его затрат на изучение разделов курса и выполнения домашних заданий. Третий раздел содержит перечень практических заданий по выполнению индивидуальной работы по тематике лекционных и практических занятий. Кроме этого, в пособие внесены контрольные вопросы, тесты проверки знаний, тематика рефератов, сообщений, докладов и контрольных работ по курсу. Для облегчения работы студента в пособии размещен глоссарий по основным понятиям курса. В приложение вынесены таблицы, тесты, анкеты, которые дополняют представленный материал. В подготовке пособия использовались методи-

ческие материалы отечественных и зарубежных специалистов в сфере управления поведением персонала организации.

Учебно-методическое пособие рассчитано на студентов и слушателей высших учебных заведений по специальности 080507, 080502 дневной и заочной, заочно-сокращенной форм обучения и призвано помочь им в самостоятельной подготовке и выполнении практических и контрольных заданий, оценке полученных знаний в процессе работы по освоению дисциплины «Организационное поведение».

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1.1. Самостоятельная работа – метод организации обучения студентов

Самостоятельная работа студентов имеет основную цель – обеспечить качество подготовки выпускаемых специалистов в соответствии с требованиями государственного стандарта высшего профессионального образования. Обучаясь в университете, студенту необходимо научиться работать самостоятельно. Индивидуальная работа студента – способ активного, целенаправленного приобретения новых для него знаний и умений вне аудитории, управляемый с помощью методических указаний и рекомендаций преподавателя.

Цель самостоятельной работы – изучение теории «Организационного поведения» и умение применять ее на практике. Роль преподавателя с помощью постановки цели и задач направить студента на активную работу, ознакомить с методами планирования и организации самостоятельной работы, координировать процесс выполнения, оценить результат в соответствии с заранее определенными критериями. Роль студента – целенаправленно, самостоятельно, творчески и организованно выполнить задания и представить отчет о работе в срок и в заранее определенной форме: письменно, устно, презентация, игра и т.п.

Предметно и содержательно самостоятельная работа студентов по специальности 080507 и 080502 определяется образовательным стандартом, рабочей программой, учебно-методическим комплексом по дисциплине «Организационное поведение», содержанием учебников и учебных пособий, практикумом и данными методическими указаниями.

Формы и виды самостоятельной работы студентов предназначены не только для закрепления и углубления знаний, полученных во время аудиторной работы и подготовке к предстоящим занятиям, но также и на развитие умения ориентироваться в потоке информации, на правильную организацию своего времени, формирования культуры самостоятельного поиска истины. Более того, такая работа развивает способности логично представлять освоенное знание, формулировать проблемы и использовать эвристические методы решения. Помогает приобрести приемы систематизации знаний, структурирования персоналий, проблем, технологий и методов решения, составление рефератов, эссе, обзоров информации предмета.

Учебный процесс и среда вуза (библиотека, Интернет-зал, УМУ, факультет) создают предпосылки и условия для выполнения самостоятельной работы и предусматривают обеспечение каждого студента:

информационными ресурсами (справочники, учебные пособия, бланки индивидуальных заданий, электронные учебники, обучающие программы, пакеты прикладных программ, доступ в Интернет и т.д.);

методическими материалами (указания, руководства, практикумы);

контролирующими материалами (тесты);

временными ресурсами (план);

консультациями преподавателей;

Более того, теоретические, практические и творческие результаты самостоятельной работы студента создают возможность публичного обсуждения на вузовских студенческих конференциях, олимпиадах и конкурсах.

Планирование самостоятельной работы студентов предполагает совместное участие преподавателя и студента. К самостоятельной работе, планируемой преподавателем, относятся:

1. Перечень заданий для студента на аудиторных занятиях (лекция, деловая игра, практические занятия);

2. Перечень заданий для студента вне аудитории.

Планирование самостоятельной работы студентов предполагает:

определение объема самостоятельной работы по дисциплине с учетом общего бюджета времени студентов в соответствии с учебным планом;

определение трудоемкости конкретных видов самостоятельной работы выраженной в часах с учетом норматива времени рабочей программы дисциплины;

упорядочение объема и видов самостоятельной работы студентов по темам;

формы отчетности, график и сроки контроля.

Результаты планирования самостоятельной работы студентов отражаются в плане-графике и соответствуют целям и задачам учебно-методического комплекса дисциплины. В начале семестра до сведения студентов доводится содержание учебно-методического комплекса (УМКД) по дисциплине «Организационное поведение», распределение учебного материала и план самостоятельной работы студентов. В УМКД отражается тематика и содержание лекций, тематика контрольной (рейтинговой) работы, темы практических занятий, примерные контрольные вопросы и тесты.

Аттестация самостоятельной работы. Самостоятельная работа может дать эффект только тогда, когда студенты постоянно работают над предметом в течение семестра. Добиться этого можно при выполнении двух условий:

1. Результаты работы студента систематически контролируются и оцениваются преподавателем.

2. Содержание заданий «привлекательны» для студента и вызывают интерес.

В целях фиксации результатов самостоятельной работы студентов по дисциплине проводится промежуточная аттестация самостоятельной работы студентов. Промежуточный контроль результатов самостоятельной работы осуществляется преподавателем в течение всего семестра, а завершающий в период зачетной недели и экзаменационной сессии студентов по дисциплине. Любая самостоятельная работа студентов может быть аттестована или не аттестована, что отражается в журнале преподавателя отметками «аттестовано» и «не аттестовано» или в баллах, и учитывается в итоговом контроле знаний по дисциплине.

1.2. Формы самостоятельной работы

Формы самостоятельной работы студентов разнообразны и включают аудиторную и внеаудиторную работу. В ходе обучения дисциплины «Организационное поведение» используются разнообразные формы самостоятельных заданий как индивидуальных, так и групповых. Вот перечень наиболее популярных из них:

1. Проработка дополнительных тем лекционного материала;
2. Подготовка к проблемным лекциям (лекция - брифинг);
3. Подготовка научных докладов и творческих работ;
4. Подготовка тематических рефератов;
5. Выполнения докладов и сообщений по тематике занятия;
6. Устный опрос;
7. Решение конкретных ситуационных задач (кейсов);
8. Составление конспекта – схемы;
9. Индивидуальное задание на практических занятиях;
10. Подготовка к деловым и ролевым играм;
11. Подготовка группового отчета или презентации;
12. Написание эссе;
13. Составление словаря терминов - глоссария;
14. Выполнение адаптивных учебных тестов и их анализ;

15. Контрольная работа;
16. Промежуточная аттестация студентов.

Выбор формы и вида самостоятельной работы студентов по каждой дисциплине осуществляются в соответствии с целями и задачами изучения темы, формой обучения (дневное, заочное, заочно-сокращенное), количеством и распределением часов, отведенных на аудиторную и самостоятельную работу, мотивацией студентов и преподавателя. Рекомендуемые формы и виды работы позволяют в процессе ее выполнения самостоятельно освоить знания, сформировать умения и отработать навыки, активизировать работу студента и подготовить его к практической деятельности в рамках выбранной специальности.

Методические указания по выполнению отдельных видов заданий и контрольной работы раскрывают:

1. Содержание и цели выполнения работы.
2. Исходную информацию.
3. Последовательность выполнения.
4. Требования к структуре и оформлению работы.
5. Порядок представления и защиты работы.
6. Критерии ее оценки.

С целью оптимизации и организации времени на освоение государственного стандарта и тематики курса ниже предлагаются подробное описание наиболее часто используемых форм работы студента вне аудитории и методические указания по подготовке и выполнению заданий.

1.2.1. Кейс - как метод самостоятельной работы

Кейс – метод (case – study method) – это активный метод обучения, подготовки и повышения квалификации специалистов и руководителей. Представляет собой методически организованный процесс анализа конкретных хозяйственных ситуаций. Сущность кейс-метода состоит в самостоятельном анализе практических ситуаций и последующей разработке оптимальных планов и путей разрешения исследуемых проблем. Применение данного метода возможно как при индивидуальной самостоятельной работе, так и при осуществлении практических занятий в студенческих группах.

Кейс бывает в печатном виде и визуальном. Печатный кейс наиболее распространенный способ обучения и активно используется в учебной и методической литературе по дисциплине «Организационное поведение». Каждый печатный кейс сопровождает перечень вопросов, на которые следует дать ответ. Разбор кейса может осуществляться индивидуально, с написанием письменного

отчета для преподавателя, в малой учебной группе, с последующим обсуждением в аудитории с преподавателем, с целью выработки коллективного решения.

Как читать печатный кейс? Рекомендуется делать это дома в несколько этапов. Первый раз прочесть быстро и пересказать своими словами, обратив внимание на тему и содержание. Далее важно понять логику кейса и его структуру, факты и события.

Второй раз чтение кейса должно быть внимательным и его ходу необходимо осуществлять анализ прочитанного. Анализ включает определение проблемы на основе выделенных фактов, связей, отношений. Желательно не спешить с оценкой и отделить ее от анализа, прежде чем не будут сформулированы и выбраны критерии. Следует помнить, что проблема состоит в поиске несоответствия между намерением и результатом, что проблема носит как материальный, так и поведенческий характер и часто взаимосвязана с руководством организации. На этом этапе необходимо построить цепочку доказательств из фактов, событий и суждений, обратив внимание и использовать рисунки, схемы, таблицы, если они представлены в тексте.

И, наконец, третий раз прочесть начало, а затем перейти в конец кейса и читать в обратной последовательности, перепроверяя, уточняя и детали. Подготовив себя к обсуждению в группе, нужно помнить, что дискуссия – это не спор, не проверка знаний, не оценка качества написания кейса, а метод выявления причин и определения проблемы, поиск альтернатив ее решения и выбор наиболее реальных рекомендаций по ее решению.

Как подготовить себя студенту для обсуждения кейса в аудитории? Рекомендуется решить ряд вопросов: Как включиться в процесс обсуждения? Какую роль выбрать? Какие формы взаимодействия использовать? Как быть инициативным? Как не перепутать причину проблемы и ее следствие?

В зависимости от глубины выполненного анализа, студент может выбрать ряд ролей на занятии. Роль студента наиболее бесполезная – его молчание на занятиях.

Результатом выбранной роли и стратегии поведения на занятиях является форма взаимодействия в аудитории. Выделяют три формы взаимодействия: преподаватель и студент, студент и студент, преподаватель и вся группа. В ходе взаимодействия работает правило: «вопрос - ответ», и главным навыком становится умение задавать вопросы.

Характеристика ролей студентов при обсуждении кейса

Роль	Характеристика роли
Эксперт	Проделал всесторонний и специализированный анализ
Провидец	Выполнил анализ кейса и готов продолжить дискуссию из затруднительного положения
Знаток	Знаком с типом организации и типом личности, хорошо анализирует поведение человека
Статист	Анализ кейса с опорой на факты и статистику
Отраслевик	Хорошее знание отрасли и производственных процессов
Бывалый	Имеет опыт работы в организации или отрасли
Любопытный	Стремится задавать вопросы, улучшает проведение анализа
Упаковщик	Умеет следить за ходом анализа и подвести итоги дискуссии

Как написать письменный отчет по кейсу? Написание отчета – это трудное, но необходимое занятие. Отчет может быть индивидуальным и групповым и требует планирования времени. Отчет формирует навыки письменной коммуникации и отвечает на вопросы: Как адекватно отразить на бумаге идеи в голове? Знаю ли я теорию и методы анализа?

Каким должен быть письменный анализ кейса? Основное правило: простота и четкость изложения, концентрация на 2-3 аспектах.

Структура отчета:

титульный лист,
 события и факты,
 формулирование проблемы,
 анализ проблемы,
 решения и их реализация,
 рисунки, логические схемы, таблицы.

Отчет сдается преподавателю до начала обсуждения кейса в аудитории. Количество отчетов говорит о готовности аудитории к обсуждению кейса.

Визуальная форма конкретных ситуаций представлена в виде в видеокейса и видеофильма. *Что такое видеокейс?* Он представляет собой описание конкретной ситуации из практики работы реальной организации в формате игрового видеоролика, причем ситуация разыгрывается по авторскому сценарию профессиональными актерами. Видеокейс демонстрируется в аудитории и обсуждается в малых группах или с применением общей дискуссии в группе. Для закрепления видеоматериала, увиденного в аудитории, кейс может содержать последующие домашнее самостоятельное задание, которое выполняется в форме отчета, ролевой игры, тренинга или упражнения.

Процесс обучения с использованием данного метода строится в несколько этапов.

1. На предварительном этапе формируются блоки заданий, отражающие ситуации, систематические возникающие в практике специалистов и руководителей. Помимо описания самой ситуации, задание содержит необходимые для анализа характеристики элементов внутренней и внешней среды, а также основные цели, которые ставятся перед студентом.

2. Следующий этап можно назвать презентационным. Он заключается в представлении задания. Само представление может проводиться в письменной (отчет), в устной форме и в виде презентации и ролевой игры. В ходе представления в устной форме рекомендуются к использованию аудио - и видеоматериалы, что позволяет приблизить процесс практического обучения к реальным рабочим условиям.

3. Этап непосредственного исполнения заданий может осуществляться по стадиям:

- 1) выявление проблемы,
- 2) выделение необходимых данных,
- 3) определение источника проблемы,
- 4) поиск решений методом «мозгового штурма»,
- 5) выработка группового решения.

4. На заключительном этапе проводится представление результатов самостоятельной работы студентов. Здесь производится индивидуальная и групповая оценка результатов работы, выявление лучшего варианта решений, подробный анализ работ с выделением достоинств и разбором ошибок.

Что такое видеофильм? С чем состоит его отличие от видеокейса? Видеофильм можно демонстрировать на лекции, где лекционный монолог не превышает 20 минут и обеспечит наглядность учебного материала. Видеофильм демонстрирует, как теория применяется на практике и содержит проблемные фрагменты или серии и, затем изложение методов и способов принятия решений этих проблем. Занятие с использованием видеофильма делиться на 5 частей. В первой – лекция и знакомство с героями видеофильма, во второй – просмотр проблемного фрагмента, в третьей – обсуждение группой и ответы на поставленные вопросы, в четвертой – просмотр заключительного фрагмента, где идет показ способов решения проблемы героями видеофильма, в пятой – подведение итогов и оценка работы студентов в процессе дискуссии.

Использование метода конкретной ситуации (кейса) в письменных и визуальных формах, играет ведущую роль в диагностике реальных проблем управления организацией и получения практического опыта в изучении бизнес-ситуаций, развивает профессиональную, социальную и коммуникативную компетенции будущих менеджеров.

1.2.2. Реферат

Реферат – доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных источников; изложение содержания научной работы, книги, курсовой и дипломной работы. Реферат – текст, передающий основную информацию в свернутом виде и составленный в результате ее смысловой переработки.

Подготовку и написание реферата и доклада студентом целесообразно начинать с подбора и изучения литературы из рекомендованного списка по выбранной теме. Определение вопросов по теме, которые детально раскрывают основные ключевые вопросы темы. Содержание план реферата включает 3-4 вопроса. От плана зависит подбор материала и качество реферата.

Структура реферата включает следующие элементы: титульный лист установленного образца, содержание, введение, основная часть, заключение, список литературы, приложения. В содержании реферата указывается структура с указанием страниц.

Во введении студент и слушатель дает описание актуальности темы, ее теоретическую и практическую значимость, формулирует цель и основные задачи, излагает структуру темы.

Основная часть. Текст реферата должен иметь 2-3 раздела, в целом охватывающие все вопросы темы. Содержание части может включать теоретические положения, практический опыт, анализ экспериментов исследований, примеры конкретных ситуаций из управленческой практики. Каждый вопрос, может содержать параграфы, в которых раскрываются части и аспекты темы. Рекомендуется избегать отклонений от вопросов плана, делать необходимые ссылки с указанием источников из списка литературы.

Заключение. В нем на основе теоретического и практического опыта делаются выводы и предложения, рекомендации по изученному вопросу или проблеме.

Список литературы. В алфавитном порядке перечисляются основные и дополнительные литературные источники согласно требованиям стандарта.

Приложения. В них помещаются диаграммы, графики, тесты, иллюстрации, таблицы, рисунки.

Объем реферата может содержать 10-20 страниц печатного текста. Оформленный реферат и подписанный студентом сдается на проверку преподавателю за неделю до сессии или в установленные сроки. Выступление с докладом по теме реферата сопровождается раздаточным материалом в виде таблиц, схем, рисунков. Желательно подготовить презентацию. Реферат оценивается по шкале рейтинга или по пятибалльной системе. Авторы лучших рефератов рекомендуются в качестве докладчиков на студенческую научно-практическую конференцию факультета или вуза. Студент, выбравший тему, но не подготовивший доклад или текст реферата или выступления не допускается к зачету.

1.2.3. Устный доклад и сообщение

Искусство говорить является полезным навыком менеджера и ему можно научиться, для чего потребуются выполнение ряда приемов и время для тренировки. Если вас попросят выступить с докладом или сообщением, вам следует ответить на ряд вопросов:

1. Какова цель выступления?
2. Как студенты группы осведомлены о предмете выступления?
3. Для чего им потребуется ваша информация?
4. Насколько они привыкли к устной речи?
5. Каких результатов вы хотите достичь?

Цель выступления чаще всего укладывается в следующие рамки:
довести до студентов своей группы информацию;
побудить их к обратной связи;
вызвать эмоции;
развлечь аудиторию;
вызвать студентов на дискуссию.

Если вы определились с целью, тогда продумайте выступление в подробностях. Для этого составляется предварительный план, с выстраиванием структуры выступления. Составление предварительного плана предполагает выполнение трех шагов. *Первый шаг.* Определите главную задачу или цель выступления, представьте ее в виде ключевой фразы и запишите в центре листа. *Второй шаг.* Определите второстепенные пункты – подзаголовки, которые содержат более частные задачи, идеи. *Третий шаг.* Все идеи сгруппируйте вокруг глав-

ной цели, задачи. Соедините главную задачу с пунктами плана стрелками. Если идеи исчерпаны, сделайте перерыв, подумайте и уберите лишнее.

Далее, постройте пункты вашего плана в логической последовательности, наметьте самые важные акценты своего выступления. Приступайте к поиску информации и необходимых сведений. Обратите свое внимание на возможности Интернета и его крупных поисковых систем. Учитывая тот факт, что в Интернете содержится огромное количество информации, тщательно сформулируйте запрос, чтобы не приходилось просматривать тысячи ненужных сайтов. Заполняйте план собранной информацией.

Итак, вами выполнены все приготовления, самая трудная работа осталась позади. Приступайте к написанию речи. Для тех, кто готовит выступление впервые, предлагается подготовить его в три этапа.

Первый этап. Откройте текстовый редактор в ПК. Напишите опорные пункты своей речи по одному на страницу, в согласии с планом. Под каждым опорным пунктом напишите второстепенные пункты. Используя свой опыт и информацию, подобно распишите пункты от начала до конца. Помните о цели и конечном результате и не уходите в сторону от нее.

Второй этап. Вы собрали всю найденную информацию по теме и выстроили ее логически, но сама речь еще не готова. На этом этапе продумайте визуальные средства для выступления, сделайте в тексте необходимые пометки. Устная и письменная речь воспринимаются слушателями иначе, три главных различия между устной и письменной речью представлены в таблице 2.

Третий этап. Создайте на основе развернутого плана систему карточек. У вас есть опора в виде элементов выступления. Зашифруйте свой план ключевыми фразами и словами. На карточке должно быть минимальное количество информации. Пронумеруйте карточки. Заготовьте развернутый набор ключевых фраз и прорепетируйте свое выступление.

С чего начать речь? Вы знаете, что сказать и в какой последовательности. Настало время подумать, *как сказать*. Важность начала выступления трудно переоценить. В этот момент аудитория наиболее любопытна и восприимчива.

Как завладеть вниманием аудитории? Следует помнить о правилах начала выступления. Первое правило – произвести впечатление. Второе правило – продемонстрируйте свою осведомленность о предмете (теме). Третье – покажите, что вы знаете про ожидания, потребности, интересы аудитории. Четвертое – соответствуйте ситуации.

Основные различия письменной и устной речи

Письменная речь	Устная речь
Темп выбирает читатель	Темп задает оратор
Текст можно перечитать	Текст оратора звучит один раз
Можно читать в любом порядке	Речь излагается в строгом порядке

Как добиться интереса от аудитории? Помните о семи способах это сделать:

1. Пообещайте слушателям то, что они ждут.
2. Дайте понять, что выступление будет простым и медленным.
3. Расскажите слушателям интересную историю, случай из жизни.
4. Создайте яркий образ.
5. Шокируйте слушателей.
6. Рассмешите аудиторию.
7. Задайте слушателям вопросы.

Согласно научным данным у большинства людей концентрация внимания очень непродолжительна и продолжается не более 10 минут. Так разбейте свое выступление на несколько частей, используя паузы для наглядных пособий, для элементарных пояснений и т.п. продолжительностью по 4-5 минут.

Как закончить речь? Окончание речи важнее ее начала. Концовка даст возможность вам подвести итоги и стать кульминацией выступления. Вы обязательно должны сделать следующее:

- заставить слушателей почувствовать себя единым целым;
- подчеркнуть главное в вашей речи;
- побудить аудиторию к действию.

Какие способы существуют для окончания речи? Вот некоторые из них: заучите концовку наизусть, завершите речь сюрпризом, придайте вашей речи эмоциональную окраску, приведите интересный, значительный факт, вернитесь к тому, к чему обещали вернуться.

Итак, вы написали речь, но не торопитесь с выступлением. Ведь вам нужна хорошая речь с грамотным, правильным языком. Вот советы, которые вам помогут в этом:

1. Стремитесь к живой, непосредственной речи.
2. Находите нужные слова.
3. Организуйте ритм речи.
4. Будьте эмоциональны.

5. Избегайте жаргона.
6. Не волнуйтесь.
7. Обратитесь к словарю.

1.2.4. Техника подготовки и проведения презентации

Презентация – это в переводе с латинского языка, представление, предъявление. Основная цель презентации: проинформировать, мотивировать, убедить. Для ее подготовки используется Программа Power Point. Формат слайда предпочтителен горизонтальный и используются 2/3 листа. Поля на слайде должны быть примерно 2 см от края. Самые лучшие простые шрифты: *Times New Roman, Arial, Tahoma*. Высота букв должна быть не менее 8 мм. На слайде используйте не более 7 строк и 6 слов в строке. Заголовки и подзаголовки должны быть написаны более крупным шрифтом. Лучше использовать разные цвета шрифта. На слайдах размещайте таблицы и диаграммы, рисунки, используйте накладные слайды для достижения эффекта, развития, динамики информации. Хорошо использовать анимацию. Пользуйтесь активно слайдами во время презентации, обращайтесь к ним, отмечайте, добавляйте.

Подготовьте выступление, ведь «слово не воробей – вылетит, не поймашь». Следуйте правилам подготовки выступления: сформулируйте цели, сделайте выбор формы проведения, составьте план выступления, подготовьте тезисы. Соберите и обобщите информацию, составьте перечень материалов, которые будете демонстрировать, сделайте привязку материалов к положениям выступления.

Для успеха презентации желательно пробное выступление перед друзьями и обсуждение с ними вопросов и замечаний. Внесите дополнения и изменения по итогам апробации. Воспользуйтесь средствами визуальной поддержки, метафорами, описаниями. Выбирайте средства с учетом аудитории и места проведения. Чаще на презентации демонстрируются: текст, графики, диаграммы, схемы, иллюстрации, анимации.

Ваше выступление должно соответствовать следующему плану: открытие, собственно выступление, ответы на вопросы, дискуссия, заключение.

Советы для активизации вашей аудитории: используйте свои сильные стороны, говорите громко, четко, короткими предложениями. Устанавливайте постоянный и доброжелательный контакт с аудиторией. Одна из ваших целей – развлечь слушателей и получить удовольствие от собственной презентации. Изучайте вашу аудиторию и приспособливайте содержание и способ его донесения к ее нуждам. Используйте для себя средства запоминания текста – клю-

чевые слова на карточках и слайдах. Перед проведением отрепетируйте вслух и засекайте время, отметьте продолжительность презентации.

1.2.5. Групповая работа

Групповая или командная работа – активный метод обучения, когда студентам малой группы поручается одна прикладная задача, и каждый из них вносит вклад в общее дело. Качество взаимодействия в группе зависит от главных факторов: численность, роли, методы общения, цель и задания, которые позволяют добиться синергетического эффекта, то есть когда результат общей работы больше, чем сумма индивидуальных способностей.

Командная работа как метод имеет ряд достоинств: экономия времени на выполнение задания, обучение коллективному поведению, корректировка ошибок, активизация творчества участников, устранение психологических барьеров, преодоление эгоизма, качество результата, тренировка к работе в будущем коллективе.

Какие трудности могут возникнуть в формировании состава групп? Оптимальный состав группы 6-8 человек. При формировании группы используются тесты Кейрси и М. Белбина, чаще всего в работе с группами заочно-сокращенной формы обучения. В реальной учебной ситуации распределение ролей не всегда удастся осуществить, и студенты дневного обучения применяют при выработке группового решения «мозговой шторм» и метод дискуссии.

Как добиться эффективности в работе группы? К третьему курсу малые группы уже сформировались, в группах выделились лидеры, атмосфера в малых группах благоприятная. Между малыми группами наблюдается соперничество, что содействует активизации деятельности студентов в процессе освоения материала.

Как оценить вклад каждого в работу? Учитывая вышеизложенный список положительных сторон метода, используем его для оценки команды в целом, а экспертный метод позволяет оценить работу каждого по ряду критериев, с которыми студенты знакомятся заранее.

Кто входит в состав экспертов? Выборные студенты из группы, сторонние студенты старших курсов, независимые эксперты.

Какие критерии используются для оценки результата групповой работы? С перечнем критериев желательно ознакомить группу вначале занятия, чаще используются основные показатели, представленные в таблице 3.

Метод обучения в малых группах используется активно на практических занятиях по дисциплине «Организационное поведение».

Критерии оценки групповой работы студентов

Показатели	Характеристика поведения
Активность участников	Участвуют в работе, предлагают творческие идеи, принимают ответственность за результат, обмениваются информацией и опытом
Время выполнения задания	Скорость, четкость в работе
Сплоченность	Доверие, поддержка, уважение, сотрудничество
Результат работы	Анализ информации, научные методы, системное мышление, логика суждений и выводов
Организованность	Самоконтроль, интерес в работе, корректировка ошибок
Качество решения	Варианты решения, полезный эффект
Новизна	Свежий взгляд на вещи, практическое значение, новые идеи

Учебный материал для усвоения основ дисциплины предлагается в виде деловой игры, ролевой игры, кейса, упражнений как элементов тренинга. Самостоятельная работа студента заключается в подготовке к таким формам аудиторных занятий. Перечень домашних заданий представлен в разделе 3.

1.2.6. Контрольная работа: методические рекомендации по выполнению и оформлению

Цель написания письменной контрольной работы по курсу «Организационное поведение» заключается в углубленном изучении и анализе поведения работников, вовлеченных в управленческие отношения в рамках организации. Задачи, стоящие при подготовке и написании контрольной работы, заключаются:

во-первых, изучение основной и дополнительной литературы по курсу, использование в контрольной работе учебных, научно-исследовательских материалов в соответствии с выбранной темой;

во-вторых, полное и логичное изложение выбранной темы, раскрытие основных понятий и подходов к пониманию проблемы;

в-третьих, иллюстрация практическими примерами, схемами;

в-четвертых, установление связи темы контрольной работы с будущей или настоящей специальностью; выражение личного мнения по актуальным проблемам, заявленным в теме контрольной работы.

Контрольная работа является одним из важнейших документов, подтверждающих усвоение студентом данной учебной дисциплины в процессе самостоятельного изучения рекомендованной и дополнительной литературы. Требования к выполнению контрольной работы для студентов разных форм обучения

отличаются с учетом прохождения практики и наличия опыта работы организации.

Студенты заочной формы обучения выполняют контрольную работу на материалах конкретного предприятия, которое является объектом учебной и практической деятельности студентов, помогая овладеть знаниями и навыками в области «Организационного поведения».

Тема контрольной работы выбирается студентом дневного обучения самостоятельно после ознакомления с тематикой и основными разделами курса, на основании предложенного перечня тем и примерного плана. Содержание работы носит исследовательский, реферативный или описательный характер. Контрольная работа должна быть сдана на проверку в деканат или на кафедру не позже, чем за месяц до срока сдачи зачетов и экзаменов.

Основные требования к содержанию работы. В контрольной работе студент должен раскрыть выбранную тему, используя основную и дополнительную литературу, первоисточники, словари, монографии и периодические источники. Рекомендуются использование научно – популярной литературы, материалов центральных и местных средств массовой информации – газет, журналов, Интернета, данных исследований в области организационного поведения. Критический подход, изложение собственного мнения, творческое использование источников, исследование проблем студентом приветствуется и учитывается в процессе оценки работы.

Структура контрольной работы должна содержать ряд обязательных разделов: Оглавление. Введение. Основную часть. Заключение или выводы. Список литературы. Приложение. Во введении рекомендуется указать актуальность выбранной темы, цели и задачи изучения (должна быть сформулирована одна цель; не менее трех, но не более семи задач).

Основная часть выполняется с разбивкой на несколько разделов (целесообразно от 3 до 6), которые могут содержать уточняющие подразделы. Все разделы должны иметь названия и раскрывать поставленные во введении задачи. Каждый раздел раскрывает ту или иную задачу (аспект) выбранной темы и завершается выводами, включая собственные оценки и мнения студента. Следует избегать как слишком коротких, так и слишком длинных разделов. В работе могут быть противоположные точки зрения разных авторов.

Для придания основному содержанию целостного вида необходимо отдельные фрагменты увязать между собой таким образом, чтобы формулировалась определенная последовательность изложения материала. Поэтому при на-

писании контрольной работы требуется предварительно четко и подробно разработать план написания работы.

В заключении (выводах) подводятся итоги работы, отмечается практическая значимость выполненной работы для будущего специалиста.

Список использованных источников должен включать не менее 10 источников, он должен иметь единую нумерацию, по которой приводятся соответствующие ссылки в тексте работы. Указание источников приводится с соблюдением общепринятых библиографических правил оформления (автор, название работы, место, издательство и год издания).

Писать работу следует научно-литературным стилем в безличной форме, избегая местоимения «я», а также больших цитат. Абзацы должны содержать текст, отражающий определенную мысль. Недопустимо, когда абзац состоит из одного короткого предложения или, напротив, очень обширен (на страницу).

В разделе «Приложение» могут помещаться текстовые выдержки из официальных документов, образцы анкет, табличные материалы, вспомогательные и иллюстративные материалы, которые не вошли в основной текст. Все эти материалы должны иметь собственную нумерацию, которая указывается в верхнем правом углу: Приложение 1, Приложение 2 и т.д. В оглавлении указывается перечень этих приложений и их название.

Оформление контрольной работы производится следующим образом. Титульный лист содержит название Министерства образования и науки РФ, Амурский государственный университет, кафедра «Экономики и менеджмента организации», дисциплины «Организационное поведение», полное название темы контрольной работы, фамилию и инициалы студента, курса, группы и специальности, фамилию и инициалы, ученую степень и ученое звание преподавателя, проверяющего контрольную работу, указание города и года.

На первом листе приводится оглавление работы с указанием разделов и страниц. На последующих страницах идет изложение содержания работы. При использовании цитат, положений и мыслей других авторов необходимо делать ссылки на их произведения после цитат (положений), в скобках указывается порядковый номер источника в соответствии со списком литературы и страницы публикации, например (4, с. 38-39), на последней странице указывается список использованной литературы.

Все тексты печатаются на стандартной бумаге формата А 4 (размер 210 x 297 мм) 14 кеглем через 1,5 интервала. Размер полей: верхних и нижних – 20 мм, правых 15 мм, левых 30 мм. Выводы должны быть пронумерованы.

В разделе «Список литературы» должна быть приведена в алфавитном порядке проработанная студентом литература по фамилии автора, а при наличии двух и более авторов они тоже указываются в алфавитном порядке. При этом вначале приводится литература отечественных авторов, а затем литература иностранных авторов (на иностранном языке).

1.2.6.1. Тематика и содержание контрольных работ для студентов по специальности 080507 и 080502 очной формы по курсу «Организационное поведение»

1. Разработка моделей организационного поведения в современных организациях.

Базовые модели организационного поведения. Тенденции развития современных организаций. Технологии моделирования организационного поведения. Модель организационного поведения конкретной организации.

2. Организационная культура и ее влияние на поведение человека в организации.

Функции организационной культуры. Характеристика элементов организационной культуры. Влияние корпоративной культуры на организационное поведение личности и группы. Организационная культура конкретной организации (банка, фирмы и т.п.).

3. Коммуникативное поведение в организации: сети, барьеры и методы преодоления.

Организационная структура управления и её влияние на коммуникации. Виды сетей и структур коммуникаций. Проблемы формальных и неформальных коммуникаций и методы повышения их эффективности. Коммуникационная структура конкретной организации или подразделения.

4. Межличностные деловые коммуникации: стиль, барьеры и управление.

Межличностные деловые коммуникации. Стратегии и стили поведения в межличностных коммуникациях. Причины и виды барьеров. Проблемы эффективного общения и пути их улучшения на примере конкретной студенческой группы.

5. Инновационное поведение в организации.

Жизненный цикл инноваций. Стратегии и типы поведения в инновационных ситуациях. Преодоление психологических барьеров. Управление инновационными ситуациями на примере организации.

6. Командообразование в организации.

Команды в управлении современной организации. Характеристика эффективной команды. Практический тренинг как процесс формирования команды. Формирование команд на примере организации.

7. Команда менеджера и методы повышения их эффективности.

Команда менеджеров: условия и принципы создания. Этапы развития команды. Лидер команды: способности и слабые стороны. Методы повышения эффективности работы команды.

8. Неформальное лидерство в организации.

Неформальное лидерство и руководство: особенности и результаты исследований. Конструктивное и деструктивное поведение неформального лидера в группе. Управление с учетом фактора неформального лидерства на примере организации.

9. Влияние конфликта на организационное поведение.

Причины возникновения межличностных конфликтов в организациях. Типология конфликтного поведения. Факторы и механизмы разрешения межличностных конфликтов. Управление конфликтами на примере организации.

10. Мотивация поведения личности в организации.

Мотивационная структура личности. Влияние среды на личность и ее поведение. Факторы, влияющие на удовлетворенность работой и на эффективность работы. Управление мотивацией личности на конкретном примере.

11. Работа менеджера с неформальными группами в организации.

Менеджер и его рабочая группа. Причины возникновения неформальной группы и ее роль в деятельности организации. Механизм и методы управления неформальными группами на примере.

12. Взаимодействие человека и организации.

Человек и организация: цели, потребности и ожидания. Модели и подходы к взаимодействию человека и организации. Адаптация человека и организационного окружения. Ролевые конфликты: факторы, причины и способы разрешения. Управление ролевым конфликтом на примере.

13. Управление поведением персонала, ориентированное на клиента и партнера.

Поведенческая культура управления. Маркетинговая ориентация индивида. Инструменты в формировании имиджа и поведения работников. Формирование партнерских отношений с клиентами на примере организации.

14. Методы и процесс разрешения конфликтов в организации.

Причины и цена конфликта. Анализ поведения индивидов в конфликтной ситуации. Универсальные средства, механизм, тактики разрешения конфликта. Процесс и результат разрешения конфликта на примере практической ситуации.

15. Поведение человека в организации.

Психология поведения. Процесс научения поведению в организации. Типы поведения человека в организации. Условия повышения индивидуальной эффективности в организации. Модификация поведения человека в организации на примере.

16. Поведенческий аспект принятия управленческих решений в организации.

Модели процесса принятия решений и их использование в организации. Описание процесса принятия управленческого решения. Правила поведения индивидов в разработке и выполнении решения. Методы, роли персоналий и лица участники принятия решения и примере ситуации.

17. Стиль руководства: поведенческий аспект.

Индивидуальный стиль руководства: основы и методы влияния. Управленческая «решетка»: забота о персонале и о производстве. Способы улучшения стиля и повышения его эффективности. Стиль управления и влияния на работников на примере конкретной организации.

18. Организация коммуникативного пространства в организации.

Виды коммуникаций в организациях. Электронные коммуникации. Коммуникативные барьеры: причины и методы преодоления. Примеры помех в электронных коммуникациях и методы защиты на примере ситуации в организации.

19. Управление поведением индивида в стрессовых ситуациях.

Стресс: сущность, динамика, признаки и причины. Адаптационный синдром и реакции человека на стресс. Стрессоустойчивость и типология индивидов. Управление поведением индивида в стрессовых ситуациях на примере.

20. Управление работниками в условиях организационного стресса.

Организационный стресс и его причины. Стрессоры внешней и внутренней среды организации. Модели поведения организации в условиях организационного кризиса. Способы и методы преодоления организационного стресса. Программы менеджеров по нейтрализации стрессов на примере организации.

21. Направления исследований и совершенствование систем мотивации в практическом менеджменте.

Эволюция теорий мотивации. Преимущества и недостатки теорий мотивации. Проблемы совместимости зарубежных теорий мотивации и российского менталитета. Обзор современных теорий трудовой мотивации персонала на основе научно – практических публикаций.

22. Модель мотивации индивида в организации.

Трудовое поведение индивида в организации. Процесс мотивации поведения индивида. Условия мотивации и де мотивации труда индивида в организации. Программы индивидуальной продуктивной мотивации и их разработка на примере.

23. Ролевая структура группы, как фактор повышения групповой эффективности.

Процесс формирования группы. Ролевая структура группы. Факторы и условия повышения эффективности работы группы. Групповые эффекты. Пути повышения групповой эффективности на примере.

24. Изменения в организации: методы управления и внедрения.

Нововведения в организации: виды, принципы, факторы влияния. Виды сопротивления нововведениям и их причины. Способы и методы преодоления сопротивления изменениям на примере организации.

25. Власть и влияние руководителя, как фактор управления поведением.

Власть и влияние руководителя организации: сущность и формы. Баланс и пределы власти. Авторитет и его основания. Последствия влияния руководителя на поведение работников. Стиль непрофессиональных руководителей и пути его преодоления на примере.

26. Особенности управления поведением личности на разных уровнях иерархии организации.

Современные организации: свойства, отношения и формы. Организационная структура: виды, этапы конструирования. Организационная структура и ее влияние на поведение личности в организации.

27. Типология корпоративной культуры и влияние ее на организационное поведение личности.

Типология культуры организации. Тип культуры и трактовка ценностей и норм поведения. Качества работника, его соответствие и способы адаптации к культуре организации. Решение проблемы отбора кандидатов на должность в соответствии с культурой организации на примере.

*1.2.6.2. Содержание и структура контрольной работы для студентов 080507,
080502*

заочной и заочно-сокращенной формы по курсу: «Организационное поведение»

Требования к выполнению контрольной работы студентов заочного обучения повышены. Учитывая, что большинство из них имеет практический опыт работы в организации, контрольная работа по дисциплине «Организационное поведение», выполняется на примере реально существующего предприятия или фирмы. В контрольной работе рекомендуются следующие разделы:

1. Общие сведения о предприятии.
2. Моделирование организационного поведения.
3. Мотивация трудового поведения.
4. Система коммуникаций в организации.
5. Поведенческий маркетинг организации.
6. Управление персональным развитием сотрудников
7. Управление изменениями в организации.

Вопросы управления индивидуальным и групповым поведением, лидерства и коммуникативного поведения в организации рассматриваются как сквозные темы в каждом из указанных заданий.

1. Общие сведения о предприятии

Прежде, чем приступить к работе по курсу «Организационное поведение», подготовьте краткое описание реально существующего предприятия, которое будет служить моделью для выполнения заданий. Включите в описание предприятия те его особенности, которые влияют на поведение организации как целого и управление поведением индивидов и групп в организации:

- 1) история предприятия и стадия развития организации;
- 2) характер деятельности предприятия, его миссия, цели и стратегия;
- 3) организационная структура предприятия;
- 4) положение на рынке и маркетинговая стратегия;
- 5) состояние человеческих ресурсов (численность персонала, квалификация и другие индивидуальные особенности сотрудников);
- 6) кадровая политика;
- 7) профессиональный опыт и личностные особенности руководителя и его команды.

2. Моделирование организационного поведения

Ознакомьтесь с теоретическим материалом по темам: «Типология моделей организационного поведения», «Типология управленческих отношений» и «Власть в организации» Выберите ту модель организационного поведения, которая наилучшим образом подходит для данного предприятия; обоснуйте свой

выбор, опираясь на перечень основных ценностей, присущих данной модели. Приведите примеры проявления основных характеристик организационного поведения, соответствующих выбранной модели. Охарактеризуйте типичные для данной модели стиль руководства и психологические особенности руководителя и сотрудников. Укажите слабые стороны данной модели организационного поведения и возможные проблемы в управлении поведением работников.

Приведите описание управленческих отношений, соответствующих выбранной модели организационного поведения, постройте соответствующую диаграмму управленческих отношений.

Приведите примеры использования различных психологических источников власти для реализации выбранной модели организационного поведения. Отметьте те источники власти, которые имеют для данной модели поведения определяющее значение. [8, 11, 26,37,38,39,40].

3. Поведенческий маркетинг организации

Познакомьтесь с возможностями использования концепции поведенческого маркетинга в управлении организационным поведением фирмы. Опишите основные моменты взаимодействия сотрудников организации с клиентами, потребителем; определите требования к поведению, связанные с ориентацией на их нужды. Укажите, каким образом можно использовать поведенческий маркетинг для повышения эффективности работы персонала, как стимулировать нужное поведение сотрудников и какие компетенции сотрудников при этом становятся важными. [14,19,20,36,38,39,46].

4. Система коммуникаций в организации

Познакомьтесь с теоретическим материалом, касающимся организационных коммуникаций. Сформулируйте характеристики эффективной коммуникации в организации, укажите возможные источники повышения эффективности (преодоление коммуникативных барьеров, снижение помех). Опишите существующие в выбранной организации коммуникативные потоки: внешние и внутренние (нисходящие, восходящие, горизонтальные). Укажите, какие функции выполняет каждый из них, какие коммуникативные барьеры могут возникать. Приведите примеры проявления различных типов коммуникативных барьеров в восходящих, нисходящих и горизонтальных коммуникативных потоках. Опишите меры повышения эффективности организационных коммуникаций. Оцените значение неформальных коммуникаций для выбранной модели организационного поведения. [22,24,62,63,59,44].

5. Мотивация трудового поведения

Изучите существующие процессуальные и содержательные модели мотивации и современные подходы к разработке комплексных мотивационных программ.

Обратите внимание на основные потребности работников, участвующие в регуляции организационного поведения согласно выбранной модели. Составьте свое представление о возможно использовании тех или иных механизмов в данном конкретном случае.

Выделите основные поведенческие моменты, на которые следует направить управленческое воздействие (какое поведение поощрять, а какое – подавлять). Подберите соответствующие положительные и отрицательные санкции (материальные и моральные). Разработайте комплексную программу мотивации и стимулирования персонала. [15,22,24,28,44,59,75,81,98].

6. Управление персональным развитием сотрудников в организации

Проясните для себя, какие условия побуждают работников к персональному развитию, а какие делают его не актуальным. Проясните для себя, какие преимущества, и какие проблемы связаны с персональным развитием сотрудников. Проанализируйте, как включено персональное развитие сотрудников в рассматриваемую модель организационного поведения. Укажите, существует ли связь между проведением изменений в организации и стилем руководства, коммуникациями, развитием персонала. [7,37,38,39,51,59,66,102].

7. Управление изменениями в организации

Определите нововведение, которое следует внедрить в данной организации, и проанализируйте возможное сопротивление различных категорий работников. Познакомьтесь с феноменом сопротивления нововведениям. Обратите внимание на причины сопротивления и связь сопротивления с потребностями работников. Разработайте программу преодоления сопротивления, обоснуйте предлагаемые действия. [7,37,38,39,51,59,66,102].

2. ВЫПОЛНЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от особенностей дисциплины «Организационное поведение», объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов и условий учебной деятельности. Для организации самостоятельной работы важно создать следующие условия:

- 1) готовность студентов к самостоятельному труду;
- 2) мотивация студентов к получению знаний;
- 3) наличие и доступность учебно-методического и справочного материала;
- 4) регулярный контроль качества выполнения самостоятельной работы;
- 5) консультационная помощь.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

1. Подготовительный. Определение целей самостоятельной работы, составление программы, подготовка методического обеспечения.

2. Основной. Реализация программы, использование приемов поиска, усвоения, переработки, применения информации, передача знаний, самоорганизация процесса работы, получение результата.

3. Заключительный. Оценка и анализ результатов самостоятельной работы, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, отчет и выводы о направлениях оптимизации самостоятельного труда студентов.

Преподаватель знакомит студентов с целями дисциплины, изложенные в УМКД, рабочей программой дисциплины, со списком литературы по программе, методами обучения дисциплине. Студенты к третьему курсу уже знакомы методикой работы над литературой, реферированием, порядком и методикой составления конспектов лекций, практических занятий, конспектов и планов для проведения занятий и выступлений. Преподаватель разъясняет методику работы с кейсами, подготовкой к ролевым и деловым играм, уточняет требования к выполнению рефератов, устных сообщений, презентаций. Особое внимание уделяется итоговой контрольной работе на заданную тему.

Преподаватель проводит групповые и индивидуальные консультации по методике самостоятельной работы. Знакомит с научной организацией самостоятельного труда, трудоемкостью заданий, критериями оценки качества вы-

полняемой самостоятельной работы; сроками выполнения, формами контроля самостоятельной работы студентов используемыми техническими средствами. Развивает навыки работы с учебником, классическими первоисточниками, современной научной, периодической литературой.

Преподаватель формирует умения поиска оптимальных вариантов ответов и решений в написании контрольной работы, навыки научного исследования в написании тезисов докладов и рефератов. Осуществляет систематический контроль выполнения студентами графика самостоятельной работы, проводит анализ и дает оценку работы.

2.1. Планирование времени и бюджет на самостоятельную работу

Планирование самостоятельной работы студентов осуществляют деканат, кафедра и преподаватель совместными усилиями. Деканат факультета планирует самостоятельную работу студентов на факультете по семестрам, согласовывая объем и сроки заданий по всем дисциплинам. В расписании учебных занятий студентов выделяется день самостоятельной работы. В соответствии с планом факультета и заявкой в учебно-методическом комплексе и рабочей программе по дисциплине «Организационное поведение» преподавателем кафедры составляется график самостоятельной работы и формы ее контроля, который ежегодно корректируется.

Таблица 2.1

Сводный план-график рабочей программы по дисциплине: «Организационное поведение»

	080507		080502		080507	080502
	дневное	заочное	дневное	заочное	заочно-сокращенное	
Курс	3	5	4	5	2-3	2-3
Семестр	6	9	7	9	4-5	4-5
Лекции (час)	32	14	32	16	18	18
Практические занятия (час)	32	6	32	10	-	-
Зачет (семестр)	6	9	8	10	3	3
Контрольная работа (семестр)	6	9	8	10	3	3
Самостоятельная работа (час)	64	108	110	148	180	156
Всего часов	128	128	174	174	198	174

Таблица 2.2

**Распределение времени по тематике курса «Организационное поведение»
для специальности: 08.05.07 «Менеджмент организации» дневной формы
обучения**

Наименование тем	Количество часов			
	Лекция	Практика	Самостоятельная работа	Форма контроля
1	2	3	4	5
Основы организационного поведения	2	2	4	эссе, доклад, сообщение, реферат
Система организационного поведения	2	2	4	доклад, кейс, сообщение
Теории поведения человека в организации	2	2	4	кейс, презентация
Личность в организации	2	2	4	тест, кейс, отчет, презентация, эссе
Мотивация и результативность	2	2	4	доклад, тест, реферат, программа, презентация
Формирование группового поведения в организации	2	2	4	доклад, деловая игра, тест, кейс, отчет
Персональное развитие в организации	2	2	4	отчет, тест, кейс, план
Власть, руководство и принятие решений в организации	2	2	4	реферат, доклад,
Лидерство в организации	2	2	4	тест, отчет, кейс, доклад
Коммуникативное поведение в организации	2	2	4	ролевая игра, реферат, программа
Управление поведением организации. Организационная культура	2	2	4	презентация
Анализ и конструирование организации	2	2	4	реферат, сообщение, мини-лекция брифинг, схема
Организационное развитие и изменения в организации	2	2	4	модель, тест, групповая работа, сообщение, реферат
Управление конфликтами и стрессами в организации	2	2	4	тест, доклад, сообщение, план, дискуссия
Поведенческий маркетинг	2	2	4	реферат, сообщение, тест, программа
Организационное поведение в международном бизнесе	2	2	4	презентация, доклад, сообщение, тест, дискуссия
Итого	32	32	64	

Таблица 2.3

Распределение времени по курсу «Организационное поведение» для специальности: 08.05.02 «Экономика и управление предприятием» дневной формы обучения

Наименование тем	Количество часов			
	лек-ция	прак-тика	Самостоятельная работа	
			час	Форма контроля
1	2	3	4	5
Основы организационного поведения	2	2	6	эссе, доклад, сообщение, реферат
Система организационного поведения	2	2	8	доклад, кейс, сообщение
Теории поведения человека в организации	2	2	6	презентация, кейс, глоссарий, схема
Личность в организации	2	2	8	презентация, кейс, эссе
Мотивация и результативность	2	2	6	сообщение, доклад, реферат
Формирование группового поведения в организации	2	2	6	доклад, подготовка к деловой игре
Персональное развитие в организации.	2	2	6	отчет, кейс
Власть, руководство и принятие решений в организации	2	2	8	сообщение, доклад, отчет
Лидерство в организации	2	2	6	кейс, сообщение, эссе, подготовка к семинару
Коммуникативное поведение в организации	2	2	6	подготовка к ролевой игре, презентация, реферат
Управление поведением организации	2	2	8	презентация, кейс, коллективный доклад
Анализ и конструирование организации	2	2	6	реферат, сообщение, схема, подготовка вопросов к брифингу
Организационное развитие и изменения в организации	2	2	8	модель, сообщение, реферат, подготовка к дискуссии
Управление конфликтами и стрессами в организации	2	2	8	доклад, сообщение дискуссии, план
Поведенческий маркетинг	2	2	6	реферат, сообщение
Организационное поведение в международном бизнесе	2	2	8	подготовка к дискуссии, доклад, реферат
Итого	32	32	110	

Таблица 2.4

**Распределение времени по курсу «Организационное поведение»
для специальности: 08.05.07 «Менеджмент организации» заочной формы
обучения**

Наименование тем	Количество часов			
	лек ция	практика	Самостоятельная работа	
			час	форма контроля
1	2	3	4	5
Основы организационного поведения	2		6	тест, кейс, контрольная работа
Система организационного поведения	2		6	тест, кейс, контрольная работа
Теории поведения человека в организации	2		6	тест, кейс контрольная работа
Личность в организации	2		6	тест, кейс контрольная работа
Мотивация и результативность	2		6	тест, кейс контрольная работа
Формирование группового поведения в организации	2		6	тест, кейс, контрольная работа
Персональное развитие в организации	2		6	тест, кейс, контрольная работа
Власть, руководство и принятие решений в организации		2	6	реферат, доклад, контрольная работа
Лидерство в организации		2	6	реферат, доклад, контрольная работа
Коммуникативное поведение в организации		2	6	реферат, доклад, контрольная работа
Управление поведением организации			8	реферат, доклад, контрольная работа
Анализ и конструирование организации			8	реферат, доклад, контрольная работа
Организационное развитие и изменения в организации			8	презентация, контрольная работа
Управление конфликтами и стрессами в организации			8	презентация, контрольная работа
Поведенческий маркетинг			8	презентация, контрольная работа
Организационное поведение в международном бизнесе			8	презентация, контрольная работа
Итого	14	6	108	

Таблица 2.5

Распределение времени по курсу «Организационное поведение» для специальности: 08.05.02 «Экономика и управление предприятием» заочной формы обучения

Наименование тем	Количество часов			
	лек-ция	прак-тика	Самостоятельная работа	
			час	Форма контроля
Основы организационного поведения	1		8	тест, кейс контрольная работа
Система организационного поведения	1		9	реферат, доклад, контрольная работа
Теории поведения человека в организации	1	1	9	тест, кейс контрольная работа
Личность в организации	1	1	10	презентация, контрольная работа
Мотивация и результативность	1	1	10	презентация, контрольная работа
Формирование группового поведения в организации	1	1	9	презентация, контрольная работа
Персональное развитие в организации	1		10	презентация, контрольная работа
Власть, руководство и принятие решений в организации	1	1	10	тест, кейс контрольная работа
Лидерство в организации	1	1	9	реферат, доклад, контрольная работа
Коммуникативное поведение в организации	1	1	9	реферат, доклад, контрольная работа
Управление поведением организации	1	1	8	презентация, контрольная работа
Анализ и конструирование организации	1		9	реферат, доклад, контрольная работа
Организационное развитие и изменения в организации	1	1	10	тест, кейс контрольная работа
Управление конфликтами и стрессами в организации	1	1	10	презентация, контрольная работа
Поведенческий маркетинг	1		10	презентация, контрольная работа
Организационное поведение в международном бизнесе	1		8	реферат, доклад, контрольная работа
Итого	16	10	148	

Таблица 2.6

**Распределение времени по тематике курса «Организационное поведение»
для специальности: 08.05.07 «Менеджмент организации» заочно-
сокращенной формы обучения**

Наименование тем	Количество часов			
	лек- ция	прак- тика	Самостоятельная работа	
			час	Форма контроля
1	2	3	4	5
Основы организационного поведения	1		10	контрольная работа
Система организационного поведения	1		10	контрольная работа эссе
Теории поведения человека в организации	2		20	кейс, контрольная работа
Личность в организации	2		20	кейсы, контрольная работа
Мотивация и результативность	2		10	видеокейс
Формирование группового поведения в организации	1		10	контрольная работа, отчет
Персональное развитие в организации	1		10	отчет, контрольная работа
Власть, руководство и принятие решений в организации	1		10	кейс, контрольная работа
Лидерство в организации	1		10	кейс, контрольная работа
Коммуникативное поведение в организации	1		10	дискуссия, контрольная работа
Управление поведением организации, организационная культура	1		10	кейс, контрольная работа
Анализ и конструирование организации	1		10	контрольная работа
Организационное развитие и изменения в организации	1		10	отчет, кейс
Управление конфликтами и стрессами в организации	1		10	кейсы, контрольная работа
Поведенческий маркетинг	1		10	контрольная работа
Организационное поведение в международном бизнесе	1		10	подготовка к дискуссии, контрольная работа
Итого	18		180	

Таблица 2.7

**Распределение времени по курсу «Организационное поведение» для специальности: 08.05.02 «Экономика и управление предприятием» заочно-
сокращенной формы обучения**

Наименование тем	Количество часов			
	лек- ция	прак- тика	Самостоятельная работа	
			час	Форма контроля
1	2	3	4	5
Основы организационного поведения	1		8	контрольная работа
Система организационного поведения	1		10	контрольная работа, эссе

Продолжение табл.2.7

1	2	3	4	5
Теории поведения человека в организации	1		10	контрольная работа, кейс
Личность в организации	2		10	контрольная работа, кейс
Мотивация и результативность	2		10	видекейс, контрольная работа
Формирование группового поведения в организации	1		10	контрольная работа, отчет
Персональное развитие в организации	1		10	контрольная работа, отчет
Власть, руководство и принятие решений в организации	1		10	кейс, контрольная работа
Лидерство в организации	1		10	кейс, контрольная работа
Коммуникативное поведение в организации	1		10	дискуссия, контрольная работа
Управление поведением организации	1		10	кейс, контрольная работа
Анализ и конструирование организации	1		10	контрольная работа
Организационное развитие и изменения в организации	1		10	отчет, кейс
Управление конфликтами и стрессами в организации	1		10	кейс, контрольная работа
Поведенческий маркетинг	1		10	контрольная работа
Организационное поведение в международном бизнесе	1		8	подготовка к дискуссии, контрольная работа
Итого	18		156	

3. ТЕМАТИКА УЧЕБНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Тема 1. Организационное поведение: наука и практика

Цель:

1. Изучить учебную, научную периодическую литературу по теоретическим основам организационного поведения.
2. Научиться готовить доклады и сообщения по тематике занятия.
3. Научиться излагать проблемную тему в форме эссе.

Задания для самостоятельной работы

1. Изучить по материалам учебной, научной, периодической литературы применение в отечественном и зарубежном менеджменте основных достижений поведенческого подхода.
 2. Приведите примеры использования достижений поведенческого подхода в зарубежных моделях менеджмента.
 3. Напишите эссе по вопросу: «Как бы я применил поведенческий подход в современной российской организации». Объем 1-2 стр.
 4. Подготовить доклад на тему: «Сущность современной концепции организационного поведения». Регламент времени: 15 мин.
 5. Подготовить сообщение на тему: «Актуальность и практическая значимость концепции организационного поведения». Регламент времени: 10 мин.
 6. Написать реферат на тему: «Человеческие ресурсы как ключевой фактор менеджмента XXI века».
- Литература: 3, 7, 8, 10, 13, 15, 22, 24, 26, 28, 31, 34, 37, 44, 59, 60, 68, 78, 99, 101.

Тема 2. «Система организационного поведения»

Цель:

1. Изучить основы организационного поведения: подходы и модели, научиться обобщать материал и излагать его письменно в виде реферата.
2. Научиться разбирать и решать ситуационные задачи (кейсы) по вопросам тематики курса.
3. Научиться подготовке и представлению устного доклада и сообщения.

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовить реферат на тему «Развитие теорий организационного поведения в системе менеджмента».

2. Подготовить доклад на тему: «Системный подход к описанию поведения человека в организации».

3. Подготовить доклад на тему: «Ситуационный подход к описанию поведения человека в организации».

4. Подготовить сообщение на тему: «Современное состояние и перспективы развития организационного поведения».

5. Изучить учебную и научную литературу и подготовиться к групповой работе по составлению схемы: «Система организационного поведения организации».

6. Прочсть и ответить на вопросы мини кейсов: «Как все это может мне помочь?», «Чрезмерно добрый по отношению к людям», «Концептуальная модель - мечта или реальность?».

Литература: 8, 22, 24, 26, 27, 32, 37, 59, 60, 61, 99, 101.

Тема 3. Теория поведения человека в организации

Цель:

1. Изучить подходы и концепции психологии и социологии управления, отражающие основные положения и особенности поведения человека в организации.

2. Изучить различные типологии личности и выполнить анализ проявления и последствий в поведении.

3. Научиться готовить презентацию результатов групповой работы.

4. Ознакомиться с методами исследования поведения человека.

Задания для самостоятельной работы

1. Используя материалы Интернета, подготовить групповую презентацию на тему: «Знакомство с биографией и достижениями теоретиков в изучении поведения человека».

2. Составить словарь терминов глоссария по предмету.

3. Провести сравнительный анализ трех подходов ОП: бихевиоризма, когнитивизма и социального научения.

4. Используя научно-практические публикации и материалы печати, приведите примеры различных типов личности. Оцените влияние их на результаты деятельности группы и организации в целом.

5. Изучите типы поведения личности в организации. Проанализируйте их достоинства и недостатки. Составьте схему.

6. Прочтите кейс: «Типология личности в организации». Ответьте на во-

просы.

7. Изучите материалы о выдающихся отечественных и зарубежных руководителях, проследите их путь становления в профессии. Что вы приняли для себя как пример для подражания.

Литература: 22, 24, 26, 27, 35, 44, 62, 63, 73, 78, 82.

Тема 4. Личность в организации

Цель:

1. Изучить методы тестирования индивидуальных особенностей и обсудить их результаты.
2. Выявлять проблемы современности в управлении поведением личности в организации.
3. Научиться решать кейсы и готовить письменный отчет.
4. Обсудить модели поведения личности в организации и проблемы ее адаптации.

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте список ролей, которые вы выполняете. Выполните анализ на конфликт ролей, неопределенность и напряжение. Какие модели поведения наиболее соответствуют вашим главным ролям? Какова эффективность выполнения вами различных ролей? Оформите анализ в виде индивидуального задания (отчет) и сдайте на проверку преподавателю. Объем: 1-2 стр.
2. Подготовьте эссе на тему: «Какие проблемы управления поведением личности я считаю актуальными в современной организации?» Объем: 1-2 стр.
3. Подготовить презентацию тему: «Адаптация и модификация поведения личности в организации».
4. Прочтите кейс: «Восприятие одной аварии». Ответить на вопросы и предложить варианты его решения.
5. Используя общепринятые методики тестирования, выявите собственные индивидуальные особенности. Сделайте выводы об их соответствии выполнению социальных ролей.
6. Изучите индивидуальные особенности студентов своей группы. Обсудите в учебной группе полученные результаты. Дайте комментарии на основе информации к вопросу профессиональной пригодности на должность менеджера. Оцените достоинства и недостатки.

7. Прочтите и обсудите реальную ситуацию: «В поисках равных возможностей». Учитывая отечественный опыт, найдите сходство и различие в стереотипах и суждениях.

8. Прочтите и обсудите ситуации: «Кен уходит с работы» и «Исполнение долга». Найдите ответ на поставленные вопросы. Каковы ваши предположения? Подготовьте письменный отчет и сдайте его на проверку преподавателю. Литература: 1, 8, 13, 15, 22, 24, 25, 26, 27, 30, 31, 32, 35, 37, 44, 53, 54, 59, 61, 62, 74, 82, 93, 94, 99, 101, 103.

Тема 5. Персональное развитие в организации

Цель:

1. Изучить основы социализации индивида в организации.
2. Ознакомиться с моделью организации жизненного цикла работника.
3. Научиться составлять карьерограмму работника на примере.
4. Освоить условия, факторы и методы изменения установок личности.

Задания для самостоятельной работы

1. На основе изучения научно-практической публикаций и материалов печати приведите примеры различных типов поведения личности в организации. Оцените влияние на результаты деятельности организации.

2. Просмотрев документальный фильм «Генералы в штатском», проследите этапы становления профессиональной карьеры героя фильма. Выполните анализ пути достижения карьерных высот. Какие приемы и установки героя фильма считаете необходимым или возможным учесть для планирования и становления собственной карьеры. Напишите письменный отчет.

3. Составьте проект личной карьерограммы. Продумайте пути и средства реализации своих планов.

4. Прочтите и ответьте на вопросы кейса: «Моя карьера». Подготовьтесь к обсуждению в группе.

Литература: 11, 12, 15, 17, 25, 26, 29, 31, 32, 44, 56, 61, 69, 74, 77, 79, 80, 81, 83, 84, 94, 97, 104, 106.

Тема 6. Мотивация и результативность в организации

Цель:

1. Вспомнить основные положения теорий мотивации и их практическое значение.
2. Научиться использовать методы тестирования мотивации личности.

3. Изучить современные тенденции формирования систем мотивации индивидов и организации.

4. Участвовать в дискуссии по материалам видеофильма

5. Научиться составлять программу индивидуальной мотивации личности на собственном примере.

Задания для самостоятельной работы

1. Используя общепринятые методики тестирования, выявите собственный уровень удовлетворенности учебной деятельностью.

2. Пользуясь методикой «Оценка мотивации», оцените собственные мотивационные тенденции. Последовательно выполните упражнения: «Парные сравнения», «Мотивы достижений», «Иерархия потребностей», «Удовлетворенность работой», «Занятость». Каждое упражнение дополняйте анализом данных и выводами о тенденциях.

3. Изучив научно-практические материалы, сделайте выводы об основных направлениях совершенствования системы мотивации практического менеджмента.

4. Подготовьте сообщение «Нематериальная мотивация персонала организации».

5. Составьте программу развития личной позитивной мотивации эффективной учебной деятельности.

6. Изучив материалы о знаменитых менеджерах, определите основы их продвижения к славе и успеху. Подготовьте сообщение.

7. Подготовьте доклад и презентацию на тему: «Мотивационная структура личности и мотивационный процесс».

8. Напишите реферат на тему: «Актуальность мотивов приобретения в современном мире и обществе».

9. Сделайте доклад на тему: «Влияние свойств личности на реализацию мотивов удовлетворения».

Литература: 3, 8, 10, 12, 13, 15, 23, 26, 27, 28, 29, 44, 50, 59, 61, 62, 69, 74, 75, 94, 98, 99.

Тема 7. Формирование группового поведения в организации

Цель:

1. Повторить знания по теории формирования групп.

2. Изучить методы социологического анализа групповых процессов.

3. Освоить методики М. Белбина и Дж. Морено и навыки анализа студенческих групп.

4. Показать современные проблемы формирования эффективных групп и команд.

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад: « Рабочие группы и команды в современной организации».

2. Подготовиться к проведению деловой игры «Управленческая команда в фирме».

3. Изучить сплоченность вашей студенческой группы по методике Дж. Морено и подготовить коллективную творческую работу.

4. Изучить ролевую структуру вашей группы по методике М. Белбина и сформировать творческие мини группы.

5. Выполните тестирование «Роли в команде» и обсудить результаты.

Литература: 3, 7, 8, 10, 13, 15, 18, 22, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 38, 39, 44, 53, 59, 61, 62, 63, 69, 74, 82, 94, 95, 96.

Тема 8. Власть, руководство и принятие решений в организации

Цель:

1. Показать условия эффективного применения форм власти.

2. Сформировать понимание социально-психологических основ влияния и власти.

3. Освоить практический инструментарий оценки степени влияния на окружающих.

4. Изучить поведенческие аспекты принятия управленческих решений.

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовить сообщение «Формы власти: источники и основания».

2. Подготовить доклад на тему: «Патология в руководстве».

3. Проведите сравнительный анализ характеристик автократического и коллегиального руководителя. Что теряет руководитель первого типа и приобретает руководитель второго типа? Оформите результаты в таблицу.

4. Прочтите управленческую сказку о власти. Опишите проблемы власти и влияния, организационную структуру подразделения, модель ОП и методы управления. Дайте рекомендации молодому руководителю. Напишите письменный отчет.

5. Протестируйте себя, используя тесты: «Самооценка способности оказывать влияние на окружающих», «Самодиагностика характера влияния», «Самодиагностика персонального стиля влияния». Проанализируйте полученные данные. Сделайте выводы о личных возможностях эффективного руководства. Литература: 2, 3, 5, 7, 8, 11, 12, 13, 22, 24, 37, 38, 42, 44, 47, 50, 54, 64, 66, 67, 68, 72, 78, 81, 84, 99, 103, 106.

Тема 9. Лидерство в организации

Цель:

1. Изучить свои возможности и приверженность к определенному стилю лидерства.
2. Изучить проблемы стиля непрофессиональных руководителей.
3. Выполнить сравнительный анализ теоретических подходов к эффективному лидерству.

Задания для самостоятельной работы

1. Используя упражнения, тесты определите собственную приверженность к определенному стилю руководства, степень выраженности лидерства, особенности влияния на окружение, проанализируйте данные, сделайте выводы о личных возможностях эффективного руководства.

2. Проанализируйте основные стили лидерства: преимущества, недостатки, образцы поведения, условия применения, ожидаемые эффекты. Выполните письменный отчет и сдайте на проверку.

3. Прочтите кейс: «Это сладкое слово – свобода», ответьте на вопросы, подготовьтесь к обсуждению в группе.

4. Подготовьтесь к обсуждению видео версии авторского семинара «Практические навыки руководителя».

5. Подготовить сообщение «Харизматический лидер: достоинства и недостатки управления».

6. Проанализируйте публикации в научно-практических изданиях и периодической печати о вакансиях для менеджеров, составьте перечень требований, предъявляемых к претендентам, определите наиболее востребованные качества современного лидера. Напишите эссе: «Мой образ эффективного лидера».

Литература: 1, 2, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 22, 24, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 37, 38, 41, 44, 47, 54, 61, 62, 64, 66, 68, 69, 74, 80, 83, 84, 85, 88, 94, 97, 99, 100, 104, 105, 106.

Тема 10. Коммуникативное поведение в организации

Цель:

1. Раскрыть содержание коммуникативного процесса и рассмотреть барьеры в коммуникациях.
2. Изучить содержание межличностных коммуникаций и оценить свое поведение.
3. Определить проблемы делового общения и подготовить рекомендации и планы по их совершенствованию.

Задания для самостоятельной работы

1. Изучите особенности коммуникативного поведения в менеджменте США, Японии, европейских странах. Сравните их с особенностями коммуникативного поведения в России.
 2. Изучите рекомендации по развитию индивидуальных навыков коммуникативного поведения: проведения презентаций, подготовка отчетов, искусство слушать и др.
 3. Изучите основные правила делового общения: расположение к себе собеседника, обсуждение спорных вопросов, оказание влияния без нанесения обиды и др. Сделайте соответствующие выводы. Подготовьтесь к проведению ролевой игры.
 4. Изучите практические рекомендации менеджерам по установлению успешных коммуникаций и эффективному слушанию. На этой основе проработайте в учебной группе различные модели коммуникативного поведения в ролевой игре. Обсудите результаты упражнений.
 5. Подготовьте презентацию на тему: «Коммуникативный процесс: его сущность, элементы и этапы».
 6. Подготовьте реферат на тему: «Проблемы в межличностных контактах и их устранение».
 7. Оцените собственное коммуникативное поведение на основе анализа собственной удачной и неудачной коммуникации. Проанализируйте причины, сделайте выводы о развитии личных коммуникативных способностей. Составьте программу совершенствования собственного коммуникативного поведения.
- Литература: 1, 3, 8, 13, 14, 18, 22, 24, 26, 27, 28, 30, 37, 39, 44, 59, 61, 63, 64, 69, 74, 84, 95, 101, 102.

Тема 11. Управление поведением организации

Цель:

1. Изучить стадии жизненного цикла организации и особенности поведения на различных этапах.
2. Определить составные элементы, модель и методы управления репутацией фирмы.
3. Выполнить диагностику элементов и особенности корпоративной культуры организации на примере.

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовить коллективный доклад на тему «Типология корпоративной культуры в трудах теоретиков».
2. Выполнить презентацию на тему «Жизненный цикл организации по Б.З. Мильнеру».
3. Проанализируйте особенности организационного поведения на разных этапах жизненного цикла организации.
4. Прочсть кейс: «Хорошо потрудился - хорошо отдохнул», ответить на вопросы и подготовится к деловой игре в мини группах.
5. Используя тесты и анкеты, выполните диагностику корпоративной культуры на примере организации. Выполните анализ и напишите письменный отчет. Сдайте на проверку.

Литература: 3, 8, 13, 22, 24, 26, 27, 40, 41, 44, 47, 60, 66, 76, 91, 99, 101, 102.

Тема 12. Анализ и конструирование организации

Цель:

1. Вспомнить классические модели конструирования организации.
2. Изучить внешние и внутренние факторы воздействия на организацию.
3. Научится обсуждать проблемы управленческих отношений и поведения персонала в различных организационных структурах.

Задания для самостоятельной работы

1. Изложите в систематизированном виде преимущества, недостатки, поведенческие признаки и условия практического применения бюрократических, органических и инновационных структур управления в организации. Напишите реферат на тему: «Структура организации, ее влияние на организационное поведение».
2. На основе изучения научно-практической литературы и личного опыта приведите примеры формализованных и персонифицированных отношений и управленческих ориентаций в современной организации. Охарактеризуйте их особенности, выявите взаимосвязи с построением организации. Подготовьте

сообщение: «Модели управленческих ориентаций и их влияние на поведение организации».

3. Изучите архитектуру бюрократических, органических, и инновационных структур управления и проанализируйте особенности поведения персонала в каждой из них. Подготовьте схему.

4. Подготовьте мини – лекцию брифинг на тему: «Современная концепция высокоэффективных организаций: поведенческий аспект».

Литература: 5, 7, 8, 10, 15, 22, 26, 28, 37, 44, 47, 50, 51, 52, 59, 61, 70, 91, 102.

Тема 13. Организационное развитие и изменения в организации

Цель:

1. Закрепить знания основ концепции организационного развития.
2. Научиться моделировать изменения и обновления в организации.
3. Отработать навыки участия в дискуссии на проблемную тему.

Задания для самостоятельной работы

1. Изучите материалы научно-практических и периодических изданий. Найдите примеры успешного и не эффективного осуществления организационных изменений и нововведений в отечественной и зарубежной практике. Выполните анализ причин успехов и неудач.

2. Изучите модель успешного проведения организационных изменений и нововведений, разработанную зарубежными специалистами. Продумайте возможности ее применения в российской практике.

3. Продумайте возможности практического применения в организации модели Р. Уотермана по обновлению организации. Разработайте модель проведения изменений и нововведений для реальной или условной организации.

4. Используя распространенные методики (упражнения, тесты, задачи), выявите собственные способности к осуществлению изменений и нововведений. Оцените полученный результат.

5. Подготовьтесь к дискуссии в группе по теме: «Изменения в российской деловой организации».

6. Подготовьте сообщение «Характеристика организационных изменений и нововведений».

7. Подготовьте реферат на тему: «Управление процессом изменений и нововведений в организации».

Литература: 8, 21, 26, 27, 29, 31, 32, 37, 44, 48, 51, 59, 62, 66, 99, 101.

Тема 14. Управление конфликтами и стрессами в организации

Цель:

1. Освоить методический инструментарий изучения конфликтности в организации.
2. Научиться наблюдению за состоянием в стрессе, и разработать программу рекомендаций повышения стрессовой устойчивости
3. Изучить методы управления стрессом в организации.

Задания для самостоятельной работы

1. Используя различные методики, оцените собственный уровень конфликтности, стиль поведения в конфликте. (Опросник К.Томаса) Сделайте выводы.
2. Проанализируйте конфликтные ситуации, предлагаемые в учебной литературе, Ответьте на поставленные вопросы.
3. Вспомните конфликтную ситуацию из собственного опыта. Разберите ее на основе полученных знаний. Продумайте новую стратегию поведения в конфликте. Сделайте выводы.
4. Изучите характеристики стрессового и не стрессового стиля жизни. Проанализируйте и оцените свой стиль жизни. Используя тесты, определите собственную подверженность стрессам. Оцените стрессоустойчивость. Продумайте и сформулируйте рекомендации для себя. Подготовьте план и правила поведения в стрессовой ситуации.
5. Подготовьтесь к дискуссии в группе на тему: «Управление стрессами в организации». Какие приемы вы считаете наиболее эффективными в практике, и в условиях управления российской деловой организацией?
6. Подготовьте доклад: «Система йоги и стрессоустойчивость менеджера».
7. Подготовьте сообщение на тему: «Методики релаксации, медитации, психологической разгрузки».
8. Разработайте личную программу антистрессовой модификации поведения и психогигиены стресса. Составьте распорядок труда и отдыха, план работы, программу достижения целей.
9. Подготовьте реферат на тему: «Управление организационным поведением персонала в условиях стресса».

Литература: 3, 4, 6, 8, 9, 15, 16, 22, 23, 24, 26, 28, 33, 44, 59, 62, 65, 68, 69, 70, 71, 82, 86, 94, 96, 101, 102.

Тема 15. Поведенческий маркетинг

Цель:

1. Вспомнить основные принципы маркетинга в отношении потребителей.
2. Освоить методический инструментarium выявления этических основ поведения.
3. Научится создавать программы формирования и изменения поведенческой культуры.

Задания для самостоятельной работы

1. По материалам периодической печати и научно-практических изданий, личного опыта проанализируйте примеры имиджа организации, отдельной личности руководителя. Выявите поведенческие приемы формирования имиджа. Установите отличия примеров зарубежного менеджмента и российского.
 2. Посетите в Интернете сайты ведущих компаний (например, торговые сети «7 Континент», «Пятерочка», «Л 'Этуаль»). Дайте оценку размещенной на них информации в контексте маркетинговой ориентации.
 3. По материалам периодической печати и личному опыту сделайте характеристику типа поведенческой ориентации менеджера современной ориентации. Проанализируйте ее эффективность. Установите влияние поведенческой ориентации менеджера на организационное взаимодействие и результаты деятельности организации.
 4. Напишите реферат на тему: «Моделирование поведения организации в отношении к ее клиентам».
 5. Подготовьте сообщение: «Управление поведением организации на основе принципов маркетинга».
 6. Используя методики (тесты, анкеты, упражнения), оцените свое поведение на этичность и степень социальной ответственности. Сделайте выводы и продумайте способы корректировки нежелательных форм поведения.
 7. Разработайте программу формирования маркетинговой поведенческой культуры для реальной или условной организации. Отрадите в ней мероприятия по основным составным элементам.
- Литература: 3, 8, 14, 19, 20, 26, 36, 38, 39, 46, 62, 70, 71, 102.

Тема 16. Организационное поведение в международном бизнесе

Цель:

1. Освоить сравнительный анализ особенностей и различий культуры

стран на основе результатов исследований.

2. Научиться готовить и проводить интервью с предпринимателями.

3. Научиться ролевому поведению в подготовке и проведению дискуссии.

Задания для самостоятельной работы

1. На основе обзора научных публикаций и личного опыта приведите примеры международного контекста на организационное поведение и результаты деятельности конкретных организаций. Проанализируйте положительные и отрицательные стороны этого влияния.

2. По материалам научно-практических изданий и периодической печати изучите национальные особенности организационного поведения на примере зарубежных компаний.

3. Изучите основные зарубежные модели организационного поведения: американскую, японскую, европейскую, китайскую. В чем культурные различия и особенности? Какие из них вы считаете чуждыми российскому национальному менталитету? Подготовьтесь к дискуссии в группе.

4. Сравните и проанализируйте различные параметры национальной культуры, разработанные различными исследователями (Г.Хофстеде, Э.Холл, и др.).

5. На основе методик (тестов) выявите собственную готовность работать в кросскультурной среде. Оцените известных вам руководителей бизнес организаций по их готовности к эффективной деятельности в мультикультурной среде (на примере Китая). Каковы сильные и слабые стороны этих руководителей?

6. Подготовьтесь к обсуждению в группе к вопросу оценки достоинств и ограничений моделей российского организационного поведения в международной деятельности. Как, по вашему мнению, можно полнее использовать потенциал?

7. Подготовьте доклад на тему: «Национальный менталитет и особенности организационного поведения».

8. Подготовьте сообщение на тему: «Основные положения концепции кросскультурного менеджмента».

Литература: 21, 22, 26, 28, 43, 48, 57, 58, 59, 76, 78, 92, 100, 101, 102, 107, 108.

Тематика рефератов по курсу «Организационное поведение» для студентов очной формы специальности: «080507, 080502»

1. Организационное поведение: сущность и формы проявления.

2. Изменение парадигм организационного поведения в современных условиях.
3. Этика бизнеса и поведение руководителя и персонала организации.
4. Социальная ответственность и поведение руководителя в организации.
5. Поведенческий маркетинг. Отношения с потребителями и деловыми партнерами.
6. Поведенческий маркетинг. Проблемы взаимоотношений с конкурентами.
7. Персонал организации: индивидуальные и демографические различия.
8. Восприятие, ценности и установки.
9. Мотивация: теоретические подходы и практические аспекты. Структура мотивации индивида.
10. Развитие и карьера личности. Индивидуальная эффективность. Группы в организации. Групповая и межгрупповая динамика и эффективность.
11. Командная работа. Формирование команды. Оценка эффективности групповой и командной работы.
12. Стратегии и тактики влияния лидера. Проблемы делегирования и участия в управлении
13. Природа коммуникаций, виды и причины барьеров. Эффективные коммуникации. Управление поведением в коммуникациях.
14. Процессы и модели принятия решений. Культурные и этические аспекты принятия решений в организации.
15. Конфликты в организации: типы, уровни конфликтов, стадии конфликтов. Стратегия и методы управления конфликтами.
16. Культура организации. Элементы культуры организации. Управление культурой организации.
17. Влияние глобализации на формирование современной корпоративной культуры.
18. Изменения в организации.
19. Высокоэффективные организации. Жизненный цикл организации.
20. Новая модель организации в XXI веке. Условия динамичного развития организации в современных условиях.
21. Организационное поведение в системе международного бизнеса: адаптация, обучение, барьеры в коммуникациях, культурные различия.
22. Инновационное поведение работников организации.

- 23. Культура управления – основа формирования корпоративной культуры.
- 24. Моббинг и технология работы под давлением.
- 25. Манипуляции и способы работы с ними.
- 26. Маркетинговая ориентация поведения персонала организации.
- 27. Будущее организационного поведения: направления исследований и практическое применение в эпоху Интернета.
- 28. Организационное поведение в условиях глобализации.
- 29. Роль и влияние разных национальных культур на поведение, и культуру персонала мульти национальных организаций.
- 30. Пути решения проблемы культурной адаптации.
- 31. Мотивация в международной организации.
- 32. Коммуникации в международной среде.
- 33. Стил ь управления в международной организации.

ИТОГОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ТЕСТЫ

Вариант № 1

1. Перечислите два типа власти по (Д.Френчу, Б. Райвену):

- | | | |
|-------------------|---------------------|---------------------|
| 1. Авторитетная. | 2. Легитимная. | 3. Харизматическая. |
| 4. Коррупционная. | 5. Организационная. | |

2. Теория, утверждающая, что «достижение эффективных результатов в различных внешних обстоятельствах предполагает использование различных поведенческих методов»:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| 1. Системный подход. | 2. Поведенческий подход. |
| 3. Технократический подход. | 4. Ситуационный подход. |

3. Назовите двух представителей школы бихевиоризма:

- | | | |
|---------------|----------------|-----------------|
| 1. Г. Гантт. | 2. Г. Эмерсон. | 3. Э. Торндайк. |
| 4. И. Павлов. | 5. Р. Оуэн. | |

4. По признаку «содержание» различают конфликты:

- | | | |
|----------------|-------------------|------------------|
| 1. Открытые. | 2. Латентные. | 3. Личные. |
| 4. Социальные. | 5. Экономические. | 6. Продуктивные. |

5. Выберите из перечня два коммуникационных стиля:

- | | | |
|------------------------|---------------------|--------------------|
| 1. Звезда. | 2. Шпора. | 3. «Защита себя». |
| 4. «Виноградная лоза». | 5. «Открытие себя». | 6. Обратная связь. |

6. Кто из представителей в своей теории выделил три стиля лидерства: авторитарный, демократический, либеральный:

- | | | |
|--------------|----------------|---------------|
| 1. Р. Блейк. | 2. К. Бланшар. | 3. Ф. Фидлер. |
| 4. К. Левин. | 5. Р. Лайкерг. | 6. Дж. Адамс. |

7. Укажите два объекта организационного поведения:

- | | | |
|---------------|-------------|------------------|
| 1. Структура. | 2. Группа. | 3. Производство. |
| 4. Личность. | 5. Отрасль. | 6. Технология. |

8. Укажите два основных элемента системы организационного поведения:

- | | | |
|--------------------------------|---------------------|---------------|
| 1. Финансы. | 2. Культура. | 3. Мотивация. |
| 4. Производство товаров. | 5. Экономика труда. | |
| 6. Планирование себестоимости. | | |

9. Выберите, для какого темперамента наиболее близка безопасная работа, не требующая частой смены характера деятельности:

- | | |
|----------------|---------------|
| 1. Сангвиник. | 2. Флегматик. |
| 3. Меланхолик. | 4. Холерик. |

10. Выберите, какой тип личности оценивает работу по результатам и квалификации:

1. Этический.
2. Рациональный.
3. Интуитивный.
4. сенсорный.

11. Определите, кто выполняет такую роль: «Выделяет принципиальные идеи, определяет ключевые проблемы, предлагает альтернативные решения, пути и средства реализации идей».

1. Эрудит.
2. Критик.
3. Генератор идей.
4. Организатор группы.

12. Конфликт между двумя людьми, носит непримиримый, эмоционально отрешенный, устойчивый и долговременный характер:

1. Межличностному.
2. Деловому.
3. Внутреннему.
4. Межгрупповому.

13. Побуждение, основанное на потребностях личности, ее ценностных ориентациях, интересах – это:

1. Стимул.
2. Отношение.
3. Мотивация.
4. Склонности.

14. Процесс приспособления человека к новой для себя группе, людям, которые в ней работают, руководителям, условиям работы:

1. Адаптация.
2. Идентификация.
3. Коммуникация.
4. Сплочение.

15. Что вы понимаете под восприятием?

1. Воздействие стимулов на установки личности.
2. Установление обратной связи с элементами внешней среды.
3. Процесс выбора систематизации и интерпретации информации.
4. Столкновение с конкретными раздражителями.

16. Укажите фазы «общего адаптационного синдрома» по Г. Сэлье:

1. Тревога.
2. Напряженность.
3. Сопротивление.
4. Дезориентация.
5. Истощение.

17. Выберите три переменных из теории трудовой мотивации В. Врума:

1. Удовлетворенность.
2. Инструментальность (значимость).
3. Ожидание.
4. Ответственность.
5. Валентность.
6. Оплата труда.
7. Усилие.
8. Вероятность вознаграждения.

18. Выберите правильный ответ: «Что выявляет шкала «экстраверсия - интроверсия» в индикаторе типов (МВТИ)»?

1. Два различных способа пополнения запаса и энергии и сосредоточение внимания.
2. Два противоположных способа сбора информации.
3. Два различных способа принятия решения.
4. Два различных способа организации взаимодействия с внешней средой.

19. Выберите три правильных ответа: Укажите основные характеристики групповой динамики на стадии «нормализации».

1. Снижение конфликтности.
2. Сопротивление выполнению задачи.
3. Разделение на фракции.
4. Повышенная напряженность и ревность.
5. Нетерпение.
6. Самоизменение.
7. Конструктивное выражение критики.
8. Попытка достичь гармонии.

20. Выберите 2 правильных ответа. Перечислите действия лидера по сплочению группы:

1. Вознаградить каждого индивидуально.
2. Не изолировать группу.
3. Уменьшить состав группы.
4. Стимулировать соревнования с другими группами.
5. Поощрять несогласия.

21. Цели организации должны быть:

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| 1. Конкретными и измеримыми. | 2. Достижимые. |
| 3. Реальные. | 4. Ориентированные во времени. |
| 5. Объединяющие. | 6. Взаимоподдерживающие. |

22. В своей иерархии потребностей Абрахам Маслоу выделил шесть уровней:

- | | |
|--------|---------|
| 1. Да. | 2. Нет. |
|--------|---------|

23. Что из перечня не является компонентом установок личности:

- | | | |
|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1. Устойчивый. | 2. Когнитивный. | 3. Поведенческий. |
| 4. Аффективный. | 5. Вариативный. | |

24. Какие два вида поведенческой ориентации персонала наблюдаются в среде организации:

- | | |
|--------------|-------------------|
| 1. Сбытовая. | 2. Конъюнктурная. |
| 3. Внешняя. | 4. Избирательная. |

25. Как вы определите понятие: «Суждение о причинах поведения других людей»:

- | | | |
|--------------|---------------|--------------|
| 1. Проекция. | 2. Атрибуция. | 3. Аргумент. |
|--------------|---------------|--------------|

Вариант № 2

1. Теория, согласно которой организация состоит из совокупности элементов, равным образом влияющих друг на друга и на организационную систему:

- | | | |
|---------------------------------|----------------------|-------------|
| 1. Структурный подход. | 2. Системология. | |
| 3. Подход социального научения. | 4. Системный подход. | 5. Система. |

2. Назовите двух представителей школы гуманистической психологии:

- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| 1. К. Юнг. | 2. Р. Кэттел. | 3. А. Маслоу. |
| 4. А. Бандура. | 5. Б. Скиннер. | 6. Г. Олпорт. |

3. Набор стандартов и критериев, которыми человек руководствуется в своей деятельности:

- | | | |
|------------------|--------------|--------------|
| 1. Верования. | 2. Принципы. | 3. Ценности. |
| 4. Расположения. | 5. Знания. | 6. Статус. |

4. Осознанная необходимость, недостаток, в чем либо:

- | | | |
|----------------------|-----------------|-------------|
| 1. Побуждение. | 2. Стимул. | 3. Мотив. |
| 4. Неудовлетворение. | 5. Потребность. | 6. Желание. |
| 7. Установка. | 8. Мотиватор. | |

5. Кто из представителей впервые предложил ситуационную модель лидерства?

- | | | |
|----------------|-------------|----------------|
| 1. Т. Митчелл. | 2. В. Врум. | 3. Ф. Фидлер. |
| 4. МакГрегор. | 5. Э. Мейо. | 6. Э. Эриксон. |

6. К основным характеристикам группы относят:

- | | | |
|----------------------------|------------|-----------|
| 1. Система вознаграждения. | 2. Размер. | 3. Нормы. |
| 4. Групповой процесс. | 5. Задачи. | 6. Имидж. |

7. Вычеркните неправильный вариант ответа: Фредерик Герцберг в своей модели трудовой мотивации выделил три большие категории:

- | | | |
|---------------------------|-----------------|----------------|
| 1. Гигиенические факторы. | 2. Потребности. | 3. Мотиваторы. |
|---------------------------|-----------------|----------------|

8. Вычеркните неправильный вариант ответа. Социальные психологи Джон Френч и Бертрам Рэйвен выделили следующие типы источников власти:

1. Власть, основанная на вознаграждении.
2. Власть, основанная на принуждении.
3. Легитимная власть.
4. Референтная власть.
5. Президентская власть.
6. Экспертная власть.

9. Укажите два объекта исследования организационного поведения:

1. Индивид.
2. Производственная деятельность.
3. Технология управления.
4. Реализация товаров и услуг.
5. Неформальная группа.
6. Маркетинг.

10. Укажите основной элемент системы организационного поведения:

1. Поведение потребителей.
2. Конкуренты.
3. Динамика групп.
4. Компьютерная техника.
5. Демографическая ситуация.
6. Технологическое оборудование.

11. Выберите, для какого темперамента наиболее близка однообразная, монотонная работа, не требующая частой переброски с одних работ на другие:

1. Сангвиник.
2. Флегматик.
3. Меланхолик.
4. Холерик.

12. Выберите, кто легко использует письменную речь:

1. Экстраверт.
2. Интроверт.

13. Выберите, кто чаще оценивает работу по участию и старанию:

1. Этик.
2. Логик.
3. Итуит.
4. Сенсорик.

14. Определите, кто выполняет следующую роль: «Обладает способностью оценивать целесообразность той или иной идеи и дать правильный ответ по ходу обсуждения» – это:

1. Эрудит.
2. Эксперт.
3. Критик.
4. Генератор идей.
5. Организатор.

15. Конфликт, в основе которого лежит служебная целесообразность и он носит конструктивный характер – это конфликт:

1. Межличностный.
2. Деловой.
3. Внутриличностный.
4. Межгрупповой.

16. Процесс отождествления человеком себя с другими людьми, осуществление человеком различных ролей:

1. Адаптация.
2. Идентификация.
3. Коммуникация.
4. Сплочение.

17. Выберите три правильных ответа: Перечислите основные признаки групповой динамики на стадии «формирование»

1. Обсуждение общеизвестных проблем.
2. Взаимопомощь.
3. Неохотное общение.
4. Лояльность.
5. Поиск руководства и объяснения процедуры задания.

18. Подчеркните внешние факторы восприятия?

1. Мотивация.
2. Размер.
3. Движение.
4. Научение.
5. Контрастность.
6. Характер личности.
7. Стаж.
8. Образование.

19. Подчеркните три основных поведенческих приема, к которым прибегают при стратегии «избегание понижения в должности»:

1. Обоснование.
2. Приписывание.
3. Ассоциирование.
4. Извинение.
5. Отстранение.
6. Выявление преград.

20. Укажите 5 последствий воздействия стресса по Т. Коксу:

1. Низкая самооценка.
2. Физиологические.
3. Поведенческие.
4. Конфессиональные.
5. Организационные.
6. Познавательные.
7. Мировоззренческие.
8. Социально-психологические.
9. Процессуальные.

10. Ситуационные.

21. Выберите 5 переменных модели Портера-Лоулера:

1. Усилия.
2. Способности личности.
3. Справедливость оплаты.
4. «Локус» контроля.
5. Внешнее вознаграждение.
6. Размеры оплаты труда.
7. Выполнение работы.
8. Внешние факторы среды.
9. Восприятие роли.
10. Вклад другого работника.

22. Укажите последовательность изменений в модели Л. Гейнера:

1. Диагностика и осознание.
2. Посредничество и переориентация.
3. Давление и побуждение.
4. Эксперимент и выявление.
5. Нахождение нового решения и обязательство по его выполнению.
6. Подкрепление и согласие.

23. Бихевиористский подход имеет следующий принцип:

1. Стимул вызывает реакцию (S-R).
2. Реакция вызывает стимул (R-S).

24. Отражение отдельных свойств предметов и явлений окружающего мира и внутреннего состояния человека возникает

1. в ощущении;
2. в нейротизме;
3. в реактивности.

25. Выделите типы работников по отношению к нововведениям:

1. Рационалист.
2. Ретроград.
3. Нейтрал.
4. Процессор.
5. Интегратор.
6. Катализатор.

ГЛОССАРИЙ

Абстракция (*Abstracti*) – одна из основных операций мышления, при которой субъект, вычленив какие-либо признаки изучаемого объекта, отвлекается от остальных. Результатом этого процесса является построение умственного продукта (понятия, модели, теории и т. д.).

Автократический стиль руководства (*Autokratus*) – стиль управления организацией, основанный на неограниченной личной власти руководителя, при котором подавляется личная инициатива и самостоятельность работников.

Автономия (*Autonomy*) – степень свободы действий работника в принятии решений относительно выполнения заданий и контроля, в значительной степени определяющая чувство его ответственности.

Автономность (*Autonomous*) – свойство системы личности и организации, основанное на независимости действия от кого-либо и самостоятельности.

Авторитарные руководители (*Autocratic leaders*) – руководители, концентрирующие в своих руках все властные полномочия и единолично принимающие связанные с деятельностью группы решения.

Авторитет (*Auctoritas*) – 1) общепризнанное значение, влияние; 2) тот, кто пользуется общим признанием, влиянием.

Адаптация (*Adaptatio*) – 1) реакция личности или организации на изменения внутренней или внешней среды. Пассивная адаптация предполагает пассивное приспособление, активная – воздействие на нее; 2) стадия формирования группы.

Адаптивное лидерство (*Adaptive leadership*) – особая поведенческая модель лидера, для которой характерны динамичность и адекватные обстоятельствам изменения в его деятельности.

Административные группы (*Administratio*) – один из двух типов формальных групп, которые предусмотрены организационной структурой предприятия: отделы, участки и т. д.

Аккумулятивное (*Accumulatio*) – метод развития науки, отдельной теории. Например, организационное поведение как наука аккумулирует в себе теории личности и результаты анализа практических действий индивидов и групп.

Активное восприятие (*Active listening*) – действия, направленные на получение информативного эмоционального сообщения от другого человека.

Активность (*Activus*) – энергичная, усиленная деятельность, деятельное участие в чем-либо.

Альтернатива (*Alter*) – необходимость выбора между взаимозаменяемыми возможностями. Например, при принятии управленческого решения.

Анализ (*Analysis*) – метод научного исследования, состоящий в мысленном или фактическом разложении целого на составные части.

Анкетирование (*Enquete*) – метод сбора первичного материала в социологических, экономических и других исследованиях с помощью анкеты.

Антиклиентурный тип поведения – тип поведения, который характеризуется полным пренебрежением к клиенту.

Архетип (*Arche + Typos*) – в теории личности К. Юнга – это структурные элементы коллективного бессознательного, лежащие в основе всех психических процессов.

Ассоциация (*Associatio*) – 1) объединение, союз лиц, организаций, государств; 2) в психологии – связь, образуемая при определенных условиях между двумя или более психическими образованиями (ощущениями, восприятиями, идеями и т. д.).

Аттестация по результатам деятельности (*Attestatio*) – один из методов оценки работы сотрудника и его личных и деловых качеств.

Атрибуция (*Attribution*) – процесс интерпретации и определения индивидом побудительных причин своего поведения и действий других людей.

Базовая информация (*Baseline information*) – текущий уровень показателей деятельности организации, который используется для оценки результатов программы реорганизации.

Базовые черты личности характера – основные черты, формирующие характер человека. Термин принадлежит американскому психологу Д. Гилфорду. По его мнению, существует пять базисных черт: 1) уверенность в себе, 2) общительность, 3) способность к самоутверждению или самоорганизации, 4) уравновешенность и 5) объективность.

Беседа – метод получения информации на основе вербальной (словесной) коммуникации.

Бессознательное – совокупность психических процессов, в функционировании и влиянии которых человек не отдает себе отчёта. Разработка представлений о бессознательном была начата З. Фрейдом, который первым обратил внимание на то, что многие человеческие действия, кажущиеся на первый взгляд случайными, обусловлены глубинными мотивами и комплексами, которые человек не осознает.

Бихевиоризм (*Behavior*) – направление в психологии, отрицающее соз-

нение как предмет научного исследования и сводящее психику к различным формам поведения, понимаемого как совокупность реакций организма на стимулы внешней среды. По мере своего развития бихевиоризм претерпел изменения. Сегодня многие его представители признают, что люди не являются пассивными жертвами обстоятельств, на их поведение оказывают также влияние их разум, эмоции и черты характера.

Валентность (*Valence*) – степень значимости получения поощрения для индивида, его устремленность к достижению поставленной цели.

Вербальное общение (*Verbalis*) – общение с помощью слов, в отличие от невербального общения с помощью мимики, жестов и т. д.

Взаимодействие – процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Взаимодействие выступает как интегрирующий фактор, способствующий образованию структур. Например, в процессе взаимодействия между членами группы появляются признаки, которые характеризуют эту группу как взаимосвязанную устойчивую структуру организации.

Видение (*Vision*) – предполагающий решение сложных задач и определяющий планы противоречивый образ того, чем организация и ее члены могут быть, т.е. ее возможное (и желательное) будущее.

Визуальный контакт (*Visualis*) – один из способов невербального общения.

«Виноградная лоза» (*Grapevine*) – сосуществующая параллельно с официальными неформальная система коммуникаций организации.

Вклад – понятие, объединяющее разнообразные элементы (опыт, знания, физические усилия и т. д.), которые, по убеждению работников, им приходится приносить на «алтарь» результатов труда,

Власть (*Power*) – способность или возможность оказывать определяющее воздействие (влияние) на поведение людей.

Власть (*Power*) – способность индивида воздействовать на других людей и события, основной капитал руководителя, методы распространения его влияния.

Влечение – психическое состояние, выражающее неосознанную или недостаточно осознанную потребность.

Влияние (*Influence*) – процесс и результат изменения одним человеком поведение другого человека в ходе взаимодействия с ним.

Внешние вознаграждения – вознаграждения за труд, которые работник

получает от организации: зарплата, продвижение по службе, дополнительные выплаты и льготы и т. п.

Внешние нормы – нормы, которые отражают порядок, правила жизни окружающего человека мира.

Внешняя среда – среда, которая окружает организацию и оказывает прямое или косвенное влияние на ее жизнь и деятельность.

Внимание – термин, используемый в психологии для обозначения склонности индивида сосредоточиваться на отдельных чертах окружающей обстановки. Внимание бывает произвольное и непроизвольное. Непроизвольное имеет пассивный характер. Произвольное требует от индивида волевых усилий. Оно отличается активным характером, сложной структурой, выработанными способами организации поведения и коммуникации.

Внутреннее вознаграждение – чувства, которые испытывает человек в процессе труда; самоуважение и гордость (если ему доверяют сложную работу), радость и удовлетворение (если она у него получается) и т. д.

Вовлечение в процесс труда (*Job involvement*) – степень, в которой сотрудники отдаются работе, расходуют на нее время и энергию, воспринимают ее как существенную часть своей жизни.

Воля – способность человека к саморегуляции своего поведения.

Воспринимаемый контроль (*Perceived control*) – уровень контроля над процессом труда и условиями работы в соответствии с ощущениями сотрудников.

Восприятие индивидуальное (*Perception*) – уникальное видение мира индивидом.

Восходящие коммуникации (*Vvnrd communication*) – направляемые на верхние уровни организации информационные потоки.

Вторичные потребности (*Secondary needs*) – социальные и психологические потребности людей.

Вторичные результаты (*Secondary outcomes*) – вознаграждение, получаемое сотрудником после выполнения рабочего задания, косвенно вытекающее из его первичных результатов.

Вытеснение – один из способов «психологической защиты», разработанный З. Фрейдом. Представляет собой процесс, в результате которого неприемлемые для человека мысли, воспоминания, переживания «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного.

Гениальность (*Genius*) – высший уровень развития способностей как

общих (интеллектуальных), так и специальных.

Гигиенические факторы – факторы, которые, согласно модели мотивации Ф. Герцберга, мотивируют труд (если они присутствуют) и вызывают у работника чувство неудовлетворенности в случае их отсутствия.

Гипотеза (*Hypothesis*) – утверждение, которое делается в начале исследования и служит для предсказания или объяснения событий. Основным требованием к любой гипотезе является возможность ее проверки на практике.

Глобализация экономики (*Globus*) – интернационализация мировой экономики, процесс создания многонациональных организаций.

Горизонтальные (перекрестные) коммуникации (*Lateral communication*) – коммуникации, соединяющие между собой командные цепочки организации и позволяющие координировать взаимодействие ее различных отделов и подразделений.

Граждане организации (*Organizational citizens*) – работники, принимающие активное участие в жизни компании, специальных проектах, взаимодействующие с коллегами, направляющие способности и энергию на достижение целей организации; повышение эффективности ее деятельности.

Гражданское организационное поведение (*Organizational citizenship behaviors*) – добровольные действия сотрудников, направленные на достижение целей компании, выполнение ее миссии.

Границы сферы труда (*Job scope*) – оценка сферы труда в вертикальном и горизонтальном измерениях (глубине и широте).

Группа (*Group*) – двое или более лиц, которые взаимодействуют друг с другом, влияют друг на друга и воспринимают себя как «мы».

Групповая динамика (*Group dynamics*) – совокупность процессов взаимодействия членов группы между собой и группы с внешней средой.

Групповая динамика (*Group dynamics*) – социальный процесс взаимодействий индивидов в малых группах.

Групповое мышление (*Groupthink*) – как правило, тесно связанные между собой члены небольших групп не рискуют высказывать противоречащие воззрениям большинства мнения, либо с готовностью присоединяются к точке зрения наиболее влиятельных (пользующихся авторитетом, доверием или просто упорно отстаивающих свои доводы) ее участников.

Групповое принятие решений – осуществляемый группой выбор из ряда альтернатив в условиях взаимного обмена информацией при решении общей для всей группы задачи.

Групповые нормы – общепризнанные стандарты поведения, которые сложились в результате длительного взаимодействия членов группы. Они выполняют в группе стабилизирующую функцию, способствуют предсказуемости поведения членов групп, сокращению межличностных конфликтов.

Гуманистическая психология – одно из современных направлений психологии, признающее своим главным предметом личность как уникальную целостную систему, которая представляет собой не нечто заранее данное, а «открытую возможность» самоактуализации, присущую только человеку.

Давление (*Pressure*) – групповой динамический процесс взаимного влияния членов группы, основная функция которого состоит в определенной подгонке, притирки людей друг к другу ради достижения общегрупповой цели.

Двусторонний коммуникативный процесс (*Two-way communication process*) – включающий в себя восемь шагов коммуникативного процесса, предполагающих, что отправитель разрабатывает, кодирует и передает некую идею, а адресат, в свою очередь, получает, расшифровывает, принимает и изменяет ее, после чего посылает сигнал обратной связи отправителю.

Двухфакторная модель мотивации Герцберга. Согласно этой модели существуют факторы, которые только подтверждают разумный уровень мотивации (гигиенические) и факторы (поддерживающие), которые действительно мотивируют труд работника. Для того чтобы люди были довольны своей работой и трудились эффективно, необходимо использовать и те, и другие одновременно.

Дедукция (*Reductio*) – научный метод, позволяющий получить вывод, умозаключение от общего, базисного к частному.

Делегирование (*Delegation*) – назначение рабочих заданий, полномочий и обязанностей сотрудникам организации.

Демократический стиль управления (*Demos + kratos*) один из стилей руководства, при котором управление в значительной степени децентрализовано, коллектив принимает участие в разработке и реализации управленческих решений.

Деструктивный результат (*Dysfunctional effect*) – неблагоприятные последствия действий или изменений для системы в целом.

Действие (*Act*) – наименьшая единица деятельности, сохраняющая все её процессуальные и содержательные характеристики.

Деятельность (*Activity*) – динамическая система взаимодействий субъекта с миром, в процессе которых происходит возникновение и воплощение в

объекте психического образа и реализация опосредованных им отношений субъекта.

Дистанция власти – уверенность в жестких и законных правах на принятие решений, разделяющих менеджеров и рядовых с рудников.

Дисциплина (*Disciplina*) – определенный порядок поведения людей, отвечающий сложившимся в организации нормам.

Дни отдохновения (*Sabbatical leaves*) – предоставляемый работнику оплачиваемый или неоплачиваемый отпуск, что способствует снятию стресса и дает дополнительные возможности для обучения.

Доверие (*Trust*) – потенциальная возможность определять свои действия, полагаясь на высказывания и поступки другой стороны.

Доктрина человеческих отношений (*Doctrina*) – теория Э. Мэйо, в соответствии с которой решающая роль в трудовой активности людей принадлежит не столько материальным, сколько психологическим факторам. В центре этой теории стоят групповые отношения, коммуникационные барьеры, конфликты, морально-психологический климат трудового коллектива. Основное положение доктрины: значительную часть конфликтов между человеком и организацией можно устранить, если более полно удовлетворить социальные и психологические потребности личности.

Единичная петля обучения (*Single-loop learning*) – процесс разрешения текущих проблем и адаптации к изменениям.

Единоначалие – принцип управления, согласно которому вся власть в организации принадлежит первому руководителю.

Желание – мотив деятельности, характеризующейся отчетливо осознанной потребностью.

Жест (*Geste*) – движение рукой или другое телодвижение, одно из основных средств невербального общения.

Жизненная позиция (*Life position*) – преобладающий способ построения отношений с людьми, как правило, сохраняющийся на протяжении всей человеческой жизни, за исключением случаев, когда индивид приобретает значимый опыт, корректирующий его жизненную позицию.

Закон следствия – утверждает, что человек склонен воспроизводить образцы поведения, последствия которых он воспринимает как благоприятные (подкрепление), и, наоборот, стремится не допускать поступков, сопровождающихся негативными последствиями.

Закономерность – объективно существующая и повторяющаяся связь и

взаимозависимость явлений действительности.

Замещение (сублимация) – один из способов психологической защиты, который представляет собой замену одной, недостижимой цели, на другую, более реальную, которая хотя бы частично удовлетворяет потребность.

Идентификация (*Identifico*) – стадия развития группы, на которой формируется чувство принадлежности индивида к группе.

Иерархичность – свойство системы, которое определяется, во-первых, иерархией связей во взаимодействии элементов; во-вторых, тем, что каждый элемент системы можно рассматривать как иерархическую систему, а саму систему как элемент более крупной системы.

Иерархия потребностей (*Hierarchy of needs*) – теория А. Маслоу, основное положение которой состоит в том, что различные группы человеческих потребностей располагаются в определенном иерархическом порядке приоритетов, так что одна группа потребностей превосходит другую по значимости.

Изменения в процессе труда (*Work change*) – любые перемены в рабочей среде.

Изменения организации – любые перемены в организации.

Имидж – целенаправленно формируемый образ, призванный оказывать эмоционально-психическое воздействие на кого-либо для манипуляции, рекламы.

Индивид (*Individuum*) – человек как единичное природное существо, представитель *homo sapiens*.

Индивидуализм (*Individualism*) – культурный акцент на индивидуальные права и свободы, свободно формирующиеся социальные системы и чувство собственного достоинства.

Индивиды типа А – агрессивные, склонные к конкуренции, нетерпеливые по отношению к себе и другим люди, комфортно чувствующие себя в условиях жестких временных рамок.

Индивиды типа В (*Type B people*) – расслабленные и покладистые сотрудники, которые скорее принимают складывающуюся ситуацию, адаптируясь к ней, нежели пытаются плыть против течения.

Индукция (*Inductio*) – один из основных методов логического построения умозаключений, в основе которого лежит движение знания от единичных утверждений к общим положениям.

Инстинкт (*Instinctus*) – 1) врожденная форма поведения; 2) внутреннее чутье, безотчетное чувство.

Инструментальность – степень убежденности работника в том, что назначенное вознаграждение будет получено немедленно после выполнения задания.

Инструментальные ориентации – согласно теории М. Рокича, способы поведения, рассматриваемые человеком в качестве средства достижения цели.

Интеграция (*Integratio*) – стадия развития группы, характеризующаяся объединением индивидов в единый трудовой коллектив.

Интеллект (*Intellectus*) – относительно устойчивая структура умственных способностей индивида.

Интеллектуальные чувства – переживания человека, которые возникают у него в результате его умственной деятельности.

Интервью (*Interview*) – в социологических и других социальных исследованиях беседа, проводящаяся по заранее намеченному плану с лицом или группой лиц, ответы которых служат исходным материалом для исследования и обобщения.

Интериоризация (*Interiorisation*) – процесс переноса неких внешних представлений в сознание отдельного человека.

Интонация (*Intono*) – тон и манера произношения слов, средство невербального общения.

Интроверт (*Introverti*) – человек, психический склад которого характеризуется сосредоточенностью на своем внутреннем мире. Один из типов личности в теориях Юнга и Айзенка.

Интуиция (*Intuitio*) – 1) знание, возникающее без осознания путей и условий его получения, в силу чего человек имеет его как результат «непосредственного усмотрения»; 2) способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях.

Информация (*Informatio*) – совокупность сведений, данных, знаний об изучаемом объекте или явлении.

Инцидент (*Incident*) – действие одной из сторон конфликта, в результате которого умышленно или неумышленно причиняется реальный (или воображаемый) ущерб интересам другой стороны.

Исследование – общий термин, обозначающий любую попытку изучения проблемы путем сбора и (или) анализа данных.

Клиентурный тип поведения – проявление оптимальных режимов делового общения работников организации с клиентом на основе высокого уровня сервисного обслуживания.

Климат социально-психологический (*Kliima*) – качественная сторона межличностных отношений, проявляющаяся в виде совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе.

Кодекс поведения (*Codex*) – совокупность правил, норм, убеждений, жизненных ценностей, определяющих поведение личности, (группы, организации).

Коллектив (*Collective*) – социальная организация (группа), для которой характерна социально значимая деятельность.

Коллективизм (*Collections*) – принцип организации взаимоотношений и совместной деятельности людей, проявляющийся в осознанном подчинении личных интересов общественным.

Команда (*Team*) – группа людей, которые хотели бы совместными усилиями достичь определенных целей с возможно меньшими затратами. Команда – это группа-оптимум, сбалансированная как по своей трудовой деятельности, так и по поведенческим характеристикам.

Комментарий (*Commentarius*) – компетентное толкование общественно-экономического явления, фактов, документальных данных.

Коммуникационная модель (*Communication model*) – способ организации коммуникации и каналов общения.

Коммуникационная структура (*Communication structure*) – совокупность коммуникационных каналов и моделей организации.

Коммуникационный канал (*Communication channel*) – путь, по которому в группе или организации происходит обмен информацией или мнениями.

Коммуникация (*Communication*) – передача информации от одного человека к другому.

Комплекс неполноценности (*Complex*) – сложное состояние человека, связанное с ощущением недостатка каких-либо качеств (способностей, знаний, умений, навыков), сопровождаемое глубокими негативными эмоциональными переживаниями.

Комплексный подход к человеку – систематическое изучение целостного индивидуально-психологического становления человека на всех этапах его жизненного пути.

Компромисс (*Compromissum*) – соглашение, достигнутое путем взаимных уступок.

Консерватизм (*Conserver*) – приверженность ко всему устоявшемуся,

противодействие новому.

Консолидация (*Consolidation*) – один из эффектов, возникающих в группе в результате давления. Люди в группе становятся едиными в своих мыслях и поступках, когда ей извне или изнутри нечто угрожает благополучию или даже существованию.

Конструкт личностный – термин принадлежит ученому Дж. Келли и означает совокупность понятийных систем и моделей, которые человек создает, а затем приспосабливает к реальной действительности для объяснения собственного поведения и поведения других людей.

Контроль (*Controle*) – комплекс методов, позволяющих сравнивать результаты с запланированными. Основные требования к контролю – оперативность, гласность и объективность; в поведенческом аспекте контроль призван выполнять не только карательные функции, но и должен быть формой проявления внимания к труду работника, фактором мотивации его трудовой деятельности.

Конфликт (*Conflict*) – особый вид взаимодействия, при котором одна сторона, сталкиваясь с противодействием другой, стремится сделать невозможной реализацию ее целей и интересов.

Конфликт (*Conflict*) – разногласия по поводу характера или методов достижения организационных целей.

Конформизм (*Conformity*) – изменение поведения или убеждения людей в результате реального или воображаемого давления группы.

Концепция (*Conceptio*) – система взглядов, то или иное понимание явления, процессов.

Корректность (*Validity*) – потенциальная возможность получения в ходе обследования необходимых данных, доведения индивидом до других людей, идей, фактов, мыслей, чувств и ценностей.

Кривая адаптации организации к переменам (*Organizational learning curve /or change*) – период адаптации сотрудников к изменениям, для которого характерно временное снижение показателей производительности труда вплоть до того момента, когда группа достигнет нового положения равновесия.

Критерий (*Kriterion*) – показатель, на основании которого производится оценка, определение или классификация чего-либо, мерило оценки.

Культура (*Outturn*) – исторически определенный уровень развития общества, творческих сил и способностей человека, выраженный в типах и формах организации жизни и деятельности людей, в их взаимоотношениях, а также в

создаваемых ими материальных и духовных ценностях.

Либеральный стиль руководства (*Liberalus*) – один из трех стилей руководства по Мак-Грегору, для которого характерно минимальное участие руководителя в управлении коллективом.

Лидер (*Leader*) – член группы, который в значимых для нее ситуациях способен оказывать существенное влияние на поведение остальных членов группы.

Лидерство (*Leadership*) – процесс, с помощью которого одно лицо оказывает определенное влияние на членов группы или организации, направляя их усилия на достижение организационных или групповых целей. Или (поведенческий подход) – совокупность отношений доминирования и подчинения, влияния и следования в, системе межличностных отношений в группе (организации).

Личность – человеческий индивид как субъект межличностных и социальных отношений и сознательной деятельности.

Маркетинг поведенческий (*Marketing*) – философия и методология различной деятельности организации, которые формируют «образ мышления» и поведения на рынке.

Межгрупповые отношения – совокупность социально-психологических явлений, характеризующих связи и взаимодействие социальных групп.

Межличностные отношения – субъективно переживаемые взаимосвязи между индивидами, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимного влияния, оказываемого людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

Меланхолик (*Melanina + chole*) – человек, склонный к угнетенному настроению и мрачным мыслям, отличающийся (по своему темпераменту) слабой возбудимостью, глубиной и длительностью эмоций.

Методология (*Methodos*) – совокупность методов, применяемых в какой-либо науке.

Методы исследования личности – совокупность способов и приемов изучения психологических проявлений личности человека.

Механистическая модель – модель для конструирования организации, разработанная немецким ученым М. Вебером, которая характеризуется структуризацией и специализацией работ, централизацией управления, жесткими правилами поведения.

Мимика (*Mimikos*) – совокупность движений частей лица человека, вы-

ражающих его состояние или отношение к тому, что он воспринимает; средство невербального общения.

Мировоззрение – система взглядов на объективный мир и место в нем человека, на отношение человека к окружающей действительности и самому себе, а также обусловленные этими взглядами жизненные позиции людей, их идеалы, принципы и ценностные ориентации.

Модель зависимости трудовых показателей от уровня стресса (*Stress-performance model*) – визуальное описание отношений между стрессом и показателями работы, демонстрирующее, что индивиды имеют различные пороги стрессов.

Модель консультирования «Айсберг» (*Iceberg model of counseling*) – консультирование, в основе которого лежит предположение о том, что большая часть выражаемых сотрудником эмоций – лишь малая толика его чувств.

Моделирование (*Module*) – исследование явлений, процессов путем создания их моделей, один из основных методов теории познания. В организационном поведении – нечто вроде «мини-теории», дающей схему связи между различными аспектами поведения.

Моральные нормы (*Moralis*) – стандарты обычаев или поведения, принятые в данном обществе, не имеющие юридической силы, но принимаемые людьми как должное.

Мотив (*Motive*) –внутреннее побуждение человека к действию. Мотив в отличие от потребностей указывает на способы , которыми можно удовлетворять потребности.

Мотив достижения (*Achievement motive*) – характеристика мотивационной сферы личности, отражающая стремление к наилучшему выполнению деятельности в ситуациях достижения.

Мотив роста (*Growth motive*) – потребность высшего уровня, связанная с присущим человеку побуждением актуализировать свой потенциал.

Мотивация (*Motivating*) – процесс побуждения себя и других в организации к желательному поведению, направленному на достижение личных и/или организационных целей.

Мотивация (*Motivation*) – сила побуждения индивида к действиям, определяемая как произведение его валентности, ожиданий и инструментальности.

Мотивация власти (*Power motivation*) – стремление индивида воздействовать на людей и на развитие ситуации.

Мотивационная сфера человека – часть внутреннего мира человека, в которой возникают (и исчезают) побуждения человека к действиям.

Мультикультура (*Multum*) – организационная культура в многонациональной организации.

Мышление – процесс познавательной деятельности человека, характеризующейся обобщенным и опосредованным отражением действительности.

Набор навыков и умений (*Skill variety*) – комплекс необходимых для выполнения рабочего задания профессиональных знаний.

Навык – способность человека выполнять определенные задачи быстро и профессионально, достигая желаемого результата.

Надежность (*Reliability*) – способность применяемых в обследовании инструментов обеспечивать постоянные результаты вне зависимости от того, кто их проводит.

Наделение властью (*Empowerment*) – процесс, обеспечивающий работников большей автономией посредством расширения их доступа к информации и обеспечения контроля над факторами, определяющими выполнение рабочих заданий.

Наказание (*Punishment*) – управление неблагоприятными последствиями, цель которого состоит в предотвращении нежелательного поведения.

Намерение – сознательное желание, готовность что-либо сделать.

Направленность – совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность человека и проявляющихся в его интересах, склонностях и идеалах.

Научение – 1) процесс и результат приобретения индивидуального опыта; 2) термин, введенный бихевиористами для обозначения приобретения организмом новых форм реакций путем подражания поведению других живых существ.

Научное познание – метод познания окружающей действительности, в основе которого лежит исследование свойств и особенностей объекта изучения, выявление его существенных признаков, качеств, закономерностей развития и связей.

Невербальные коммуникации (*Nonverbal communication*) – выступающие средством коммуникации действия (или бездействие) индивидов.

Неприятие неопределенности (*Uncertainty avoidance*) – ощущение дискомфорта в условиях неопределенной ситуации, побуждающее индивидов добиваться прояснения положения.

Неформальная группа (*Informal group*) – группа, формирующаяся спонтанно, вне зависимости от воли руководства; в основе ее существования – личные симпатии и заинтересованность в общении.

Неформальная организация (*Informal organization*) – совокупность личных и социальных отношений, никак не определяемых формальной организацией, но возникающих спонтанно как результат взаимодействий сотрудников.

Неформальные группы (*Informal groups*) – группы, сформированные на основе общих интересов, близости и дружбы.

Неформальный лидер (*Informal leader*) – индивид, обладающий наивысшим статусом в неформальной организации, который проявляется в демонстрации влияния на членов неформальной группы.

Неформальные коммуникации – специфический вид межличностных коммуникаций (слухи). Наряду с содержанием информации отражают общественное мнение и настроение, более общие стереотипы и установки аудитории.

Нисходящие коммуникации – нисходящий от верхних уровней организации к нижним поток информации.

Нормы (*Norms*) – требования неформального коллектива к поведению его членов, которые могут быть жесткими или либеральными (в зависимости от поведения членов группы).

Нормы общественного поведения (*Norma*) – способы мышления и поведения, принятые в данном обществе и разделяемые большинством его членов, для регулирования взаимоотношений людей.

Область свободы выбора рабочих заданий (*Area of job freedom*) – зона свободных действий подразделений организации в пределах установленных ограничений.

Обратная связь (*Feedback*) – информация, получаемая сотрудником в ходе выполнения рабочего задания от менеджера или коллег, относительно достигнутых работником результатов.

Объект конфликта (*Object of conflict*) – то, на что направлено внимание и интерес сторон конфликта и без чего они не могут нормально действовать, без чего их возможности в решении задач существенно снижаются.

Объективность (*Objectivus*) – действительное, независимое от воли и сознания человека существование мира, предметов, их свойств и отношений.

Обыденное познание – непосредственный повседневный опыт людей. В отличие от научного, стремящегося к универсальности, обыденное познание носит преимущественно индивидуальный характер и ориентировано в первую очередь на практический результат.

Оно (ид) – один из компонентов структуры личности в теории З. Фрейда. Представляет собой локализованное в бессознательном средоточие инстинктивных побуждений, либо сексуальных, либо агрессивных, стремящихся к немедленному удовлетворению независимо от отношения субъекта к внешней реальности.

Операция (*operation*) – неосознаваемая, автоматизированная частица действия.

Организационная коммуникация (*Organizational communication*) – обмен информацией, ее значениями и смыслами между членами организации, группы.

Организационная культура (*Organizational culture*) – набор допущений, убеждений, ценностей и норм, разделяемых всеми членами организации.

Организационная роль (*Organizational role*) – совокупность действий, ожидаемых группой (организацией) от одного из своих членов.

Организационное поведение (*Organizational behavior*) – изучение поведения людей (индивидов и групп) в организациях и практическое использование полученных знаний.

Организационное поведение (*Organizational behavior*) – особая форма взаимодействия людей друг с другом, обусловленная характером взаимоотношений в организациях как социально-экономических группах и спецификой трудовой деятельности.

Организационное развитие (*Organizational development*) – целенаправленная работа, осуществляемая высшим руководством организации для увеличения эффективности и жизнеспособности организации посредством внесения планируемых изменений в процессы, протекающие в ней.

Организационная структура – скелет организации, схема должностей и подразделений, на основе которой строятся формальные отношения людей в организации.

Организация (*Organisation*) – объединение индивидов и групп, действующих на основе общих целей, интересов и программ.

Органическая модель – модель, на основе которой конструируются организации, характеризующиеся гибкостью, открытостью и децентрализованной системой принятия решений.

Органическая организация (*Organic organizations*) – организации, характеризующиеся гибкостью и открытостью, децентрализованной системой принятия решений.

Осознание – субъективное состояние индивида, пребывая в котором он осознает что-либо. Термин имеет разные значения – от осознания стимулов в физическом мире до осознания своего внутреннего «Я» и его воздействия на собственное поведение.

Ощущение – отражение свойств предметов объективного мира, возникающее при их непосредственном воздействии на органы чувств индивида.

Память – процессы организации и сохранения прошлого опыта, делающие возможным его повторное использование в деятельности или возвращение в сферу сознания.

Первичные потребности (*Primary needs*) – основные физиологические потребности человека и потребность в безопасности.

Переговоры – обмен мнениями с целью принятия решения по какой-либо проблеме.

Переживание – любые испытываемые субъектом эмоционально окрашенные состояние и явление действительности, непосредственно представленные в его сознании и выступающие для него как событие его собственной жизни.

Побуждения (Внутренние импульсы, стремления) (*Drives*) – стремления работника к достижениям, принадлежности к определенной группе, власти или компетентности.

Поведение – совокупность осознанных действий субъекта, обладающих характерной для него особенностью, которая повторяется в разных ситуациях.

Поведенческое пристрастие (*Behavioral bias*) – узость взглядов некоторых людей, когда внимание акцентируется на удовлетворении сотрудника и не принимается во внимание более широкая система взаимоотношений организации и общества.

Позитивное действие (*Affirmative action*) – предпринимаемые организациями конструктивные действия, направленные на увеличение возможностей трудовой занятости квалифицированных представителей защищенных групп населения, которые считаются неадекватно представленными в штате фирмы.

Подкрепление стимулирующее – процесс, с помощью которого закрепляется реакция организма. В управлении организационным поведением в каче-

стве стимулов подкрепления выступают мотивация и коммуникативная компетентность.

Подражание – следование какому-либо примеру, образцу.

Позиция социальная – место, положение индивида или группы в системе отношений в обществе, определяемое по ряду специфических признаков и регламентирующее стиль поведения.

Поиски обратной связи (*Feedback-seeking behavior*) – осуществление сотрудником мониторинга за результатами процесса труда и обращение к менеджеру с просьбой об оценке степени продвижения к цели.

Понимание – способность постичь смысл чего-либо и достигнутый благодаря этому результат. Без понимания как особого состояния субъекта невозможен процесс межличностного общения.

Поступок – 1) сознательное действие, оцениваемое как акт нравственного самоопределения человека, в котором он утверждает себя как личность в своем отношении к другому человеку, себе самому, группе или обществу к природе в целом; 2) единица поведения.

Потенциал поведения. Термин принадлежит Дж. Роттеру. Согласно его теории, потенциал поведения – это вероятность поведения, встречающегося в какой-то ситуации или ситуациях в связи с каким-то одним подкреплением или подкреплениями.

Потребности – это психическое состояние человека, характеризующее ощущением недостатка в чем либо.

Привычка – поведение, которое было выработано в результате жизненного опыта.

Принятие решения – волевой акт формирования последовательности действий, ведущих к достижению цели на основе обработки исходной информации в ситуации неопределенности.

Производительность (*Productivity*) – отношение того, что получено на выходе, к тому, что вложено на входе (обычно в соответствии с неким заранее заданным стандартом).

Процесс изменений (*Changing*) – этап трансформационного процесса, в ходе которого изучаются новые идеи и практика, когда менеджмент оказывает работникам помощь в освоении новых способов мышления и действий.

Процессуальные теории мотивации – теории, согласно которым поведение людей определяется не только потребностями (основной тезис содержательных теорий мотивации), но и другими факторами, например, ожиданием,

что выбранный способ достижения цели приведет к удовлетворению или приобретению желаемого.

Псевдоклиентурный тип поведения – тип поведения, для которого характерно преувеличенное внимание к клиенту и настойчивая реклама продукции или услуг.

Психоанализ – направление в психологии и, основателем которого является З. Фрейд. Основано на идее о том, что поведение человека определяется не только и не столько сознанием, сколько бессознательным.

Работоспособность – потенциальная возможность индивида выполнять целесообразную деятельность на заданном уровне эффективности в течение определенного времени.

Развитие личности – процесс формирования личности как социального индивида в результате его социализации и воспитания.

Реакция (*Reactio*) – любой ответ организма на изменение во внешней или внутренней среде.

Результат (выход) (*Outcomes*) – вознаграждения, которые в восприятии сотрудников организации они получают от своей работы и работодателей.

Религиозное познание (*Religio*) – метод познания окружающей действительности, основанный на вере в существование Бога или богов.

Рефлекс (*Reflexus*) – ответная реакция организма на те или иные воздействия, осуществляющиеся через нервную систему; различают безусловные рефлексы (врожденные) и условные (приобретенные самим организмом в течение индивидуальной жизни).

Рефлексия – способность сознания человека сосредоточиться на самом себе.

Ролевой конфликт – конфликт, возникающий в ситуации, когда человек одновременно играет две роли, при этом ожидания, связанные с этими ролями, несовместимы друг с другом.

Ролевая неопределенность (*Role ambiguity*) – ощущение, возникающее у индивида в ситуации, когда его роли определены неадекватно или просто неизвестны, что приводит (как и в случае с ролевым конфликтом) к снижению уровня удовлетворенности трудом и чувства ответственности перед организацией.

Ролевая структура (*Role structure*) – вся совокупность ролей, имеющих в данной группе или организации, и система связей между ними.

Ролеобразование (*Role forming*) – процесс групповой динамики, в результате которого в группе формируется определенная ролевая структура.

Роль социальная – способ поведения, который задается обществом или конкретной организацией и который зависит от личности («Я»), ее статуса в межличностных отношениях и норм, предъявляемых к данному статусу, а также стимулирующего подкрепления.

Самоактуализация – 1) процесс наиболее полного удовлетворения первичных и вторичных потребностей; 2) реализация потенциала человека.

Самоопределение – 1) процессы, происходящие в сознании, на пути от цели до принятия решения; 2) проектирование поведения.

Сангвиник – человек, для темперамента которого характерны слабая впечатлительность и сильная импрессивность.

Селективное восприятие (*Selective perception*) – склонность уделять внимание тем особенностям рабочего окружения, которые совпадают с собственными ожиданиями работника или подкрепляют их.

Сеть (*Network*) – группа людей, развивающих и поддерживающих неформальный обмен информацией, обычно по представляющим взаимный интерес вопросам.

Синергия (*Synergos*) – особенность сложных систем, в которых сумма составляющих ее элементов, свойство и возможности целого превышают свойства и возможности ее частей. Это уникальное свойство больших систем особенно ярко выражается в их самоорганизации и возможности влиять на поведение системы путем воздействия на ограниченное число параметров.

Система (*system*) – совокупность взаимосвязанных и взаимозависимых частей, составленных в таком порядке, который позволяет воспроизвести целое в любых условиях.

Система организационного поведения (*Organizational behavior system*) – комплексная система элементов, описывающих механизмы побуждения сотрудников к действиям, направленным на достижение целей организации.

Системность – свойство личности и организации, основанное на системном подходе.

Системный подход к ОП (*System approach to OB*) – убеждение в том, что организация есть совокупность множества элементов и частей, каждая из которых сложным образом влияет на все остальные.

Ситуационный подход ОП (*Contingency approach to OB*) – теория, утверждающая, что достижение эффективных результатов в различных внешних обстоятельствах предполагает использование различных поведенческих методов.

Совесьть – способность личности осуществлять нравственный самоконтроль, самостоятельно формулировать для себя нравственные обязанности, требовать от себя их выполнения и производить самооценку совершаемых поступков.

Сознание – 1) человеческая способность к воспроизведению действительности в мышлении; 2) психологическая деятельность как отражение действительности.

Сопротивление изменениям – любые поступки работников, направленные на дискредитацию, задержки или противодействие осуществлению перемен в процессе труда.

Сотрудничество – согласованная, слаженная работа коллектива на основе сочетания интересов отдельных сотрудников и организации в целом, конечная цель управления организационным поведением.

Социализация – процесс усвоения индивидом социального опыта, системы социальных связей и отношений, в результате которого человек приобретает убеждения, общественно одобряемые формы поведения, необходимые ему для нормальной жизни в обществе.

Социальная система – совокупность отношений, которые возникают в результате взаимодействия индивидов.

Социальная фасилитация (Social facilitation) – усиление доминантных реакций в присутствии других.

Сплоченность – степень, в которой члены группы поддерживают друг друга, полагаются на взаимную помощь, стремятся к пребыванию в рядах коллектива.

Способности – индивидуальные особенности личности, которые проявляет человек в своей деятельности. Высшими формами способностей являются талант и гениальность.

Статус (*Status*) – положение субъекта в системе межличностных отношений, определяющее его права, обязанности и привилегии.

Стереотип (*Stereos + typos*) – относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта (человека, группы, события, явления и т. п.), складывающийся в условиях дефицита информации как результат обобщения личного опыта индивида и нередко предвзятых представлений, принятых в обществе.

Стиль лидерства (*Leadership style*) – определенная поведенческая модель, отражающая особенности воздействия лидера на членов группы для оказа-

ния на них влияния и побуждения их к достижению целей организации.

Стиль руководства (*Leadership style*) – устойчивое сочетание теоретических воззрений, навыков и умений, характерных черт и отношений, проявляющихся в поведении лидера.

Стимул (*Stimulus*) – способ (средство), используемое руководством организации и ее подразделений для побуждения работников к деятельности на благо организации.

Стимулирующая заработная плата (*Wage incentives*) – система оплаты труда, предполагающая, что достижение высокой производительности влечет за собой увеличение денежного вознаграждения.

Стресс (*Stress*) – общий термин, применимый ко всем испытываемым индивидами формам давления.

Структурность – свойство системы, проявляющееся в том, что поведение системы обусловлено взаимодействием ее структурных элементов.

Супер-Эго – в теории З. Фрейда один из компонентов структуры личности, который выступает в качестве судьи поведения человека.

Текущность кадров (*Turnover*) – число уволившихся в течение рассматриваемого периода (обычно года) сотрудников организации, отнесенное к среднему числу ее работников и умноженное на 100%.

Темперамент (*Temperamentum*) – динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности и других характеристиках.

Теории (*Theoria*) – совокупность обобщенных положений, образующих какую-либо науку или раздел ее, а также правил в области какого-либо мастерства, искусства.

Теории X-Y (*Theories X-Y*). Разработаны Д. МакГрегором. Согласно теории X большинство людей не любят работать и их надо принуждать к ней, согласно теории Y – люди стремятся к работе, преданность организации рассматривается как функция вознаграждения, связанная с достижением цели.

Теория X (*Theory X*) – традиционный авторитарный набор предположений о человеческой природе.

Теория Z (*Theory Z*) – модель, в которой предпринимается попытка адаптации элементов японских систем управления к американской культуре с акцентом на сотрудничество и процессы принятия согласованных решений.

Теория Y (*Theory Y*) – гуманистический и поддерживающий подход к управлению трудовой деятельностью людей.

Теория поля (*Field theory*). Разработана К. Левиным. Рассматривает поведение человека как его функционирование в определенном «поле», под которым подразумевается единство окружения и личности. Законы поведения человека в группе определяются и обуславливаются социальными и психологическими силами, продуцируемыми окружением.

Теория социального обучения – теория, в основе которой лежит положение о том, что, наблюдая и имитируя ролевые модели в окружающей рабочей среде, сотрудники организации получают значительную информацию об эффективном поведении в процессе труда (косвенное обучение или обучение на опыте других людей).

Теория справедливости (*Equity theory*) – утверждает, что работники склонны оценивать беспристрастность действий менеджмента, сравнивая результаты своего участия в выполнении рабочих заданий с прилагаемыми для их достижения усилиями, а также сопоставляя полученную пропорцию (далеко не всегда абсолютный уровень вознаграждений) с аналогичными пропорциями других людей.

Тесты на порядочность (*Honesty tests*) – методы оценки моральных качеств работника и его склонности к совершению неэтичных поступков. Известны также как тесты на высокие моральные качества.

Тест на ухудшение показателей (*Impairment testing*) – определение потенциальной возможности человека выполнять работу без воздействия запрещенных законом наркотиков, предполагающее компьютерное исследование изменений моторных реакций сотрудников организации.

Типовые теории личности – классификация людей по определенным психологическим характеристикам. Например, у Юнга и Айзенка – экстраверты и интроверты, у Хорни – уступчивый гид, обособленный тип, враждебный тип и т. д.

Трудовая этика (*Work ethic*) – установка работника, в соответствии с которой человек относится к труду как к очень важной и желаемой жизненной цели.

Убежденность – особое качество личности, определяющее общую направленность всей ее деятельности и ценностных ориентаций и выступающее результатом ее сознания и поведения.

Удовлетворенность трудом – эмоциональное состояние человека, которое возникает при оценке того, насколько выполняемая им работа дает возможность реализовать его основные потребности.

Узость взглядов (*Parochialism*) – «видение» ситуации вокруг себя только с точки зрения собственных перспектив.

Умение – освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспечиваемый совокупностью приобретенных знаний и навыков

Умение работать с людьми (*Human skills*) – навыки эффективного взаимодействия лидера с сотрудниками организации и другими людьми и создания рабочих команд.

Управление впечатлением – процесс создания и защиты индивидом собственного имиджа путем целенаправленного воздействия на оценки окружающих.

Управление качеством (*Total quality management TQM*) – вовлечение каждого сотрудника организации в постоянный поиск улучшения процесса труда.

Управление конфликтом (*Conflict management*) – процесс, включающий в себя целенаправленные действия по коррекции конфликтности поведения участников и устранению (минимизации) его нежелательных последствий.

Уровень притязаний – это высота, которую ставит перед собой человек (желаемый уровень удовлетворения потребностей, ради достижения которого человек действует сейчас и будет действовать в дальнейшем).

Установки (*Attitudes*) – ощущения, чувства и убеждения, в значительной мере определяющие восприятие работниками внешней среды, побуждающие их к планированию определенных действий и поступкам.

Участие в управлении (*Participation*) – ментальное и эмоциональное вовлечение индивидов в групповые ситуации, побуждающее их вносить личный вклад в достижение командных целей и разделять ответственность.

Факторный анализ (*Factor + analysis*) – метод многомерной математической статистики, применяемый при исследовании статистически связанных признаков для выявления определенного числа скрытых от непосредственного наблюдения факторов.

Фильтрация (*filtering*) – сокращение содержания сообщения до нескольких основных пунктов и доведение их до других людей.

Флегматик – человек, темперамент которого характеризуется низким уровнем психической активности, медлительностью и невыразительностью мимики.

Формальная группа (*Formal group*) – группа, созданная по воле руководства для выполнения конкретных задач и достижения совершенно определенных целей.

Фрустрация (*Frustratio*) – эмоционально тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством досады, безысходности, крушения надежд в достижении определенной желаемой цели.

Функциональный блок деятельности (*Functional block of activity*) – составная часть деятельности, включающая в себя действия, направленные на решение определенной задачи (выполнение определенной функции).

Характер (*Character*) – совокупность психических особенностей человека, проявляющихся в его действиях, поведении.

Харизма (*Charisma*) – исключительная одаренность. Харизматическая личность – авторитетный человек, умеющий влиять на других людей.

Холерик (*Cholericus*) – человек, отличающийся (по своему темпераменту) быстротой действий, сильными, быстро возникающими чувствами, ярко отражающимися в действиях, речи, жестах, мимике.

Хотторнский эффект (*Hawthorne effect*) – заключается в том, что наблюдение за деятельностью группы людей оказывает существенное воздействие на поведение ее членов.

Цель – конкретный образ желаемого результата (количественные характеристики желаемого состояния).

Ценностные ориентации (*Orientation*) – критерии отношения человека к жизни, обществу, к самому себе, которые определяют его поведение.

Человеческий фактор – понятие, используемое в менеджменте для характеристики оказывающих определяющее влияние на эффективность организации факторов, связанных с мотивацией и системой ценностей.

Черты личности – устойчивые, повторяющиеся в различных ситуациях особенности поведения личности.

Чувство – высшая, культурно обусловленная эмоция человека, связанная с некоторым социальным объектом.

Шкала оценок (*Scala*) – методический прием, позволяющий распределять совокупность изучаемых объектов по степени выраженности общего для них свойства.

Эго (*Ego*) – один из компонентов структуры личности в теории З. Фрейда, посредник между страстями Ид и реальным внешним миром.

Экзистенциальный менеджмент (*Existential management*). Направ-

ление в теории управления, делающее акцент на субъективных наблюдениях, решениях и жизненных ситуациях, которые не поддаются эмпирической верификации. По мнению представителей этого направления – Г. Одиорне, Б. Клайнера, К. Халла и др., поведение человека в современной динамичной организации с трудом поддается однозначной интерпретации, и управление не может быть настолько рациональным, как описывали его классики менеджмента.

Экономически ориентированное поведение (*Economic oriented behavior*) – поведение, которое по своему смыслу соотносится с удовлетворением желаний и потребностей, связанных с извлечением пользы.

Экономический человек (*Economic man*) – индивид, который реализует себя в процессе производства и распределения продуктов этого производства.

Экоориентированная деятельность (*Ecooriented activity*) – система взаимодействий человека и окружающего мира, основанная на понимании их единства и взаимозависимости и предполагающая всесторонний, полноценный и эффективный учет экологических идей, аспектов и факторов.

Экстраверт (*Extra*) – человек, психический склад которого характеризуется направленностью на внешний мир и деятельность в нем, противоположность интроверта.

Эмоции – элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и хода процесса удовлетворения актуальных потребностей.

Этичное отношение (*Ethical treatment*) – убеждение в том, что взаимодействия организаций и менеджеров с работниками и клиентами должны соответствовать этическим нормам.

Этноцентризм (*Ethnos*) – предрасположенность индивида оценивать ситуацию и людей другой культуры на основе критериев, принятых в его культуре.

Эффект цепной реакции (*Chain-reaction effect*) – ситуация, когда переменная (или другой фактор), непосредственно относящаяся к индивиду или небольшой группе людей, приводит к прямым или косвенным реакциям многих (сотен и тысяч человек) в силу того, что все они заинтересованы в том или ином развитии событий.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Одной из основных задач по повышению качества подготовки студентов вуза является интенсификация самостоятельной работы. Такая работа становится важной формой организации учебных аудиторных и внеаудиторных занятий, в процессе которых студенты под руководством преподавателя или самостоятельно с помощью методических указаний и пособий совершенствуют свои знания, умения, опыт творческой и познавательной деятельности, повышая уровень профессиональной компетенции.

В результате самостоятельного освоения материалов данного учебного пособия студенты могут ознакомиться с методикой подготовки, планирования, организации, с требованиями к оформлению и формами представления результатов самостоятельной и контрольной работы по дисциплине «Организационное поведение».

В учебном плане специальности «Менеджмент организации» данный курс входит в перечень обще профессионального блока и служит основой для изучения других дисциплин, в частности «Управление персоналом». Освоение концепции организационного поведения позволит применить гуманистическую парадигму управления человеческими ресурсами в менеджменте организации. Самостоятельное овладение и обогащение знаний о поведении индивида, группы и организации поможет будущему менеджеру принимать эффективные решения в сфере управления персоналом и на их основе повысить эффективность функционирования организации.

Основные направления развития организационного поведения связаны с разработкой новых моделей поведения в организации, с учетом влияния факторов внешней среды, деловой культуры, активизации потенциала человека и удовлетворения его потребностей в высоком качестве жизни. Менеджеры призваны совершенствовать себя, побуждать и направлять персонал к достижению миссии, целей и стратегии организации.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Аверченко Л.К. Психология управления: курс лекций. – М., 1997.
2. Адаир Д. Психология лидерства, 2006. – 849 с.
3. Алиев В.Г. Организационное поведение: – Экономика, 2004. – 312 с.
4. Алиев Х. Защита от стресса. Как сохранить и реализовать себя в современных условиях. – М., 1996. – 240 с.
5. Аникин Б.А. Высший менеджмент для руководителя: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 144 с.
6. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 551 с.
7. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами / пер. с англ. – СПб.: Питер, 2004. – 832 с.
8. Арсеньев Ю.Н. Организационное поведение: учеб. пособие / Ю.Н. Арсеньев, С.Н. Шелобаев, Т.Ю. Давадова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 399 с.
9. Бабасов Е.М. Конфликтология. – Минск, 2000.
10. Бодди Д. Основы менеджмента: пер. с англ. / Д. Бодди, Р. Пэйтон: под ред. Ю.Н. Каптуревского. – СПб.: Питер, 1999. – 816 с.
11. Бойетт Дж.Г. Путеводитель по царству мудрости: лучшие идеи мастеров управления / пер. с англ. / Дж.Г. Бойетт, Дж.Т. Бойетт. – М.: Олимп-Бизнес, 2001. – 516 с.
12. Бусыгин А.В. Эффективный менеджмент: учебник. – М.: Финпресс, 2000. – 1056 с.
13. Васильев Г.А. Организационное поведение: учеб. пособие для студентов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 255 с.
14. Веснин В.Р. Технология работы с персоналом и деловыми партнерами: Учебно-методическое пособие. – М., 2000.
15. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процессы: учебник. – 2-е изд. – М.: Гардарики, 2000.
16. Ворожейкин И.Е. Конфликтология: учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: МНФРА-М, 2002. – 240 с.
17. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя – практика. / пер. с англ. – М., 1994.
18. Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде. – М.: , 2001.
19. Герпотт Т. Эмпирические исследования лояльности клиента // Проблемы теории и практики управления, 2000. – № 6.
20. Гордон Я.Х. Маркетинг партнерских отношений. Новые стратегии и технологии привлечения клиентов. – СПб., 2001.

21. Гейтс Б. Бизнес со скоростью мысли. – М.: ЭКСМО-ПРЕСС, 2001. – 480 с.
22. Гибсон Дж., Иванцевич, Донелли Д.Х. Организации: Поведение, структура, процессы. / пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2000.
23. Готвальд Ф. Аюверда в бизнесе: система оздоровления личности, рабочего места и предприятия / пер. с нем. – М.: ГРАНД, 2000. – 384 с.
24. Гринберг Дж. Организационное поведение: от теории к практике / пер. с англ. / Дж. Гринберг, Р. Бейрон. – М.: Вершина, 2004. – 912 с.
25. Громкова М.Т. Организационное поведение: учеб. пособие для вузов. – М: ЮНИТИ-ДАНА, 2001.
26. Глумаков В.Н. Организационное поведение: учеб. пособие. – 2-е изд. – М.: Вузовский учебник, 2009. – 352 с.
27. Джевелл Л. Организационное поведение / пер. с англ. – СПб.: Питер, 2002. – 316 с.
28. Джордж Дж.М., Джоунс Г.Р. Организационное поведение. Основы управления / учеб. пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 463 с.
29. Доблаев В.Л. Организационное поведение. – М.: ИКФ «ЭКМОС», 2002. – 320 с.
30. Еропкин А.М. Организационное поведение: конспект лекций. – М., 1998.
31. Зайцев Л.Г. Организационное поведение: учебник / Л.Г. Зайцев, М.И. Соколова. – М.: Экономистъ, 2005. – 665 с.
32. Зельдович Б.З. Организационное поведение: учеб. пособие. – М.: Аспект. Пресс, 2008. – 320 с.
33. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. – М.: Экономика, 1990.
34. Иванцевич Дж.М., Лобанов А.А. Человеческие ресурсы управления: основы управления персоналом. – М., 1998.
35. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Организационное поведение: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2001.
36. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент / пер. с англ. – СПб.: Питер Ком, 1999.
37. Кочеткова А.И. Введение в организационное поведение. – М.: ЗАО «Бизнес-школа» Интел-Синтез, 2002. – 400 с.
38. Красовский Ю.Д. Организационное поведение: учебник. – М., 1999.
39. Красовский Ю.Д. Архитектоника организационного поведения: учеб. пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 334 с.
40. Кузин Б., Юрьев В., Шахдиноров Г. Методы и модели управлений фирмой. – СПб., 2001.
41. Лафта Дж.К. Эффективность менеджмента организации: учеб. пособие. – М., 1999.
42. Литвак Б.Г. Экспертные оценки и принятие решений. – М., 1996.

43. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. – М.: Дело, 2001. – 448 с.
44. Лютенс Ф. Организационное поведение / пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2001.
45. Майерс Д. Социальная психология. Интенсивный курс. – СПб., 2002.
46. Макеева В.Т. Культура предпринимательства. – М., 2002.
47. Мардас А.Н. Организационный менеджмент / А.Н. Мардас. – М.: Питер, 2003. – 336 с.
48. Менеджмент: век XX век – XXI: сб. статей / под ред. О.С. Виханского, А.И. Наумова. – М.: Экономистъ, 2004. – 336 с.
49. Менеджмент организации: учеб. пособие. / под ред. З.П. Румянцевой, Н.А. Соломатина. – М., 1995.
50. Мескон М.Х. Основы менеджмента / пре. с англ. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело, 2004. – 800 с.
51. Мильнер Б.З. Теория организаций. – М.: ИНФРА-М, 2001.
52. Минцберг Г. Структура в кулаке: создание эффективной организации / пре. с англ. / под ред. Ю.Н. Каптуревского, – СПб.: Питер, 2002. – 512 с.
53. Молл Е.Г. Менеджмент. Организационное поведение: учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 1998.
54. Молл Е.Г. Менеджмент. Организационное поведение: учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 160 с.
55. Мордовин С.К. Модуль 16. Управление человеческими ресурсами: 17-модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». – М.: ИНФРА-М, 2000. – 288 с.
56. Мучински Пол. Психология, профессия, карьера. – СПб., 2004. – 539 с.
57. Мясоедов С.П. Основы кросскультурного менеджмента: учеб. пособие. – М.: Дело, 2003. – 256 с.
58. Ноздрева Р.Б. Модуль 10. Организация и управление внешнеэкономической деятельностью: 17-модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». – М.: ИНФРА-М, 1999.
59. Ньюстром Д.В. Девис К. Организационное поведение. – СПб.: Питер, 2000.
60. Организация и её деловая среда / составит. В.Г. Смирнова, Б.З. Милонер, П.Р. Латфуллин и др. – М.: ИНФРА-М, 2000.
61. Организационное поведение: учебник / под ред. Э.М. Короткова, А.Н. Силина. – Тюмень: Вектор Бук, 1998. – 132 с.
62. Организационное поведение в таблицах и схемах / под ред. Г.Р. Латфуллина, У.Н. Громовой. – М.: Айрис-пресс, 2002. – 288 с.
63. Орчаков Ю.А. Организационное поведение: учеб. пособие М.: МНЭПУ.
64. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте: современные психотехнологии убеждающего воздействия. – М.: 2004,

65. Потеряхин А.Л. Психология управления. Основы межличностного общения. – М., 1999.
66. Пригожин А.И. Методы развития организаций. – М.: МЦФЭР, 2003. – 864 с.
67. Психология менеджмента: учебник / под ред. Г.С. Никифорова. – СПб.: Питер, 2004. – 639 с.
68. Пугачев В.П. Руководство персоналом организации: учебник. – М.: АспектПресс, 2000. – 279 с.
69. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: учебник. – М.: АспектПресс, 2000, 2003. – 286 с.
70. Резник С.Д. Организационное поведение: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 206 с.
71. Резник С.Д. Игошина И.А. Организационное поведение. Практикум. – ИНФРА-М, 2006. – 240 с.
72. Розанова В.А. Психология управления: учеб. пособие. – М.: ЗАО «Бизнес-школа» Интел-Синтез, 2002. – 400 с.
73. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления: учеб. пособие. – Ростов-на-Дону, Издательство «Феникс», 2001. – 512 с.
74. Сергеев А.М. Организационное поведение: Тем, кто избрал профессию менеджера: учеб. пособие для студентов. – М.: Из-во Академия, 2005. – 288 с.
75. Сладкевич В.П. Мотивационный менеджмент: курс лекций. – К.: МАУП, 2001. – 168 с.
76. Соломанидина Т.О. Организационная культура компании. – М.: ООО «Журнал «Управление персоналом», 2003. – 456 с.
77. Сотникова С.И. Управление карьерой. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 408 с.
78. Спивак В.А. Организационное поведение и управление персоналом. – СПб: Издательство «Питер», 2000. – 416 с.
79. Станкин М.И. Психология управления: практическое пособие. – М.: Интел-Синтез, 2002. – 368 с.
80. Старобинский Э.Е. Выдающиеся руководители. – М.: Книжный мир, 2002. – 120 с.
81. Стеттнер М. Карьера начинающего менеджера: ступени роста и подводные камни / пер. с англ. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2003. – 224 с.
82. Столяренко Л.Д. Основы психологии. – Ростов-на-Дону, Издательство «Феникс», 2000. – 736 с.
83. Сунди Х. Организованный менеджер. – М., 2002.
84. Теория, практика и искусство управления: учебник, в 2 т. – М., 2003.
85. Уорнер М. Классики менеджмента: энциклопедия. – СПб.: Питер, 2002. – 1168 с.

86. Управление персоналом организации: учебник. / под ред. А.Я. Кибанова. – М., 1998.
87. Управление персоналом. / под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – М., 1998.
88. Управление – это наука и искусство. / А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тейлор, Г. Форд. – М.: Республика, 1992. – 351 с.
89. Управление организацией: учебник / под ред. А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой, Н.А. Саломатина. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 669 с.
90. Управление персоналом организации: учебник / под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 638 с.
91. Управление современной компанией: учебник / под ред. Б. Мильнера, Ф. Лииса. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 586 с.
92. Управление человеческими ресурсами: Энциклопедия / под ред. М. Пула, М. Уорнера. – СПб.: Питер, 2002. – 1200 с.
93. Федун В.П. Организационное поведение: практикум. – Благовещенск, 2001.
94. Федун В.П., Григорьева В.З. Организационное поведение: практикум. – Благовещенск, 2008.
95. Федун В.П. Организационное поведение: учебно-наглядное пособие. – Благовещенск, 2003 (электронный вариант).
96. Филонович С.Р. Организационное поведение. – М.: Мет. пособие. Высшая школа менеджмента, 2001.
97. Филонович С.В. Модуль 9. Лидерство и практические навыки менеджеров: 17-модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». – М.: ИНФРА-М, 2000. – 272 с.
98. Фрэнкин Р. Мотивация поведения: биологические, когнитивные, социологические аспекты. – СПб.: Питер, 2003.
99. Хохлова Т.П. Организационное поведение: учеб. пособие / Т.П. Хохлова. – М.: Экономистъ, 2005. – 167 с.
100. Шейн Э.Х. Организационная культура и лидерство / пер. с англ. / под ред. В.А. Спивака. – СПб.: Питер, 2002. – 336 с.
101. Шермерорн Дж. Организационное поведение. – СПб.: Питер, 2004. – 637 с.
102. Шорохов Ю.И., Глушков А.Н., Мамагулашвили Д.И. Организационное поведение: учеб. пособие / Ю.Н. Шорохов, А.Н. Глушков, Д.И. Мамагулашвили. – М.: Пер СЭ, 2000. – 128 с.
103. Энциклопедия тестов / сост. С.А. Касьянов. – М.: ЗАО Экмос-пресс, 2000. – 496 с.
104. Якокка Л. Карьера менеджера. – Минск: Попурри, 2002. – 416 с.
105. Яхонтова Е.С. Эффективность управленческого лидерства. – М.: 2002.

106. Яхонтова Е.С. Эффективные технологии управления персоналом. – СПб.: Питер, 2003. – 272 с.
107. Hofstede G. Cultural Constraints in Management Theories // Academy of Management Executive. 1993. Vol. 7.
108. Hofstede G. Cultures and Organizations. Software of the Mind. L.: Harper Collins, 1994.
109. Luthans F. Organizational Behavior. McGraw Hill, 5-th edition, 1992.
110. Журналы: Вопросы психологии. Социологические исследования. Управление персоналом. Проблемы теории и практики управления. Менеджмент в России за рубежом. Искусство управления. Экономист. Эксперт.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. Методические указания по выполнению самостоятельной работы	4
1.1. Самостоятельная работа – метод организации обучения студента	4
1.2. Формы самостоятельной работы	5
1.2.1. Кейс – как метод самостоятельной работы	6
1.2.2. Реферат	9
1.2.3. Устный доклад и сообщение	10
1.2.4. Техника подготовки и проведения презентации	12
1.2.5. Групповая работа	13
1.2.6. Контрольная работа: методические рекомендации по выполнению и оформлению	14
2. Выполнение самостоятельной работы	22
2.1. Планирование времени и бюджет на самостоятельную работу	22
3. Тематика учебных заданий самостоятельной работы студентов	29
3.1. Организационное поведение: наука и практика	29
3.2. Система организационного поведения	29
3.3. Теория поведения человека в организации	30
3.4. Личность в организации	30
3.5. Персональное развитие в организации	31
3.6. Мотивация и результативность в организации	32
3.7. Формирование группового поведения в организации	32
3.8. Власть, руководство и принятие решений в организации	33
3.9. Лидерство в организации	33
3.10. Коммуникативное поведение в организации	34
3.11. Управление поведением в организации	35
3.12. Анализ и конструирование организации	35
3.13. Организационное развитие и изменения в организации	36
3.14. Управление конфликтами и стрессами в организации	36
3.15. Поведенческий маркетинг	37
3.16. Организационное поведение в международном бизнесе	38
4. Итоговые контрольные тесты	41
5. Глоссарий	47
Заключение	68
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	69

Валентина Павловна Федун

доцент кафедры экономики и менеджмента организации АмГУ

Организационное поведение. Учебно-методическое пособие

Формат 60х84/16. Усл. печ. л. 5,35. Заказ 282.