



Автономная образовательная некоммерческая организация
высшего образования

«Институт менеджмента, маркетинга и финансов»



УТВЕРЖДАЮ
Ректор АООНО ВО «Институт
менеджмента, маркетинга и финансов»

Зайцева О.А.

09.06.2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.12.3 Организационное поведение

Шифр и наименование направления подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль (направленность): Менеджмент организации

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: Менеджмента

Составители программы: Воронцова И.Н., канд. экон. наук, доцент

Рекомендована: кафедрой менеджмента, 7 июня 2016г., протокол № 11.

Учебный год: 2015 / 2016

1. Наименование дисциплины Организационное поведение

1. Цели и задачи дисциплины:

Целью изучения дисциплины является формирование представления о месте человека и группы в организации и влиянии их поведения на поведение организации и результаты ее деятельности.

Задачами дисциплины являются:

- формирование представлений о деятельности организации и роли индивидуальных человеческих факторов в ней.
- формирование представления об основных проблемах возникающих в организации в связи с человеческим фактором и методах их решения.
- рассмотрение основных методов организации группового поведения в организации.

2. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина Б1.Б.12.3 «Организационное поведение» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» базовая часть основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки «Менеджмент» профиль «Менеджмент организации».

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям: представление об организации и ее деятельности, мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей, основные этапы развития менеджмента как науки и профессии, принципы развития и закономерности функционирования организации, основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами, типы организационной культуры и методы ее формирования.

Дисциплина является предшествующей для дисциплин: Управление человеческими ресурсами, Менеджмент, Управление маркетингом, Маркетинг персонала, Психология управления, Оценка деятельности персонала, Кадровый аудит, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Государственная итоговая аттестация.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- этапы и методы социальной адаптации;
- факторы и методы мотивации;
- стратегии поведения в условиях конфликтов.

Уметь:

- анализировать поведение человека в организации;
- определять формы и инструменты воздействия группы на личность;
- определять характеристики конфликта и выбирать метод его разрешения.

Владеть (иметь опыт деятельности):

- навыками выбора типа организационной структуры;
- навыками анализа организационной культуры и ее влияния на результаты деятельности организации;
- навыками анализа влияния национальной культуры на поведение.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

а) общепрофессиональные компетенции:

- способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия (ОПК-3);

б) профессиональные компетенции:

- владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1);

- владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

3 ЗЕТ/ 108 академических часов.

| Формы учебных занятий | Трудоемкость(академические часы) | | | |
|---|----------------------------------|--------------|--------|--|
| | Всего | По семестрам | | |
| | | 2 сем. | 3 сем. | |
| Очная форма обучения | | | | |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | 61 | 61 | | |
| *Аудиторные занятия (всего) в т.ч. | 54 | 54 | | |
| лекции | 36 | 36 | | |
| практические занятия | 18 | 18 | | |
| лабораторная работа | 0 | 0 | | |
| Курсовая работа | 1 | 1 | | |
| Расчетно-графическая работа | 0 | 0 | | |
| | 0 | 0 | | |
| <i>другие виды</i> | 0 | 0 | | |
| Промежуточная аттестация в т.ч. | 3 | 3 | | |
| консультации | 2 | 2 | | |
| сдача экзамена | 1 | 1 | | |
| *Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 36 | 36 | | |
| * Экзамен | 18 | 18 | | |
| Итого (сумма строк *) | 108 | 108 | | |
| Заочная форма обучения | | | | |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) | 33 | | 33 | |
| *Аудиторные занятия (всего) в т.ч. | 16 | | 16 | |
| лекции | 8 | | 8 | |
| практические занятия | 8 | | 8 | |
| лабораторная работа | 0 | | 0 | |
| текущий контроль успеваемости | 0 | | 0 | |
| Курсовая работа | 1 | | 1 | |
| Расчетно-графическая работа | 0 | | 0 | |
| <i>другие виды</i> | 0 | | 0 | |

| | | | | |
|---|-----|--|-----|--|
| Промежуточная аттестация в т. ч. | 3 | | 3 | |
| консультации | 2 | | 2 | |
| сдача экзамена | 1 | | 1 | |
| *Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 83 | | 83 | |
| * Экзамен | 9 | | 9 | |
| Итого (сумма строк *) | 108 | | 108 | |

Примечание: трудоемкость контактной работы обучающихся с преподавателем включает время аудиторных занятий и промежуточной аттестации; общая трудоемкость дисциплины (строка «итого») включает аудиторную работу, самостоятельную работу, а также время контроля освоения материала (экзамен или зачет).

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Содержание разделов дисциплины

| № п/п | Наименование раздела / темы дисциплины | Содержание раздела / темы дисциплины |
|-------|---|--|
| | Лекции | |
| 1. | Организация и место человека в ней | Понятие организации. Основные элементы организации. Поведение людей, как ключевая характеристика организации. |
| 2. | Организационное поведение, как научная дисциплина | Место организационного поведения в системе управленческих наук. Этапы развития организационного поведения. |
| 3. | Поведение личности и факторы его определяющие | Понятие личность. Характеристики личности. Факторы, определяющие поведение личности. |
| 4. | Методы поддержания и изменения поведения | Понятие мотивации. Процесс мотивации. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Основные методы мотивации. Стратегии поддержания и изменения поведения. Правила проведения наказания. |
| 5. | Управление конфликтами | Понятие конфликта. Составляющие конфликта. Типы конфликтов. Стадии развития конфликта. Методы разрешения конфликта. Стратегии поведения в условиях конфликта. |
| 6. | Групповое взаимодействие | Понятие группы. Факторы эффективности групповой работы. Этапы формирования группы. Причины объединения людей в группы. Формы воздействия группы на личность. Инструменты влияния группы на личность. Понятие команды. Основные характеристики команды. |
| 7. | Управление стрессами | Понятие стресса. Причины стресса на рабочем месте. Стадии стресса. Влияние стресса на работоспособность. Методы управления стрессом. |
| 8. | Коммуникативное поведение | Понятие коммуникации. Процесс коммуникации. Барьеры эффективной коммуникации. |

| | | |
|-----|--|--|
| | | Требования к эффективной межличностной коммуникации. Методы повышения эффективности коммуникаций. |
| 9. | Лидерство в организации | Понятие лидерства. Характеристика подходов к лидерству. Современный подход к лидерству. Роли эффективного лидера. |
| 10. | Модели поведения организации | Понятие модели организации. Модели поведения организации по отношению к собственному персоналу. |
| 11. | Управление организационной культурой | Понятие организационной культуры. Характеристики организационной культуры. Классификация организационных культур. Факторы, определяющие силу организационной культуры. Методы поддержания и изменения организационной культуры. |
| 12. | Организационные структуры управления | Понятие структуры организации. Модели организационных структур. Влияние структуры на индивидуальное и групповое поведение в организации. Факторы, влияющие на проектирование организации. Подходы к созданию обучающихся организаций. |
| 13. | Представительское поведение | Понятие представительского поведения. Факторы, влияющие на представительское поведение. Оценка эффективности представительского поведения. Понятие переговоров. Этапы переговорного процесса. Традиционный и интегральный подходы к ведению переговоров. |
| 14. | Управление изменениями в организации | Понятие изменений. Этапы проведения изменений. Стратегии проведения организационных изменений. Понятие сопротивления изменениям. Причины сопротивления изменениям. Виды и формы сопротивления изменениям. Типы людей по отношению к нововведениям. Методы преодоления сопротивления изменениям. |
| 15. | Поведенческий маркетинг | Направления поведенческого маркетинга. Понятие поведения потребителей. Понятие модели покупательского поведения. Модель покупательского поведения Ф. Котлера "Черный ящик". Когнитивная модель принятия о покупке Г. Асселя. |
| 16. | Международные аспекты организационного поведения | Факторы, влияющие на поведение организации при осуществлении многонациональных операций. Понятие национальной культуры. Характеристики национальной культуры. Проблемы адаптации к национальной культуре. Методы, повышающие эффективность адаптации к национальной культуре. |
| 17. | Профессиональное развитие | Понятие персонального развития. |

| | | |
|-----|---|---|
| | персонала | Составляющие процесса персонального развития. Процедура определения потребности в развитии. Методы развития персонала. Понятие карьеры. Стадии и фазы карьеры. Эффективность карьеры. |
| 18. | Социальная адаптация работника | Понятие социальной адаптации работника. Социализация и индивидуализация. Этапы и методы социализации. Стратегии поведения работника в зависимости от соотношения социализации и индивидуализации. |
| | Практические/ семинарские занятия | |
| 1. | *Поведение личности и факторы его определяющие | Рассмотрение на практических примерах факторов определяющих поведение человека. |
| 2. | *Методы поддержания и изменения поведения | Планирование мероприятий по воздействию на поведение на практических примерах. |
| 3. | *Групповое взаимодействие | Анализ влияния группы на личность в ходе группового взаимодействия. |
| 4. | *Коммуникативное поведение | Рассмотрение эффективных и неэффективных техник общения на практических примерах. |
| 5. | *Управление организационной культурой | Рассмотрение на практическом примере элементов организационной культуры, составление плана ее совершенствования. |
| 6. | *Организационные структуры управления | Проектирование организационных структур управления для известных российских фирм с учетом факторов. |
| 7. | *Управление изменениями в организации | Проектирование процессов проведения изменений на практическом примере. |
| 8. | * Поведенческий маркетинг | Анализ опыта известных европейских, американских и японских компаний по работе с потребителями. |
| 9. | *Международные аспекты организационного поведения | Анализ опыта известных европейских, российских, американских и японских компаний по работе в международной среде. |

* - отмечены занятия, проводимые в интерактивной форме

Виды самостоятельной работы

| № п/п | Наименование раздела / темы дисциплины | Вид и содержание самостоятельной работы | Форма контроля |
|-------|---|--|---|
| 1. | Организация и место человека в ней | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной литературы, Выполнение задания: определение факторов влияющих на человека в организации | Контроль выполнения задания в рабочей тетради |
| 2. | Организационное поведение, как научная дисциплина | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной литературы, подготовка реферата по теме | Контроль выполнения задания в рабочей тетради |
| 3. | Поведение личности и | Проработка конспекта лекций, | Проведение |

| | | | |
|-----|--|--|---|
| | факторы его определяющие | учебников, учебных пособий и обязательной и дополнительной литературы | семинара в форме дискуссии |
| 4. | Методы поддержания и изменения поведения | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной и дополнительной литературы | Проведение семинара в форме дискуссии |
| 5. | Управление конфликтами | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной литературы Выполнение задания: формирование проработанных стратегий поведения в условиях конфликта для конкретных ситуаций | Контроль выполнения задания в рабочей тетради |
| 6. | Групповое взаимодействие | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной и дополнительной литературы | Проведение семинара в форме дискуссии |
| 7. | Управление стрессами | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной литературы Выполнение задания: формирование процедуры управления стрессами для организации | Контроль выполнения задания в рабочей тетради |
| 8. | Коммуникативное поведение | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной и дополнительной литературы | Проведение семинара в форме дискуссии |
| 9. | Лидерство в организации | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной литературы Выполнение задания: формирование жизненной миссии и составление сообщения для привлечения последователей, апробирование на практике | Контроль выполнения задания в рабочей тетради |
| 10. | Модели поведения организации | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной литературы, Выполнение задания: определение моделей поведения организации оптимальных для конкретных условий | Контроль выполнения задания в рабочей тетради |
| 11. | Управление организационной культурой | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной и дополнительной литературы | Проведение семинара в форме дискуссии |
| 12. | Организационные | Проработка конспекта лекций, | Проведение |

| | | | |
|-----|--|--|---|
| | структуры управления | учебников, учебных пособий и обязательной и дополнительной литературы, | семинара в форме дискуссии |
| 13. | Представительское поведение | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной литературы Выполнение задания: формирование кодекса представительского поведения в ходе переговоров | Контроль выполнения задания в рабочей тетради |
| 14. | Управление изменениями в организации | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной и дополнительной литературы | Проведение семинара в форме дискуссии |
| 15. | Поведенческий маркетинг | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной и дополнительной литературы | Проведение семинара в форме дискуссии |
| 16. | Международные аспекты организационного поведения | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной и дополнительной литературы | Проведение семинара в форме дискуссии |
| 17. | Профессиональное развитие персонала | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной литературы Выполнение задания: для конкретной должности выбор методики оценки персонала и оптимальных методов развития | Контроль выполнения задания в рабочей тетради |
| 18. | Социальная адаптация работника | Проработка конспекта лекций, учебников, учебных пособий и обязательной литературы Выполнение задания: разработка плана адаптации для конкретной должности с учетом специфики организации | Контроль выполнения задания в рабочей тетради |

Разделы дисциплины и виды занятий (в т.ч. в интерактивной форме):

| № п/п | Наименование раздела / темы дисциплины | Виды занятий (часов) | | | | Всего |
|----------------------|---|----------------------|--------------|--------------|------------------------|-------|
| | | Лекции | Практические | Лабораторные | Самостоятельная работа | |
| Очная форма обучения | | | | | | |
| 1. | Организация и место человека в ней | 2 | - | - | 2 | 4 |
| 2. | Организационное поведение, как научная дисциплина | 2 | - | - | 2 | 4 |
| 3. | *Поведение личности и факторы его | 2 | *2 | | 2 | 6 |

| | | | | | | |
|-----|---|----|----|---|----|----|
| | определяющие | | | | | |
| 4. | *Методы поддержания и изменения поведения | 2 | *2 | | 2 | 6 |
| 5. | Управление конфликтами | 2 | - | | 2 | 4 |
| 6. | *Групповое взаимодействие | 2 | *2 | | 2 | 6 |
| 7. | Управление стрессами | 2 | - | | 2 | 4 |
| 8. | *Коммуникативное поведение | 2 | *2 | | 2 | 6 |
| 9. | Лидерство в организации | 2 | - | | 2 | 4 |
| 10. | Модели поведения организации | 2 | - | - | 2 | 4 |
| 11. | *Управление организационной культурой | 2 | *2 | - | 2 | 6 |
| 12. | *Организационные структуры управления | 2 | *2 | - | 2 | 6 |
| 13. | Представительское поведение | 2 | - | | 2 | 4 |
| 14. | *Управление изменениями организации | 2 | *2 | | 2 | 6 |
| 15. | *Поведенческий маркетинг | 2 | *2 | - | 2 | 6 |
| 16. | *Международные аспекты организационного поведения | 2 | *2 | | 2 | 6 |
| 17. | Профессиональное развитие персонала | 2 | - | | 2 | 4 |
| 18. | Социальная адаптация работника | 2 | - | | 2 | 4 |
| | Итого: | 36 | 18 | - | 36 | 90 |

| | | | | | | |
|------------------------|---|---|----|--|---|----|
| | Итого занятий проводимых в интерактивной форме | | 18 | | | 18 |
| Заочная форма обучения | | | | | | |
| 1. | Организация и место человека в ней | 1 | | | 4 | 5 |
| 2. | Организационное поведение, как научная дисциплина | | | | 4 | 4 |
| 3. | *Поведение личности и факторы его определяющие | 1 | | | 4 | 5 |
| 4. | *Методы поддержания и изменения поведения | | *1 | | 6 | 7 |
| 5. | Управление конфликтами | 1 | | | 6 | 7 |
| 6. | *Групповое взаимодействие | 2 | *1 | | 6 | 9 |
| 7. | Управление стрессами | | | | 4 | 4 |
| 8. | *Коммуникативное поведение | | | | 4 | 4 |
| 9. | Лидерство в организации | | | | 4 | 4 |
| 10. | Модели поведения организации | | 1 | | 4 | 5 |
| 11. | *Управление организационной культурой | | *1 | | 6 | 7 |
| 12. | *Организационные структуры управления | 1 | | | 4 | 5 |
| 13. | Представительское поведение | | 1 | | 4 | 5 |
| 14. | *Управление изменениями организации | 1 | *1 | | 4 | 6 |
| 15. | *Поведенческий маркетинг | | | | 4 | 4 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|----|---|----|----|
| 16. | *Международные аспекты организационного поведения | 1 | *1 | | 5 | 7 |
| 17. | Профессиональное развитие персонала | | | | 5 | 5 |
| 18. | Социальная адаптация работника | | 1 | | 5 | 6 |
| | Итого: | 8 | 8 | - | 83 | 99 |
| | Итого занятий проводимых в интерактивной форме | | 5 | | | 5 |

* - отмечены занятия, проводимые в интерактивные форме

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

В целях организации самостоятельной работы студентов по изучению дисциплины на кафедре разработаны и имеются на абонементе в библиотеке следующие методические материалы:

1. Конспект лекций
2. Методические рекомендации по подготовке и выполнению доклада

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Организационное поведение представляет собой комплект методических и контрольно-измерительных материалов, предназначенных для контроля и оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций, определения соответствия или несоответствия уровня достижений обучающегося планируемому результату.

Основные цели текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:

- стимулирование повседневной систематической работы обучающихся;
- определение реального места, которое занимает обучающийся среди сокурсников в соответствии со своими успехами;
- повышение мотивации обучающихся к освоению дисциплины;
- проверка знаний, умений, навыков и уровня освоения компетенций.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине - экзамен

ФОС по дисциплине Организационное поведение представлен в приложении к рабочей программе.

Документе включает следующие разделы:

1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Использование ФОС по дисциплине Организационное поведение позволяет осуществлять независимую, качественную объективную оценку

- а) учебных достижений, результатов проектной, исследовательской деятельности;
- б) уровня освоения компетенций или их компонентов обучающимися.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

основная литература

1. Згонник Л.В. Организационное поведение: учебник / Л.В. Згонник. – М.: Дашков и К, 2015. – 232 с. – (<http://www.knigafund.ru/books/174199>).
2. Красовский Ю.Д. Организационное поведение: учебник / Ю.Д. Красовский. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 527 с. – (<http://www.knigafund.ru/books/122605>).

дополнительная литература

3. Алешникова, В.И. Организационное поведение. Инструментарий, упражнения, тесты: учебное пособие. / В.И. Алешникова, Е.Р. Беляева, О.А. Зайцева. – Воронеж: АОНО "ИММиФ", 2004. – 235 с.
4. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. / Э. Берн. – Минск: Современный литератор, 2006. -387 с.
5. Гибсон, Дж.Л. Организация: поведение, структура, процессы. / Дж. Л. Гибсон, Д.М. Иванцевич, Д.Х.мл. Донелли. – М.: ИНФРА-М, 2000.- 662 с.
6. Глумаков В.Н. Организационное поведение: учебное пособие / В.Н. Глумаков.- М.: Вузовский учебник, 2009. – 352 с
7. Камерон, К. Диагностика и изменение организационной культуры. / К. Камерон, Р. Куинн. – СПб.: Питер, 2001. – 278 с.
8. Карташова Л.В. Организационное поведение: учебник / Л.В. Карташова.- 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА – М, 2010. – 383 с.
9. Психодиагностика персонала. Методика и тесты: Учебное пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента: В 2 т., т. 1 и 2 Самара: Издательский Дом «Бахрах-М», 2007. – 440 с.
10. Резник С.Д. Организационное поведение: Учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 430 с.
11. Томпсон, Л. Создание команды. / Л. Томпсон. – М.: ООО «Вершина», 2006.- 346 с.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

В процессе изучения дисциплины используются электронные издания, содержащие сводки статистической информации, справочные системы:

1. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
2. <http://www.consultant.ru>;
3. <http://www.garant.ru>;
4. <http://www.kodeks.ru>.
5. Библиотека РГИУ. – (<http://sbiblio.com/biblio>)
6. Генеральный директор : персональный журнал руководителя. – (<http://www.gendir.ru>).
7. Корпоративный менеджмент. – (<http://www.cfin.ru>).
8. Технологии корпоративного управления. – (<http://www.iteam.ru/publications>).
9. ЭБС «КнигаФонд». – (knigafund.ru).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины следует начинать с проработки рабочей программы, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса.

При подготовке к занятиям обучающийся должен просмотреть конспекты лекций, рекомендованную литературу по данной теме; подготовиться к ответу на контрольные вопросы.

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления основной и дополнительной литературой.

Запись лекции – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание, позволяет развивать аналитическое мышление. В конце лекции преподаватель оставляет время (5-10 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции имеют в основном обзорный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Работа с конспектом лекций предполагает просмотр конспекта в тот же день после занятий, пометку материала конспекта, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции. Регулярно отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Для выполнения письменных домашних заданий обучающимся необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на лекционных занятиях.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Интенсификация обучения проводится с использованием компьютерных технологий, что значительно разнообразит процесс восприятия и отработки информации. Благодаря компьютеру, Интернету и мультимедийным средствам обучающимся предоставляется уникальная возможность овладения большим объемом информации с ее последующим анализом и сортировкой.

В процессе преподавания дисциплины осуществляется чтение лекций с использованием слайд-презентаций. Для оценки знаний обучающихся по дисциплине используется компьютерное тестирование.

Для подготовки докладов, организации самостоятельной работы используются ЭВМ с подключением к сети Internet, взаимодействие с обучающимися осуществляется посредством электронной почты,

В библиотеке института для обучающихся имеется в наличии электронный курс лекций.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Типовое оснащение аудиторий
2. Раздаточный материал

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Организационное поведение

1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

а) общепрофессиональные компетенции:

- способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия (ОПК-3);

б) профессиональные компетенции:

- владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1);

- владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

| Семестр/Курс | Наименование дисциплины | Компетенции | | |
|--------------|---|-------------|------|------|
| | | ОПК-3 | ПК-1 | ПК-2 |
| 1-3/1-2 | Теория менеджмента | x | x | x |
| 5/3 | Управление человеческими ресурсами | x | x | x |
| 4/2 | Менеджмент | x | x | x |
| 8/4 | Управление маркетингом | | x | |
| 5/3 | Маркетинг персонала | x | | |
| 8/4 | Психология управления | | x | |
| 6/3 | Оценка деятельности персонала | | x | |
| 6/3 | Кадровый аудит | | x | |
| 6/3 | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | | x | |
| 8/4 | Государственная итоговая аттестация | | x | x |

Компетенции формируются и развиваются не только через усвоение содержания данной дисциплины, но и самой образовательной средой вуза и используемыми образовательными технологиями, т.о. компетенции формируются в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования в целом.

Результаты изучения дисциплины, характеризующие уровень и этапы формирования компетенций и подлежащие проверке

Контроль уровня сформированности компетенции осуществляется с позиций оценивания составляющих ее частей по трехкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Для оценки уровня сформированности компетенций предлагается использовать два уровня – «пороговый» - обязательный для всех выпускников Института по завершении освоения основной профессиональной образовательной программы и «продвинутый» - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника Института.

| | |
|--|-------------|
| Результаты изучения дисциплины (знания, умения и | Компетенции |
|--|-------------|

| навыки) | ОПК-3 | ПК-1 | ПК-2 |
|--|-------|------|------|
| Пороговый уровень | | | |
| Знает этапы и методы социальной адаптации | x | | |
| Умеет анализировать поведение человека в организации | x | | |
| Владеет навыками выбора типа организационной структуры | x | | |
| Знает факторы и методы мотивации | | x | |
| Умеет определять формы и инструменты воздействия группы на личность | | x | |
| Владеет навыками анализа организационной культуры и ее влияния на результаты деятельности организации | | x | |
| Знает стратегии поведения в условиях конфликтов | | | x |
| Умеет определять характеристики конфликта и выбирать метод его разрешения | | | x |
| Владеет навыками анализа влияния национальной культуры на поведение | | | x |
| Продвинутый уровень | | | |
| Знает этапы и методы социальной адаптации с учетом ситуативного применения | x | | |
| Умеет анализировать поведение человека в организации с учетом ситуативного применения | x | | |
| Владеет навыками выбора типа организационной структуры с учетом ситуативного применения | x | | |
| Знает факторы и методы мотивации с учетом ситуативного применения | | x | |
| Умеет определять формы и инструменты воздействия группы на личность с учетом ситуативного применения | | x | |
| Владеет навыками анализа организационной культуры и ее влияния на результаты деятельности организации с учетом ситуативного применения | | x | |
| Знает стратегии поведения в условиях конфликтов с учетом ситуативного применения | | | x |
| Умеет определять характеристики конфликта и выбирать метод его разрешения с учетом ситуативного применения | | | x |
| Владеет навыками анализа влияния национальной культуры на поведение с учетом ситуативного применения | | | x |

Программа оценивания контролируемых компетенций

| Текущий контроль | Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|------------------|--|---|----------------------------------|
| 1. | Организация и место человека в ней | ОПК-3, ПК-1 | Комплект тестов №1 |
| 2. | Организационное | ОПК-3, ПК-1, ПК-2 | Комплект тестов №2 |

| | | | |
|---|--|-----------------|--|
| | поведение, как научная дисциплина | | |
| 3. | Поведение личности и факторы его определяющие | ПК-1 | Комплект тестов №7 |
| 4. | Методы поддержания и изменения поведения | ПК-1 | Комплект тестов №8 Кейс 5 Кейс 6 |
| 5. | Управление конфликтами | ПК-2 | Комплект тестов №13 Кейс 9 Кейс 10 |
| 6. | Групповое взаимодействие | ПК-1 | Комплект тестов №15 Кейс 12 |
| 7. | Управление стрессами | ПК-2 | Комплект тестов №12 Кейс 8 |
| 8. | Коммуникативное поведение | ПК-2 | Комплект тестов №16 Кейс 13 |
| 9. | Лидерство в организации | ПК-1 | Комплект тестов №14 Кейс 11 |
| 10. | Модели поведения организации | ОПК-3 | Комплект тестов №6 Кейс 3 Кейс 4 |
| 11. | Управление организационной культурой | ПК-1 | Комплект тестов №5 Кейс 2 |
| 12. | Организационные структуры управления | ОПК-3 | Комплект тестов №4 Кейс 1 |
| 13. | Представительское поведение | ПК-2 | Комплект тестов №9 |
| 14. | Управление изменениями в организации | ОПК-3,ПК-1,ПК-2 | Комплект тестов №18 |
| 15. | Поведенческий маркетинг | ПК-1,ПК-2 | Комплект тестов №3 |
| 16. | Международные аспекты организационного поведения | ПК-2 | Комплект тестов №117 |
| 17. | Профессиональное развитие персонала | ОПК-3 | Комплект тестов №10 |
| 18. | Социальная адаптация работника | ОПК-3 | Комплект тестов №11 Кейс 7 |
| Промежуточная аттестация 2 - зачет (с оценкой) по курсовой работе | | ОПК-3,ПК-1,ПК-2 | Список тем для написания курсовой работы Методические указания по написанию курсовой работы |

| | | |
|--------------------------------------|-----------------|--|
| Промежуточная аттестация 1 - экзамен | ОПК-3,ПК-1,ПК-2 | Комплект вопросов и заданий для экзамена |
|--------------------------------------|-----------------|--|

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

Текущая аттестация

| Уровень освоения компетенции | Шкала, показатели и критерии оценивания | | | |
|------------------------------|---|--|---------------------------------------|---|
| | Освоена в полной мере | Вполне освоена | Частично освоена | Не освоена |
| Пороговый уровень | | | | |
| ОПК-3,ПК-1,ПК-2 | доля верных ответов на вопросы: 85-100% | доля верных ответов на вопросы: 70-84% | доля верных ответов на вопросы 50-69% | доля верных ответов на вопросы: менее 50% |
| Продвинутый уровень | | | | |
| ОПК-3,ПК-1,ПК-2 | доля верных ответов на вопросы: 85-100% | доля верных ответов на вопросы: 70-84% | доля верных ответов на вопросы 50-69% | доля верных ответов на вопросы: менее 50% |

Промежуточная аттестация

| | Формулировка | Освоена в полной мере | Вполне освоена | Частично освоена | Не освоена |
|-------------------|---|--|--|---|--|
| Пороговый уровень | | | | | |
| ОПК-3 | способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия | Способен и владеет навыками проектирования организационных структур, участия в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планирования и осуществления мероприятий, распределения и делегирования полномочий с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия | Знает и умеет использовать большинство элементов: проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия | Знает и умеет использовать отдельные элементы: проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия | Не способен проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия |
| ПК-1 | владением | Владеет и | Знает и умеет | Знает и умеет | Не владеет |

| | Формулировка | Освоена в полной мере | Вполне освоена | Частично освоена | Не освоена |
|---------------------|---|---|--|--|---|
| | навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | использует навыки: основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение осуществлять диагностику организационной культуры | использовать большинство элементов: основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение осуществлять диагностику организационной культуры | использовать отдельные элементы: основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, методики диагностики организационной культуры | навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение осуществлять диагностику организационной культуры |
| ПК-2 | владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Владеет и использует навыки: разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Знает и умеет использовать большинство элементов: способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Знает и умеет использовать отдельные элементы: способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Не владеет навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде |
| Продвинутый уровень | | | | | |
| ОПК-3 | способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими | Способен и владеет навыками проектирования организационных структур, участия в разработке стратегий управления | Знает и умеет использовать большинство элементов: проектировать организационные структуры, участвовать в | Знает и умеет использовать отдельные элементы: проектировать организационные структуры, участвовать в | Не способен проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими |

| | Формулировка | Освоена в полной мере | Вполне освоена | Частично освоена | Не освоена |
|------|---|--|---|---|---|
| | ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия | человеческими ресурсами организаций, планирования и осуществления мероприятий, распределения и делегирования полномочий с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия с учетом ситуативного применения | разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия с учетом ситуативного применения | разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия с учетом ситуативного применения | ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия с учетом ситуативного применения |
| ПК-1 | владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | Владеет и использует навыки: основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение осуществлять диагностику организационной культуры с учетом ситуативного применения | Знает и умеет использовать большинство элементов: основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение осуществлять диагностику организационной культуры с учетом ситуативного применения | Знает и умеет использовать отдельные элементы: основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, методики диагностики организационной культуры с учетом ситуативного применения | Не владеет навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение осуществлять диагностику организационной культуры с учетом ситуативного применения |
| ПК-2 | владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных | Владеет и использует навыки: разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и | Знает и умеет использовать большинство элементов: способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании | Знает и умеет использовать отдельные элементы: способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании | Не владеет навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных |

| | Формулировка | Освоена в полной мере | Вполне освоена | Частично освоена | Не освоена |
|--|--|---|--|--|---|
| | коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде с учетом ситуативного применения | межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде с учетом ситуативного применения | межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде с учетом ситуативного применения | коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде с учетом ситуативного применения |

Курсовая работа

| Уровень освоения компетенции | Шкала, показатели и критерии оценивания | | | |
|------------------------------|---|----------------|------------------|-------------|
| | Освоена в полной мере | Вполне освоена | Частично освоена | Не освоена |
| Пороговый уровень | | | | |
| ОПК-3,ПК-1,ПК-2 | баллы: 86-100 | баллы: 71-85 | баллы: 51-70 | баллы: 0-50 |
| Продвинутый уровень | | | | |
| ОПК-3,ПК-1,ПК-2 | баллы: 86-100 | баллы: 71-85 | баллы: 51-70 | баллы: 0-50 |

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Материалы для текущего контроля

Комплект тестов №1

1. Наличие, какого фактора необходимо для того, чтобы объединение работающих людей можно было считать организацией:

- а. Наличие общих интересов;
- б. Наличие общих потребностей;
- в. Наличие общей цели;
- г. Взаимодействие большого числа лиц.

2. Выберите наиболее полное определение организации:

- а. Объединение работающих вместе людей;

- б. Сознательное объединение работающих совместно людей, преследующих определенные цели;
- в. Объединение работающих людей, взаимодействующее с внешней средой, при наличии общей цели и границ существования;
- г. Наличие организационной структуры управления.

3. Изучение поведения людей в организации необходимо для:

- а. Повышения эффективности работы организации;
- б. Поддержания хороших отношений между руководителем и подчиненным;
- в. Эффективного распределения обязанностей между сотрудниками;
- г. Управления внешней средой организации.

4. Выберите элементы внешней микро среды организации:

- а. Конкуренты;
- б. Состояние экономики страны;
- в. Кадровый состав организации;
- г. Потребители;
- д. Уровень разделения труда;
- е. Поставщики.

5. Выберите элементы внутренней среды организации:

- а. Система вознаграждения;
- б. Потребители;
- в. Корпоративная культура;
- г. Состояние экономики страны;
- д. Поставщики.

6. Отличительная черта формальной организации:

- а. Сознательная координация действий двух или более лиц;
- б. Отсутствие единства ее членов;
- в. Жесткое давление на ее членов;
- г. Наличие должностных инструкций и предписаний.

7. Выберите составляющие технологических ресурсов:

- а. Земля;
- б. Оргтехника;
- в. Кредиты;
- г. Недвижимость в стоимостном выражении.

8. Выберите характеристики организации:

- а. Наличие не менее двух человек в группе;
- б. Единство целей;
- в. Совместный труд;
- г. Неформальные образования;

- д. Задачи;
- е. Люди;
- ж. Структура;
- з. Технологии.

9. Выберите составляющие финансовых ресурсов:

- а. Ценные бумаги;
- б. Транспорт;
- в. Оргтехника;
- г. Недвижимость в стоимостном выражении.

10. ... культура – это сложная композиция ценностей, видений, ожиданий, верований, традиций и норм поведения, принимаемых большей частью членов организации.

- а. Организационная;
- б. Индивидуальная;
- в. Групповая.

Комплект тестов №2

1. Выберите уровни изучения дисциплины организационное поведение:

- а. Индивид;
- б. Коллектив;
- в. Конкуренты;
- г. Группа;
- д. Партнеры;
- е. Организация.

2. В чем заключаются особенности дисциплины организационное поведение:

- а. Изучает влияние поведения на результаты труда;
- б. Изучает влияние поведения на психологию личности;
- в. Изучает влияние поведения на удовлетворенность работой;
- г. Изучает поведение групп, индивидов в конкретных ситуациях;
- д. Изучает эффективность групповой работы.

3. На каких этапах развития дисциплины организационное поведение работник рассматривался, как производитель прибавочной стоимости:

- а. Классический этап;
- б. Менеджмент человеческих отношений;
- в. Гуманистический этап;
- г. Культурологический этап.

4. На каком этапе развития дисциплины организационное поведение в качестве источника прибавочной стоимости рассматривалась неформальная группа:

- а. Классический этап;

- б. Менеджмент человеческих отношений;
 - в. Гуманистический этап;
 - г. Культурологический этап.
5. На каком этапе развития дисциплины организационное поведение ответственность и ловкость рассматривались, как ключевые факторы повышения производительности субъекта:
- а. Классический этап;
 - б. Менеджмент человеческих отношений;
 - в. Гуманистический этап;
 - г. Культурологический этап.
6. На каком этапе развития дисциплины организационное поведение умение обучаться рассматривалось, как ключевые факторы повышения производительности субъекта:
- а. Классический этап;
 - б. Менеджмент человеческих отношений;
 - в. Гуманистический этап;
 - г. Культурологический этап.
7. На каком этапе развития дисциплины организационное поведение коммуникации и культура поведения рассматривались, как ключевые факторы повышения производительности субъекта:
- а. Классический этап;
 - б. Менеджмент человеческих отношений;
 - в. Гуманистический этап;
 - г. Культурологический этап.
8. На каком этапе развития дисциплины организационное поведение доминирующим фактором эффективности считалось качество:
- а. Классический этап;
 - б. Менеджмент человеческих отношений;
 - в. Гуманистический этап;
 - г. Культурологический этап.
9. На классическом этапе развития дисциплины «Организационное поведение» для изменения поведения работника использовались:
- а. Создание условий труда;
 - б. Материальное стимулирование;
 - в. Влияние групповых норм;
 - г. Воспитание определенных черт личности.
10. На гуманистическом этапе развития дисциплины «Организационное поведение» для изменения поведения работника использовались:
- а. Воспитание определенных черт личности;
 - б. Создание условий труда;

- в. Повышение разнообразия труда;
- г. Развитие профессиональных качеств.

Комплект тестов №3

1. Какой фактор по Котлеру является источником различий в реакциях покупателей:
 - а. Побудительные факторы маркетинга;
 - б. Экономические факторы;
 - в. Товар;
 - г. Производитель;
 - д. Культурные факторы;
 - е. Индивидуальные характеристики покупателя.
2. Какой тип покупательского поведения по Асселю будет реализовывать курильщик приобретающий сигареты:
 - а. Привычное;
 - б. Сглаживающее диссонанс;
 - в. Ориентированное на широкий выбор товара;
 - г. Комплексное.
3. Вовлеченность потребителя в процесс принятия решения о покупке определяется, как:
 - а. Активная позиция потребителя в процессе покупки;
 - б. Сбор потребителем информации о покупке;
 - в. Сравнение различных модификаций товара перед принятием решения о покупке.
4. Осознание потребителем различий между марками товара зависит от:
 - а. Наличия принципиальных различий между товарами разных марок;
 - б. Известности товарных марок;
 - в. Различий в характеристиках послепродажного обслуживания;
 - г. Обособленности товарной марки в сознании потребителя.
5. Какой тип покупательского поведения по Асселю будет реализовывать человек покупающий дизайнерские джинсы:
 - а. Привычное;
 - б. Сглаживающее диссонанс;
 - в. Ориентированное на широкий выбор товара;
 - г. Комплексное.
6. Какие методы можно использовать по Асселю, чтобы сократить время покупки для такого товара, как хлеб:
 - а. Рекламирывать товар;
 - б. Изменить расположение торговой точки;

- в. Повысить известность марки;
- г. Применять методы стимулирования сбыта;
- д. Предоставить возможность апробировать товар;
- е. Предоставить наиболее полную информацию о товаре.

7. Какие методы можно использовать по Асселю, чтобы сократить время покупки для такого товара, как карамель:

- а. Рекламирывать товар;
- б. Изменить расположение торговой точки;
- в. Повысить известность марки;
- г. Применять методы стимулирования сбыта;
- д. Предоставить возможность апробировать товар;
- е. Предоставить наиболее полную информацию о товаре.

8. Какие методы можно использовать по Асселю, чтобы сократить время покупки для такого товара, как мебель:

- а. Рекламирывать товар;
- б. Изменить расположение торговой точки;
- в. Повысить известность марки;
- г. Применять методы стимулирования сбыта;
- д. Предоставить возможность апробировать товар;
- е. Предоставить наиболее полную информацию о товаре.

9. Какой тип покупательского поведения по Асселю будет реализовывать человек приобретающий породистого щенка:

- а. Привычное;
- б. Сглаживающее диссонанс;
- в. Ориентированное на широкий выбор товара;
- г. Комплексное.

10. Какой тип покупательского поведения по Асселю будет реализовывать человек приобретающий обувь:

- а. Привычное;
- б. Сглаживающее диссонанс;
- в. Ориентированное на широкий выбор товара;
- г. Комплексное.

Комплект тестов №4

1. При определении наиболее эффективной для организации модели организационной структуры учитываются:

- а. Технология работы;
- б. Образование работников;
- в. Стабильность внешней среды;
- г. Цели руководства организации;
- д. Культура поведения работников;
- е. Количество конкурентов.

2. Самообучающаяся организация – это:
- а. Организация, в которой переобучение всех работников проводится хотя бы раз в год;
 - б. Организация, в которой есть отдел, отвечающий за обучение сотрудников;
 - в. Организация, в которой создана система сбора и передачи знаний встроенная в процесс функционирования;
 - г. Организация, в которой производится доплата за повышение квалификации работника.
3. Выберите утверждения, относящиеся к горизонтальной модели организационной структуры:
- а. Главным элементом организации является процесс;
 - б. Многофункциональные команды объединяются для решения конкретных задач;
 - в. Эффективно функционирует в высоко изменчивой среде;
 - г. Работы выполняются по четко определенным инструкциям.
4. Выберите утверждения, относящиеся к механической модели организационной структуры:
- а. Главным элементом организации является процесс;
 - б. Многофункциональные команды объединяются для решения конкретных задач;
 - в. Эффективно функционирует в высоко изменчивой среде;
 - г. Работы выполняются по четко определенным инструкциям.
5. Выберите утверждения, относящиеся к сетевой модели организационной структуры:
- а. Главным элементом организации является процесс;
 - б. Многофункциональные команды объединяются для решения конкретных задач;
 - в. Эффективно функционирует в высоко изменчивой среде;
 - г. Работы выполняются по четко определенным инструкциям.

Комплект тестов №5

1. Как овладение навыками выполнения должностных обязанностей помогает поддерживать организационную культуру:
- а. Усваиваются нормы поведения в организации;
 - б. Никак;
 - в. Происходит привыкание коллектива к новому члену;
 - г. Повышается эффективность работы компании.
2. Какую характеристику организационной культуры описывает данное утверждение: "Успешность деятельности на рынке обеспечивается объемом знаний клиентов и сотрудников о деятельности фирмы":

- а. Нормы;
- б. Философия;
- в. Организационный климат;
- г. Ценности.

3. Сила организационной культуры определяется:

- а. Знаниями сотрудников о нормах организации;
- б. Условиями, созданными для выполнения норм;
- в. Системой вознаграждений за выполнение норм;
- г. Сплоченностью коллектива.

4. Как распространение историй и фольклора помогает поддерживать организационную культуру:

- а. Согласовывает поведение работника и компании;
- б. Никак;
- в. Формирует у работника представления об идеальном поведении в компании;
- г. Передает успешные модели поведения.

5. Определите, является ли организационная культура сильной, если в торговой организации, в которой зарплата менеджерам платится в процентах от выручки, сотрудники пьют чай в рабочее время и уходят по своим делам:

- а. Да;
- б. Нет.

6. Определите, какую характеристику организационной культуры описывает данное утверждение: «Сотрудники организации каждый год на майские праздники проводят пикник, который все ждут с нетерпением»:

- а. Нормы;
- б. Философия;
- в. Организационный климат;
- г. Ценности.

7. Определите, какую характеристику организационной культуры описывает данное утверждение: «Сотрудник, недавно работающий в организации, утром наливает себе кофе и работает с документами, одновременно прихлебывая кофе; другие сотрудники на него косятся с недоумением»:

- а. Нормы;
- б. Философия;
- в. Организационный климат;
- г. Ценности.

8. Определите, какую характеристику организационной культуры описывает данное утверждение: «Все сотрудники организации умеют обращаться с

документацией, ведь эти бумаги потом передаются клиентам и определяют их отношение к организации»:

- а. Нормы;
- б. Философия;
- в. Организационный климат;
- г. Ценности.

9. Определите, какую характеристику организационной культуры описывает данное утверждение: «Когда мы нанимаем сотрудников, мы смотрим в первую очередь на их квалификацию, ведь мы обслуживаем только профессиональные компании и должны им соответствовать»:

- а. Нормы;
- б. Философия;
- в. Организационный климат;
- г. Ценности.

10. Определите, какую характеристику организационной культуры описывает данное утверждение: «Любой сотрудник должен сообщать о неполадках в работе оборудования начальнику технической службы. Если в результате утаивания данной информации, произойдет сбой в работе подразделения, работники подразделения будут оштрафованы ...»:

- а. Нормы;
- б. Философия;
- в. Организационный климат;
- г. Ценности.

11. Определите, какую характеристику организационной культуры описывает данное утверждение: «Наши сотрудники украшают свои рабочие места живыми цветами, картинами, сувенирами ...»:

- а. Нормы;
- б. Философия;
- в. Организационный климат;
- г. Ценности.

12. Как вознаграждение помогает поддерживать организационную культуру:

- а. Повышает приверженность нормам организации;
- б. Повышает эффективность работы;
- в. Удовлетворяет ожидания работника;
- г. Обеспечивает понимание правил организации.

13. Как продвижение сотрудников помогает поддерживать организационную культуру:

- а. Формирует имидж сотрудника;
- б. Создает пример для подражания;
- в. Создает резерв руководителей;

г. Повышает производительность работника.

14. На этапе найма основного персонала организационной культурой является:

- а. Индивидуальная культура создателя фирмы;
- б. Культура организации;
- в. Совокупность индивидуальных культур всех членов организации;
- г. Культура базовой группы;
- д. Совокупность индивидуальных культур всех членов базовой группы.

Комплект тестов №6

1. К какой модели поведения организации по отношению к собственному персоналу относится организация, в которой работники поощряются за повышение уровня квалификации:

- а. Авторитарная;
- б. Поддерживающая;
- в. опеки;
- г. Коллегиальная.

2. К какой модели поведения организации по отношению к собственному персоналу относится организация, в которой работники участвуют в управлении и совершенствуют выполнение своих обязанностей:

- а. Авторитарная;
- б. Поддерживающая;
- в. опеки;
- г. Коллегиальная.

3. К какой модели поведения организации по отношению к собственному персоналу относится организация, в которой управление людьми основано на власти:

- а. Авторитарная;
- б. Поддерживающая;
- в. опеки;
- г. Коллегиальная.

4. К какой модели поведения организации по отношению к собственному персоналу относится организация, в которой работники обязательно получают социальный пакет в расширенном объеме:

- а. Авторитарная;
- б. Поддерживающая;
- в. опеки;
- г. Коллегиальная.

5. Определите, какая модель поведения по отношению к собственному персоналу доминирует в парикмахерских салонах:

- а. Авторитарная;
- б. Поддерживающая;
- в. опеки;
- г. Коллегиальная.

6. Определите, какая модель поведения по отношению к собственному персоналу доминирует на малых предприятиях розничной торговли:

- а. Авторитарная;
- б. Поддерживающая;
- в. опеки;
- г. Коллегиальная.

Комплект тестов №7

1. На формирование личности человека влияют:

- а. Гены родителей;
- б. Социальный слой, в котором живет человек;
- в. Страна, в которой родился человек;
- г. Жизненный опыт;
- д. Семейные нормы поведения.

2. Элементами внутренней среды индивида являются:

- а. Навыки;
- б. Хобби;
- в. Пол;
- г. Добросовестность;
- д. Стимулы;
- е. Опыт.

3. Выберите особенности внешней среды, определяющие поведение индивида:

- а. Установки;
- б. Работа;
- в. Опыт;
- г. Возраст;
- д. Навыки;
- е. Правила.

4. Выберите определение восприятия:

- а. Реакция организма на окружающую среду;
- б. Процесс преобразования опыта в осмысленные образы;
- в. Процесс объяснения причин и результатов поведения;
- г. Способность приспособливать свое поведение к внешним обстоятельствам.

5. Выберите определение атрибуция:

- а. Реакция организма на окружающую среду;
 - б. Процесс преобразования опыта в осмысленные образы;
 - в. Процесс объяснения причин и результатов поведения;
 - г. Способность приспособлять свое поведение к внешним обстоятельствам.
6. Понятие, отражающее "устойчивое множество характеристик, которые определяют общность и различия в поведении людей" – это:
- а. Человек;
 - б. Индивидуальность;
 - в. Субъект;
 - г. Индивид;
 - д. Личность.
7. Какой из внутренних факторов личности будет ключевым при подборе человека, в обязанности которого входит контроль большого числа людей:
- а. Нейротизм;
 - б. Доброжелательность;
 - в. Экстраверсия;
 - г. Открытость опыту;
 - д. Добросовестность.
8. Какой из внутренних факторов личности будет ключевым при подборе человека на должность водителя такси:
- а. Нейротизм;
 - б. Доброжелательность;
 - в. Экстраверсия;
 - г. Открытость опыту;
 - д. Добросовестность.
9. От чего зависит поведение личности:
- а. От факторов внутренней и внешней среды индивида;
 - б. От воспитания и среды, в которой человек живет;
 - в. От характеристик личности;
 - г. От врожденных особенностей индивида.
10. Если работник решает нестандартные творческие задачи, то он обладает:
- а. Знаниями;
 - б. Навыками;
 - в. Умениями;
 - г. Опытном.

Комплект тестов №8

1. Для выявления специфического поведения руководителю может применять метод:
- а. Наблюдения;
 - б. Опроса;

- в. Эксперимента;
- г. Сравнения;
- д. Корреляционного анализа.

2. На этапе «выявление» в «методике модификации поведения», выявляют поведение:

- а. Отрицательно влияющее на результаты деятельности организации;
- б. Часто встречающееся у работников;
- в. Существенно влияющее на результаты деятельности организации;
- г. Не устраивающее руководство организации.

3. Метод мотивации "создание банка свободного времени" заключается в:

- а. Предоставлении дополнительных выходных за повышение производительности;
- б. Увеличении времени отпуска;
- в. Предоставлении гибкого графика работы;
- г. Предоставлении возможности работать на дому.

4. Выберите мотивы личности:

- а. Качество работы;
- б. Участие в прибылях;
- в. Предоставление широких возможностей для обучения;
- г. Творчество;
- д. Достижение цели;
- е. Участие в управлении предприятием, принятии решений;
- ж. Предоставление работы по желанию и возможностям.

5. Выберите стимулы личности:

- а. Качество работы;
- б. Общение;
- в. Предоставление широких возможностей для обучения;
- г. Творчество;
- д. Достижение цели;
- е. Доступ к новой информации;
- ж. Предоставление работы по желанию и возможностям.

6. В «методике модификации поведения» стратегия интервенции разрабатывается для поведения отвечающего следующим требованиям:

- а. Существенно влияющее, на результаты деятельности организации;
- б. Отклоняющееся от норм организации;
- в. Имеющее достаточную частоту возникновения;
- г. Уменьшающее финансовые результаты организации;
- д. Имеющее субъективные причины возникновения.

7. Какие методы мотивации персонала являются наиболее эффективными:
- а. Административные;
 - б. Экономические;
 - в. Социально-психологические;
 - г. В зависимости от ситуации;
 - д. Должны применяться в комплексе;
 - е. Правильный ответ отсутствует.
8. Метод мотивации "участие в прибыли" заключается в:
- а. Выплате ежемесячных бонусов из прибыли в соответствии с показателем эффективности работника;
 - б. Выплате ежегодных бонусов зависящих от величины балансовой прибыли;
 - в. Владение работником частью предприятия через пакет ценных бумаг;
 - г. Увеличение фонда оплаты труда на определенную долю чистой прибыли.
9. Выберите утверждения характеризующие метод мотивации "вознаграждение за квалификацию":
- а. Выплата премии за каждый пройденный курс обучения;
 - б. Увеличение переменной части оплаты труда при достижении работником определенного уровня квалификации, знаний;
 - в. Увеличение постоянной части оплаты труда при присвоении работнику нового разряда;
 - г. Определение уровня оплаты труда с учетом сложности выполняемой работы.
10. Выберите утверждения, описывающие правильное применения стратегии интервенции «наказание»:
- а. Ты никогда не справишься с работой, поэтому будешь оштрафован;
 - б. На тебя жалуются коллеги по отделу, поэтому будешь оштрафован;
 - в. Ты будешь оштрафован, а Иванов получит выговор;
 - г. Такое поведение недопустимо, потому что из-за него мы теряем клиентов, поэтому ты будешь оштрафован.

Комплект тестов №9

1. Какую модель ведения переговоров использовала фирма, если в результате удалось разработать цену, которая не превышает лимита партнера, и она при этом можем гарантировать поставку в срок.
- а. Традиционную;
 - б. Интегральную.

2. Какую модель ведения переговоров использовала фирма, если в результате удалось выторговать скидку в размере 20% от стоимости:
 - а. Традиционную;
 - б. Интегральную.
3. Является ли представительским поведение работника в спецодежде предприятия, покупающего продукты в магазине после конца рабочего дня:
 - а. Да;
 - б. Нет.
4. Является ли эффективным представительское поведение работника в спецодежде предприятия, покупающего продукты в магазине, если он грубо разговаривает с продавцом:
 - а. Да;
 - б. Нет.
5. Правило принципиальных переговоров «интересы» означает:
 - а. Каждый из участников должен четко представлять свои интересы в ходе переговоров;
 - б. Участники переговоров не должны разрабатывать предложения по реализации чужих интересов;
 - в. Заявления участников должны отражать только истинные интересы сторон;
 - г. Участники должны проявлять интерес к позиции другой стороны.

Комплект тестов №10

1. Какой из методов развития персонала определяется, как – работа в должности не связанной непосредственно с первоначальной работой в организации, но на том же иерархическом уровне:
 - а. Кружки качества;
 - б. Консалтинговые проекты;
 - в. Ротация;
 - г. Наставничество;
 - д. Специальные проекты;
 - е. Стажировка.
2. Что необходимо знать руководителю для определения потребности в развитии сотрудника:
 - а. Стаж работы на данном предприятии;
 - б. Направления развития организации;
 - в. Отношения работника и коллектива;
 - г. Мнение руководителей о способностях данного работника;
 - д. Личные планы работника;
 - е. Должностные обязанности работника.

3. Какой из методов развития персонала определяется, как – обсуждение коллективом процесса выполнения работы и методов его совершенствования.

- а. Кружки качества;
- б. Консалтинговые проекты;
- в. Ротация;
- г. Наставничество;
- д. Специальные проекты;
- е. Стажировка.

4. Какие составляющие личностного потенциала работника должна развивать организация в рамках деятельности по персональному развитию:

- а. Квалификационный потенциал;
- б. Психофизиологический потенциал;
- в. Творческий потенциал;
- г. Коммуникативный потенциал;
- д. Нравственный потенциал;
- е. Правильный ответ отсутствует.

5. Персональное развитие – это:

- а. Управленческое мероприятие, направленное на поддержание принятых в организации правил и стандартов;
- б. Система мер, способствующих полному раскрытию потенциала работника;
- в. Модель организационного поведения, в которой поведение менеджмента должно быть направлено на формирование условий для профессионального роста и самоутверждения работника;
- г. Действия руководителя, повышающие вероятность определенного поведения.

6. Персональное развитие включает в себя:

- а. Оптимизацию выполнения работ;
- б. Выявление потребности в обучении;
- в. Социализацию;
- г. Изменение поведенческой культуры личности;
- д. Развитие персонала.

7. Профессиональная классификация карьеры используется для:

- а. Оптимизации результатов труда работника в организации;
- б. Контроля достижения работником желаемого статуса;
- в. Обеспечения непрерывного развития работника.

8. Наиболее предпочтительным направлением развития внутриорганизационной карьеры является:

- а. Вертикальное;

- б. Горизонтальное;
- в. Центростремительное;
- г. Предпочтительного варианта нет;
- д. Выбор зависит от целей работника.

9. Какая характеристика эффективной карьеры не реализована в случае, если: хирург с мировым именем, применяющий новейшие технологии хирургии, мечтает быть музыкантом.

- а. Результативность;
- б. Карьерные отношения;
- в. Адаптируемость;
- г. Тождественность.

10. Какая характеристика эффективной карьеры не реализована в случае, если: человек, отчисленный из монтажного техникума за неуспеваемость, отслужив в армии, по знакомству устраивается начальником отдела продаж.

- а. Результативность;
- б. Карьерные отношения;
- в. Адаптируемость;
- г. Тождественность.

Комплект тестов №11

1. Какому типу адаптации работника в организации соответствует работник, если, выслушав указания руководителя, предлагает свое видение решения данного вопроса.

- а. Мимикрия;
- б. Созидательный индивидуализм;
- в. Конформизм;
- г. Изоляция.

2. Какие из перечисленных методов используются организацией на этапе приспособительной социализации:

- а. Наем на основе реалистичного плана должностей;
- б. Назначение на ответственные работы;
- в. Гибкие производственные задания;
- г. Наставничество;
- д. Подбор на основе плана продвижения по служебной лестнице;
- е. Программы ориентации;
- ж. Профессиональные консультации.

3. Социализация это:

- а. Непрерывный процесс приспособления к организационной культуре;

- б. Деятельность организации по объединению личных и организационных ценностей;
- в. Действия человека по изменению организационной культуры.

4. Социальная адаптация это:

- а. Непрерывный процесс приспособления к организационной культуре;
- б. Выработка умения работать в рамках существующей структуры организации;
- в. Усвоение моделей поведения свойственных занимаемой должности.

5. Индивидуализация это:

- а. Непрерывный процесс приспособления к организационной культуре;
- б. Деятельность организации по объединению личных и организационных ценностей;
- в. Действия человека по изменению организационной культуры.

6. Какому типу адаптации работника в организации соответствует работник, если при выполнении задания он руководствуется указаниями руководителя и положением о своей деятельности и нормами организации, не отклоняясь от них.

- а. Мимикрия;
- б. Созидательный индивидуализм;
- в. Конформизм;
- г. Изоляция.

7. Какому типу адаптации работника в организации соответствует работник, если при выполнении задания он старается свести к минимуму общение с коллегами и руководством.

- а. Мимикрия;
- б. Созидательный индивидуализм;
- в. Конформизм;
- г. Изоляция.

8. Какому типу адаптации работника в организации соответствует работник, если при выполнении задания он руководствуется только собственным мнением.

- а. Мимикрия;
- б. Созидательный индивидуализм;
- в. Конформизм;
- г. Изоляция.

9. Какие из перечисленных методов используются организацией на этапе социализации – ролевое управление:

- а. Наем на основе реалистичного плана должностей;
- б. Назначение на ответственные работы;
- в. Гибкие производственные задания;
- г. Наставничество;
- д. Подбор на основе плана продвижения по служебной лестнице;
- е. Программы ориентации;
- ж. Профессиональные консультации.

10. Какие из перечисленных методов могут использоваться организацией на этапе социальной адаптации – достижение согласия:

- а. Наем на основе реалистичного плана должностей;
- б. Назначение на ответственные работы;
- в. Никакие;
- г. Наставничество;
- д. Подбор на основе плана продвижения по служебной лестнице;
- е. Программы ориентации;
- ж. Профессиональные консультации.

Комплект тестов №12

1. На какой из стадий наиболее эффективно использовать методы устранения стресса:

- а. Стадия тревоги;
- б. Стадия сопротивления;
- в. Стадия истощения.

2. Что необходимо сделать, чтобы устранить стресс:

- а. Заняться спортом;
- б. Устранить причину, вызвавшую стресс;
- в. Выйти из ситуации, в которой возник стресс;
- г. Установить дружеские отношения с окружающими;
- д. Переключиться на другой вид деятельности.

3. На какой стадии развития стресса действия по его устранению будут наиболее эффективны:

- а. Стадия тревоги;
- б. Стадия сопротивления;
- в. Стадия истощения.

4. Выберите методы управления стрессом эффективные, если стресс был вызван несправедливым наказанием работника:

- а. Обогащение содержания обязанностей работника;

- б. Поручение работнику ответственного задания;
 - в. Демонстрация дружеского отношения к работнику;
 - г. Извинения и устранение последствий наказания.
5. Выберите методы управления стрессом эффективные, если стресс был вызван недостаточной занятостью работника в течение дня:
- а. Обогащение содержания обязанностей работника;
 - б. Поручение работнику ответственного задания;
 - в. Демонстрация дружеского отношения к работнику;
 - г. Включение работника в программу развития персонала;
 - д. Создание в компании атмосферы взаимной поддержки.
6. Выберите методы управления стрессом эффективные, если стресс был вызван постановкой чрезмерно сложных задач:
- а. Обогащение содержания обязанностей работника;
 - б. Поручение работнику ответственного задания;
 - в. Демонстрация дружеского отношения к работнику;
 - г. Включение работника в программу развития персонала;
 - д. Создание в компании атмосферы взаимной поддержки;
 - е. Распределение работы между сотрудниками;
 - ж. Предоставление консультаций.

Комплект тестов №13

1. Конфликт это:
- а. Отсутствие согласия, при котором каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения;
 - б. Несхожесть мнений;
 - в. Взаимодействие, направленное на препятствие реализации целей противоположной стороны.
2. Позитивные стороны конфликта реализуются в случае если:
- а. Конфликт разрешен;
 - б. Устранен инцидент;
 - в. Конфликт является конструктивным;
 - г. Только в межгрупповом конфликте.
3. Что должен делать руководитель при самостоятельном разрешении конфликта:
- а. Проявлять свое отношение к объекту и участникам конфликта;
 - б. Выявлять кто начал конфликт;
 - в. Попытаться уговорить стороны, что они ведут себя глупо;
 - г. Затягивать решение вопроса;
 - д. Определять причину конфликта;
 - е. Узнать, как развивался конфликт;
 - ж. Не смешивать проблему и участников конфликта.

4. Определите, какая из стратегий поведения в условиях конфликта здесь используется. В результате не равномерного распределения обязанностей один работник выполняет больше работы, чем второй. Первый работник предъявил второму претензию, что тот плохо выполняет свою работу. Второй работник отвечает: "Наверное, ты прав. Я постараюсь больше времени уделять работе".

- а. Уклонение;
- б. Уступка;
- в. Компромисс;
- г. Принуждение;
- д. Сотрудничество.

5. Определите, какая из стратегий поведения в условиях конфликта здесь используется. В результате не равномерного распределения обязанностей один работник выполняет больше работы, чем второй. Первый работник предъявил второму претензию, что тот плохо выполняет свою работу. Второй работник отвечает: "В конце концов, это не так уж важно, чтобы портить из-за этого отношения. Давай закроем эту тему".

- а. Уклонение;
- б. Уступка;
- в. Компромисс;
- г. Принуждение;
- д. Сотрудничество.

6. Определите, какая из стратегий поведения в условиях конфликта здесь используется. В результате не равномерного распределения обязанностей один работник выполняет больше работы, чем второй. Первый работник предъявил второму претензию, что тот плохо выполняет свою работу. Второй работник отвечает: "Ты сам играешь в пасьянс, вместо того, чтобы делать работу. Почему ты вообще указываешь мне, что я должен делать".

- а. Уклонение;
- б. Уступка;
- в. Компромисс;
- г. Принуждение;
- д. Сотрудничество.

7. Определите, какая из стратегий поведения в условиях конфликта здесь используется. В результате не равномерного распределения обязанностей один работник выполняет больше работы, чем второй. Первый работник предъявил второму претензию, что тот плохо выполняет свою работу. Второй работник отвечает: "Ты сильно загружен работой. Давай я буду делать ... так тебе будет легче".

- а. Уклонение;
- б. Уступка;
- в. Компромисс;
- г. Принуждение;
- д. Сотрудничество.

8. Определите тип конфликта по способу разрешения. В результате не равномерного распределения обязанностей один работник выполняет больше работы, чем второй. Первый работник предъявил второму претензию, что тот плохо выполняет свою работу. Второй работник отвечает: "Ты сам играешь в пасьянс, вместо того, чтобы делать работу. Почему ты вообще указываешь мне, что я должен делать".

- а. Конструктивный;
- б. Деструктивный.

9. Выберите объект и инцидент для следующей ситуации: отчисление студента, не сдавшего большое количество дисциплин.

- а. Студент;
- б. Деканат;
- в. Решение об отчислении;
- г. Большое количество «хвостов»;
- д. Нежелание получить «нагоняй» от руководства;
- е. Усталость студента.

10. На каких стадиях развития конфликта меры по его разрешению будут наиболее эффективны:

- а. Латентная стадия;
- б. Стадия осознания;
- в. Стадия ощущения;
- г. Открытая стадия;
- д. Стадия последствий.

Комплект тестов №14

1. Негативный неформальный лидер в организации – это:

- а. Лидер, который добивается своих целей путем неявного воздействия на коллег;
- б. Лидер, который способствует выполнению задач руководителя, несмотря на собственные цели;
- в. Лидер, деятельность которого направлена на отрицание воли руководителя;
- г. Лидер, призванный заменить официального руководителя.

2. Лидерство – это:

- а. Процесс использования формальной власти;

- б. Любое поведение одного индивида изменяющее поведение другого;
- в. Процесс, посредством которого определенные члены группы мотивируют и ведут за собой группу;
- г. Процесс привлечения сторонников, одобряющих взгляды лидера.

3. Определите, какому подходу к лидерству принадлежит следующее утверждение: лидером является человек, обладающий определенными качествами и способностями:

- а. Подход на основе лидерских качеств;
- б. Поведенческий подход;
- в. Ситуационный подход;
- г. Частный подход;
- д. Современный подход.

4. Определите, какому подходу к лидерству принадлежит следующее утверждение: лидером является человек, меняющий свое поведение в различных ситуациях:

- а. Подход на основе лидерских качеств;
- б. Поведенческий подход;
- в. Ситуационный подход;
- г. Частный подход;
- д. Современный подход.

5. Определите, какому подходу к лидерству принадлежит следующее утверждение: лидером является человек, который умеет себя вести определенным образом:

- а. Подход на основе лидерских качеств;
- б. Поведенческий подход;
- в. Ситуационный подход;
- г. Частный подход;
- д. Современный подход.

6. Определите, какому подходу к лидерству принадлежит следующее утверждение: человек, обладающий определенными качествами и способностями, может стать лидером только в определенных условиях:

- а. Подход на основе лидерских качеств;
- б. Поведенческий подход;
- в. Ситуационный подход;
- г. Частный подход;
- д. Современный подход.

7. Фраза «лидерство происходит, как событие» означает, что:

- а. Лидером можно стать только раз в жизни;

- б. Лидерство – это длительный процесс, длящийся пока жив лидер;
- в. Лидерство ограничивается моментом контакта лидера и последователя;
- г. Лидерство – это важная и ответственная роль.

8. Роль лидера «визионерство» означает:

- а. Четкое определение лидером способов действий подчиненных;
- б. Определение целей последователей;
- в. Воплощение мечты лидера;
- г. Формирование образа будущей действительности, который последователи захотят воплотить в жизнь.

9. Современный лидер:

- а. Создает условия, в которых последователи будут вести себя определенным образом;
- б. Определяет способы действия своих последователей;
- в. Требуя подчинения всей жизни последователей достижению поставленной цели;
- г. Предоставляет возможность выбора жизненных целей и помогает в их реализации.

10. Выберите верные утверждения:

- а. Лидером может стать лишь человек, обладающий определенным набором личных качеств;
- б. Человек, ведущий себя определенным образом становится лидером в любой ситуации;
- в. Лидером является человек, умеющий адекватно подстраивать свое поведение под ситуацию;
- г. Лидером является человек, у которого есть последователи.

Комплект тестов №15

1. Выберите классификационные группы, к которым относится группа друзей регулярно посещающих вечеринки:

- а. Формальная;
- б. Неформальная;
- в. Временная;
- г. Постоянная.

2. Выберите классификационные группы, к которым относится студенческая группа, посещающая занятия:

- а. Формальная;
- б. Неформальная;
- в. Временная;
- г. Постоянная.

3. Выберите классификационные группы, к которым относится группа людей, собравшихся чтобы послушать концерт:
- а. Формальная;
 - б. Неформальная;
 - в. Временная;
 - г. Постоянная.
4. Какая причина объединения людей доминировала при формировании группы людей совместно выполняющих работу:
- а. Принадлежность;
 - б. Безопасность;
 - в. Сравнение.
5. Какая причина объединения людей доминировала при формировании группы людей совместно посещающих выставки, концерты:
- а. Принадлежность;
 - б. Безопасность;
 - в. Сравнение.
6. Какая причина объединения людей доминировала при формировании неформальных групп по интересам в организации:
- а. Принадлежность;
 - б. Безопасность;
 - в. Сравнение.
7. Какие из перечисленных факторов влияют на степень сплоченности группы:
- а. Состав;
 - б. Внешние условия;
 - в. Роли;
 - г. Доверие;
 - д. Наличие лидера;
 - е. Трудность вступления в группу.
8. На каких стадиях развития группа обладает: лидером, нормами поведения, распределенными поведенческими ролями:
- а. Начальная стадия;
 - б. Внутригрупповой конфликт;
 - в. Обеспечение сплоченности;
 - г. Наивысшая производительность;
 - д. Заключительная.
9. Выберите условия, положительно влияющие на эффективность группы:
- а. Бригадная форма оплаты труда;
 - б. Сложные задачи для группы с однородным составом;
 - в. Лидер цели, которого совпадают с организационными;

- г. Низкая сплоченность группы при решении сложных задач;
- д. Большая группа при решении сложных задач.

10. Команды всегда показывают высокую эффективность решения задач:

- а. Да;
- б. Нет.

Комплект тестов №16

1. Выберите методы, используемые для борьбы с коммуникационным барьером "различие в статусе":

- а. Обратная связь;
- б. Сопереживание;
- в. Эффективное распределение времени;
- г. Разъяснение истинного смысла информации;
- д. Упрощенный язык;
- е. Повторение;
- ж. Формирование отношений доверия;
- з. Внимательное слушание;
- и. Регулирование информационного потока.

2. Выберите коммуникационные барьеры, возникающие на этапе восприятия информации:

- а. Расстояние при общении;
- б. Оценочные суждения;
- в. Фильтрация информации;
- г. Компетенция;
- д. Внутригрупповой язык;
- е. Различие в статусе;
- ж. Семантические проблемы;
- з. Давление времени;
- и. Достоверность источника информации.

3. Выберите методы, используемые для борьбы с коммуникационным барьером "давление времени":

- а. Обратная связь;
- б. Сопереживание;
- в. Эффективное распределение времени;
- г. Разъяснение истинного смысла информации;
- д. Упрощенный язык;
- е. Повторение;
- ж. Формирование отношений доверия;
- з. Внимательное слушание;
- и. Регулирование информационного потока.

4. Физические коммуникационные барьеры возникают на этапе:

- а. Рождения идеи;

- б. Кодирования;
- в. Передачи;
- г. Передающая среда;
- д. Получения;
- е. Декодирования;
- ж. Принятия.

5. Выберите коммуникационные барьеры, возникающие на этапе декодирования информации:

- а. Расстояние при общении;
- б. Оценочные суждения;
- в. Фильтрация информации;
- г. Компетенция;
- д. Внутригрупповой язык;
- е. Различие в статусе;
- ж. Семантические проблемы;
- з. Давление времени;
- и. Достоверность источника информации.

6. Выберите методы, используемые для борьбы с коммуникационным барьером "компетенция":

- а. Обратная связь;
- б. Сопереживание;
- в. Эффективное распределение времени;
- г. Разъяснение истинного смысла информации;
- д. Упрощенный язык;
- е. Повторение;
- ж. Формирование отношений доверия;
- з. Внимательное слушание;
- и. Регулирование информационного потока.

7. Двусторонним процесс коммуникаций делает:

- а. Отправление сообщения;
- б. Обратная связь;
- в. Передача сообщения;
- г. Декодирование сообщения;
- д. Получение сообщения.

8. Использование выступающим иллюстраций, моделей, фильмов характеризует использование принципа эффективной коммуникации:

- а. Доступность;
- б. Ассоциативность;
- в. Сенсорность;
- г. Экспрессивность;
- д. Интенсивность.

9. Использование выступающим примеров из жизни характеризует использование принципа эффективной коммуникации:

- а. Доступность;
- б. Ассоциативность;
- в. Сенсорность;
- г. Экспрессивность;
- д. Интенсивность.

Комплект тестов №17

1. Выберите меры, используемые для снятия культурного шока при репатриации работника:

- а. Планирование карьеры;
- б. Предоставление отпуска;
- в. Финансовые коррективы;
- г. Обучение;
- д. Меры по снятию стресса;
- е. Наставничество.

2. Национальная деловая культура и организационная культура соотносятся между собой следующим образом:

- а. Организационная культура является частью национальной культуры;
- б. Национальная деловая культура отражает особенности организационной культуры компании;
- в. Национальная деловая культура оказывает влияние на организационную культуру;
- г. Национальная деловая культура оказывает влияние на организационную культуру, если руководитель компании является представителем данной национальности.

3. Этноцентризм – это:

- а. Особенность восприятия;
- б. Оценка ситуации в другой стране исключительно на основе собственных представлений, без учета различий между культурами;
- в. Убеждение, что культурные ценности и обычаи своей страны превосходят все другие;
- г. Отторжение незнакомых и непривычных проявлений чужой культуры.

4. Культурный шок означает:

- а. Состояние радостного возбуждения, вызванного новыми впечатлениями и необычными проявлениями другой культуры,

- б. Часть процесса адаптации сотрудников компании при работе в другой стране,
 - в. Реакцию на непривычные условия проживания в другой стране,
 - г. Ощущение растерянности, тревоги, беспомощности, вызванное непониманием системы ценностей чужой культуры.
5. В каком случае неприятие неопределенности у человека будет высоким:
- а. Работник увольняется. Продает квартиру. И уезжает вместе с семьей в другой город, чтобы найти там работу.
 - б. Работник узнает о вакансиях и возможности купить квартиру в другом городе. Заключает договор, покупает квартиру, увольняется и переезжает в другой город с семьей.
6. Определите группу факторов, влияющих на поведение международных организаций, к которым относится использование работниками оргтехники в личных целях:
- а. Социальные факторы;
 - б. Юридические факторы;
 - в. Этические факторы;
 - г. Политические факторы;
 - д. Экономические факторы;
 - е. Национальные факторы.
7. Национальная культура – это:
- а. Среднее культуры поведения всех представителей нации;
 - б. Культура поведения большинства представителей нации;
 - в. Образ нации, сформировавшийся в мировом сообществе;
 - г. Абстрактный художественный образ, сформированный с учетом исторического пути нации.
8. Выберите аспекты, характеризующие японскую национальную культуру:
- а. Высокая степень неприятия неопределенности;
 - б. Низкая степень неприятия неопределенности;
 - в. Мужественность;
 - г. Женственность;
 - д. Индивидуализм;
 - е. Коллективизм;
 - ж. Значительная дистанция власти;
 - з. Незначительная дистанция власти.
9. Выберите аспекты, характеризующие американскую национальную культуру:
- а. Высокая степень неприятия неопределенности;
 - б. Низкая степень неприятия неопределенности;

- в. Мужественность;
- г. Женственность;
- д. Индивидуализм;
- е. Коллективизм;
- ж. Значительная дистанция власти;
- з. Незначительная дистанция власти.

10. Выберите аспекты, характеризующие российскую национальную культуру:

- а. Высокая степень неприятия неопределенности;
- б. Низкая степень неприятия неопределенности;
- в. Мужественность;
- г. Женственность;
- д. Индивидуализм;
- е. Коллективизм;
- ж. Значительная дистанция власти;
- з. Незначительная дистанция власти.

Комплект тестов №18

1. Какие из методов преодоления сопротивления изменениям будут эффективны, если сопротивление вызвано неуверенностью работников в своей способности адаптироваться к новым условиям:

- а. Информирование;
- б. Поддержка;
- в. Переговоры;
- г. Принуждение.

2. Какую из стратегий проведения изменений эффективно использовать, если директор недавно пришел в компанию и не уверен в поддержке персонала:

- а. Директивную;
- б. Переговорную;
- в. Нормативную;
- г. Аналитическую;
- д. Соучастия.

3. Какие стратегии проведения изменений вы бы использовали в ситуации, когда в организации полностью устарело оборудование, качество товара низкое и предприятие не может его реализовать, следовательно, у него нет денег даже на зарплату:

- а. Директивную;
- б. Переговорную;
- в. Нормативную;
- г. Аналитическую;

д. Соучастия.

4. Какую из стратегий проведения изменений будет эффективно использовать, если руководство решило изменить статус маркетинговых служб предприятия:

- а. Директивную;
- б. Переговорную;
- в. Нормативную;
- г. Аналитическую;
- д. Соучастия.

5. В чем состоит важность этапа проведения изменений – "замораживание":

- а. Не важен;
- б. Стабилизируются результаты изменений;
- в. Обеспечивается поддержка персонала;
- г. Внедряются изменения.

6. Какой подход к проведению изменения вы выберете, если в организации полностью устарело оборудование, качество товара низкое и предприятие не может его реализовать, и нет денег даже на зарплату:

- а. Революционный;
- б. Эволюционный.

7. Определите вид сопротивления изменениям, если сотрудник аргументирует свое отношение к изменению тем, что оно не даст желаемого результата из-за нестабильности рынка:

- а. Логическое;
- б. Психологическое;
- в. Социологическое.

8. Какие методы преодоления сопротивления изменениям будут эффективны, если сопротивление вызвано отсутствием у персонала знаний об изменениях:

- а. Информирование;
- б. Поддержка;
- в. Переговоры;
- г. Принуждение.

9. Какие типы людей по отношению к изменениям наиболее эффективно действуют на должности руководителя:

- а. Нейтралы;
- б. Новоторы;
- в. Энтузиасты;
- г. Рационалисты;
- д. Скептики;

10. Какую из стратегий проведения изменений будет эффективно использовать, если требуется внедрить систему, при которой качество продукции отслеживается на каждой операции:

- а. Директивную;
- б. Переговорную;
- в. Нормативную;
- г. Аналитическую;
- д. Соучастия.

Кейс №1

Определите действующую модель структуры для любой организации. Соответствует ли данная модель условиям деятельности компании. Обоснуйте выбор оптимальной модели структуры организации для данной организации. Ответ должен быть развернутым, утверждения обоснованными.

Кейс №2

Опишите культуру любой организации по ее составляющим. Определите тип культуры, ее силу. Определите направления развития организационной культуры и предложите методы их реализации. Ответ должен быть развернутым, утверждения обоснованными.

Кейс №3

Определите, какие модели поведения по отношению к собственному персоналу используют парикмахерские салоны, какая из них доминирует, эффективен ли в современных условиях такой подход. Ответ должен быть развернутым, утверждения обоснованными.

Кейс №4

Определите, какие модели поведения по отношению к собственному персоналу используют предприятия розничной торговли, какая из них доминирует, эффективен ли в современных условиях такой подход. Ответ должен быть развернутым, утверждения обоснованными.

Кейс №5

В 1981 г. Даниэль К. Бойл из фирмы "Даймонд Интернешнл" подал идею создания "Клуба-100" на заводе этой фирмы (Палмер, штат Массачусетс), изготавливающим картонные упаковки для яиц. Будучи руководителем службы кадров этого завода, Бойл поражался тому, сколько времени ему приходится уделять "трудным" работникам и малозначимым трудовым спорам. В этой связи идея "Клуба-100" возникла у него как способ привлечения внимания к тем работникам, которые изо дня в день делали именно то, что и были обязаны делать.

На заводе в Палмере работало 300 человек, 25% из них были членами профсоюза рабочих бумажной промышленности. Моральный уровень персонала был очень низок. Проведенные незадолго перед этим обследования показали, что 79% работников считали, что они получают недостаточное вознаграждение за хорошую работу.

Идея "Клуба-100" представляла собой скорее план привлечения должного внимания к хорошим работникам с помощью балльной системы, а не схему дополнительной стимулирующей оплаты. За год работы без прогулов начислялось 25 баллов, за год без нарушений дисциплины – 25 баллов, за год работы без опозданий – 15 баллов. Дополнительные баллы начислялись работникам также за поданные ими предложения по улучшению техники безопасности, повышению производительности и за обслуживание местного населения.

Работники, набравшие 100 баллов, получали нейлоновую куртку с фирменным знаком и надписью: "Клуб-100". Работники, набравшие более 150 баллов, получали право выбрать по каталогу небольшие подарки за счет фирмы. Те работники, которые не тратили заработанные ими за год баллы, могли накапливать их на своих счетах, и, когда счет достигал 600 баллов, они получали право на более ценные подарки (например, радиотелефон).

Только за первый год после реализации идеи "Клуба-100" производительность труда на заводе возросла на 14,7%. Продолжала она увеличиваться и в последующем. Проведенное через два года после начала реализации плана обследование работников показало, что 86% из них чувствуют, что руководство считает их работу важной, а 81% считали, что фирма отдает им должное. После того как реализация плана "Клуба-100" началась на других заводах фирмы, в отделении "Даймонд Фибергласе Продактс" в целом количество отклонений от требуемого уровня качества уменьшилось на 40%, а производительность труда возросла на 14,5%.

Почему же работникам оказались столь дороги нейлоновые куртки и недорогие сувениры? Бойл в этой связи рассказывал историю о том, как одна женщина-работница хвалилась своей курткой кассиру местного банка: "Мои хозяйева дали мне это за то, что я хорошо работаю. В первый раз за те 18 лет, что я работаю на фирму, они наградили меня за мою обычную повседневную работу". За эти годы женщина заработала свыше 200 тыс. долл., но зарплата для нее была эквивалентом затраченных усилий, а не символом признания ее заслуг.

Ответьте на вопросы: Ответ должен быть развернутым, утверждения

обоснованными.

1. Как работает идея "Клуба-100" в плане мотивации работников?
2. Рассмотрите идею "Клуба-100" с точки зрения внешних и внутренних вознаграждений.

Кейс №6

Джим Лайонс закончил свой второй месяц работы в должности менеджера важного подразделения общенациональной торговой организации. Он считал, что правильно сделал, уйдя из прежней компании. Его новая должность предполагает интересную работу, отличное жалование, дополнительные блага и исключительную возможность для продвижения по службе. Кроме того, его семья, похоже, хорошо адаптируется к новому окружению. Существует, однако, серьезная проблема, которую, как считает Джим, следует немедленно решить, так как она может снизить степень его удовлетворенности.

Приступив к работе, Джим обнаружил, что человек, которого он сменил на этой должности, ввел в привычку деловой обед с обильной выпивкой. Он и группа других должностных лиц практически стали завсегдатаями разных местных ресторанов. Даже в отсутствие клиентов они заказывали перед обедом по несколько рюмок спиртного. Возвращались они на работу обычно далеко за полдень и были не в состоянии принимать решения и предпринимать действия, обсуждение которых часто служило предлогом для такого обеда. Эта практика стала примером и для подчиненных.

Джим решил покончить с такой практикой, по меньшей мере по отношению к себе и членам своей группы. Он знал, что это будет нелегко. Выпивки стали ритуалом в результате сильного психологического нажима со стороны центральной фигуры – человека, которого он сменил. Джим решил разработать план действий, а затем обсудить проблему и ее решение со своим начальником Нормом Лэнди.

Норм внимательно выслушал Джима, объяснившего проблему с выпивкой, и не выказал никакого удивления. Затем Джим изложил свой план.

«Норм, я прежде всего исхожу из двух предположений. Во-первых, я не думаю, что следует объявить о какой-то новой политике в отношении обедов с вином или читать моим людям лекции о вреде таких обедов. Все, чего я достиг бы, – это появление скрытого чувства вины, что привело бы лишь к недовольству и сопротивлению. Во-вторых, я считаю, что босс – это нередко ролевая модель для своих подчиненных. К сожалению, мой

предшественник ввел в привычку обеды с вином. Подчиненные, приближенные к нему, поддержали его привычки и оказали давление на других членов группы. Прежде чем вы сообразите, все становятся собутыльниками, и практика входит в привычку, даже если ее инициатор уже не работает в фирме.

Вот что я намерен предпринять. Прежде всего, когда я пойду обедать с другими менеджерами, я не стану выпивать. Что еще важнее, я намерен стать для моей группы новой ролевой моделью. Например, по меньшей мере раз в неделю у нас имеются достаточные основания работать в обеденный перерыв. В прошлом все, тем не менее, уходило обедать. Я намерен организовать обед на рабочих местах и заказать для этого бутерброды и безалкогольные напитки. Кроме того, я намерен ввести в практику приглашение на обед различных групп моих работников в кафетерий, где не продают алкогольные напитки.

Моя задача, Норм, заключается попросту в том, чтобы показать моим подчиненным, что алкоголь – это не обязательный элемент трудового дня и что выпивка не заслуживает моего одобрения. Отказываясь выпивать с другими менеджерами, я надеюсь, что рано или поздно и они последуют моему примеру. Как видите, я намерен подать пример своим поведением. Никаких слов осуждения. Что вы думаете, Норм?»

Норм Лэнди возразил: «Вы сошли с ума! Я уверяю вас, Джим, что вы лишь создадите массу трений – между вашей группой и другими группами, если у вас получится; между вами и группой; между вами и другими менеджерами. Поверьте мне, Джим, я вижу наличие проблемы и согласен с вами, что это проблема. Однако решение, возможно, состоит в том, чтобы «убить пациента». Стоит ли того проблема?»

Джим задумался на мгновение и сказал: «Полагаю, это принесет организации пользу в долгосрочном плане».

Ответьте на вопросы:

Ответ должен быть развернутым, утверждения обоснованными.

1. С кем вы согласны – с Нормом Лэнди или с Джимом Лайонсом? Почему?
2. Считаете ли вы, что в такой ситуации можно предпринять определенные действия? Почему? Что вы думаете о плане Джима?
3. Что бы вы сделали на месте Джима?

Кейс №7

Опишите процесс вашей: а) социализации; б) индивидуализации – в ВУЗе, на работе. Для выполнения задания необходимо пользоваться материалами конспекта лекций. Ответ должен быть развернутым, утверждения обоснованными.

Кейс №8

В течение последних трех лет Джим Миллер работает в авиакомпании под названием Friendly Airlines. Эта работа способна вывести из равновесия кого угодно. Чтобы компенсировать растущие убытки компании, руководство решило предпринять следующие шаги: 1) увеличить число заказов на каждый рейс, чтобы каждое место было продано, и 2) улучшить качество обслуживания клиентов, чтобы оправдать свое название. Естественно, выполнение новых решений было возложено и на Джима. Регистрируя пассажиров на каждый рейс, он должен проявлять максимальные вежливость и любезность и, как ему было велено, заканчивать обслуживание каждого пассажира фразой: «Желаю вам приятного полета!» Беда, однако, состоит в том, что иногда число пассажиров, зарезервировавших места, превосходило количество мест в самолете. Понятно, что в таких случаях некоторые остаются крайне недовольны Джимом и иногда даже кричат на него или угрожают. Во время таких сцен Джим совершенно теряет себя. Он потеет, потом краснеет. Компания не предложила четких инструкций, как вести себя в подобных ситуациях. Когда Джим обратился за советом к своему начальнику, тот просто порекомендовал регистрировать лишних пассажиров на другие рейсы, но сохранять любезность.

Ответьте на вопросы:

Ответ должен быть развернутым, утверждения обоснованными.

1. Считаете ли вы опасным положение, в которое попал Джим? К каким последствиям физического, психологического и поведенческого характера может привести стрессовая ситуация такого рода?
2. Что могла бы сделать компания для того, чтобы уменьшить стресс для Джима?
3. К каким индивидуальным способам борьбы со стрессом мог бы прибегнуть Джим в его положении?

Кейс №9

Представьте себе обычный рабочий день в банке. Последний день приема коммунальных платежей без начисления пеней. Работают три кассира. К каждому окну стоит огромная очередь. В атмосфере царит напряженность: все явно утомлены. С разных сторон время от времени

доносятся недовольные реплики в адрес работников банка. Неожиданно для очереди и к ее неудовольствию один из кассиров – молоденькая девушка с приятной внешностью – объявляет о временном непродолжительном перерыве в работе для сдачи излишков наличных денег в кассе (она действует по инструкции).

Второй кассир, женщина 35 лет, в присутствии клиентов начинает критиковать действия своего коллеги, что подогревает назревший конфликт. Необоснованная критика вызывает у первого кассира возмущение, обиду и непонимание, так как она действует в соответствии с установленным порядком, который обеспечивает безопасность работников банка и клиентов. Желая погасить конфликт, молодая девушка возвращается к клиентам и молча, затаив обиду и потеряв трудовой настрой, продолжает работать.

Ответьте на вопросы:

Ответ должен быть развернутым, утверждения обоснованными.

1. Кто разжег конфликт?
2. Насколько обоснованы действия молодого кассира?
3. Насколько объективна критика ее старшего коллеги?
4. Как оценить правильность действий каждого из работников?
5. Что можно посоветовать в данной ситуации?

Кейс №10

Представьте, что вы – руководитель отдела. Внимательно изучив ситуацию: определите по ключевым признакам наличие или отсутствие конфликта (обоснуйте свой ответ); опишите модель поведения руководителя для каждого случая. Ответ должен быть развернутым, утверждения обоснованными.

а) Два сотрудника вашего отдела разгорячено что-то обсуждают по пути к автомобильной остановке. Вы нечаянно слышите обрывок их разговора и заключаете, что дело касается их разногласий по поводу внедрения новой программы работы.

б) Два сотрудника вашего отдела приходят к вам независимо друг от друга, жалуясь на то, что не могут работать вместе. Несколько ваших подчиненных поссорились между собой. Настроение холодное и, кажется, они разделились на две партии. Дни проходят, а они общаются между собой все меньше.

в) Два человека, известные своими сильными и склонными к частым спорам характерами, получили работу, которая сталкивает их в частых

контактах. Вы видите их лишь в тех случаях, когда они сводят друг с другом счеты, используя крепкие выражения. Содержательно поговорив с каждым из них, вы обнаруживаете, что ни тот, ни другой не выражают враждебности по отношению друг к другу, но, несмотря на это, их стычки продолжаются, хотя и не сказываются, очевидно, на производительности труда.

Кейс №11

Для группы, которую вы описывали в теме «Групповое взаимодействие», разработайте последовательность действий по завоеванию статуса лидера. Как ориентир используйте законы лидерства и роли лидера. Ответ должен быть развернутым, утверждения обоснованными.

Кейс №12

Представьте себе группу, членом которой вы являетесь (рабочую группу, клуб или любую другую), к которой вы принадлежите и в жизни которой принимаете активное участие. Кратко опишите эту группу.

Ответьте на вопросы:

Ответ должен быть развернутым, утверждения обоснованными.

1. Какие сбои в деятельности характерны для этой группы? Почему?
2. Какие выигрыши типичны для этой группы? Почему?
3. Соответствуют ли фактические показатели деятельности группы ее потенциальным возможностям? Почему да или почему нет?
4. Каким образом эта группа могла бы повысить свои потенциальные показатели деятельности?
5. Создает ли трудовая пассивность проблему в этой группе? Почему да или почему нет?
6. Можно ли считать эту группу сплоченной? Почему да или почему нет?
7. Помогает или мешает сплоченность добиваться высоких показателей работы группы?
8. Согласованы ли цели группы с целями организации, в которую она входит?

Кейс №13

На предприятии формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени практически не снижаются. За полгода прогулов и опозданий потеряны тысячи человеко-дней. Много рабочего времени теряется и из-за простоев оборудования. Многие опоздания происходят из-за того, что плохо работает городской транспорт. Поэтому не удивительно, что продукция этого предприятия очень низкого качества.

а) Подготовьте тезисы выступления перед рабочими по поводу устранения недостатков предприятия. Ответ должен быть развернутым, утверждения обоснованными. (не более страницы)

б) Подготовьте тезисы для выступления по данному вопросу на заседании правления. Ответ должен быть развернутым, утверждения обоснованными. (не более страницы)

Тематика курсовых работ

1. Эволюция теорий организационного поведения.
2. Личность и поведение.
3. Зависимость поведения от индивидуальных особенностей личности.
4. Восприятие. Его роль в организации поведения.
5. Атрибуция. Ее роль в организации поведения.
6. Установки и их роль в организации поведения.
7. Поведение и особенности межличностных коммуникаций в группе.
8. Коммуникационные барьеры. Их влияние на поведение.
9. Манипулятивное управление поведением.
10. Управление поведением с использованием неформальных коммуникаций.
11. Мотивация. Ее роль в управлении поведением.
12. Стимулирующая роль денежного вознаграждения.
13. Основные системы экономического стимулирования.
14. Управление поведением через неформальные группы.
15. Поведенческие стратегии организации в конкурентной борьбе.
16. Поведенческие теории лидерства. Их значение для практики управления.
17. Ситуационные теории лидерства. Их значение для практики управления.
18. «Дерево решений» и адекватное руководство.
19. Лидер и руководитель.
20. Женщина - лидер.
21. Планирование карьеры.
22. Зарубежный опыт управления организационными изменениями.
23. Практика управления изменениями в российских организациях.
24. Характеристики и анализ организационной культуры (на конкретных примерах).
25. Влияние изменений организационной культуры на поведение.

26. Имидж организации.
27. Влияние национальной культуры на организационное поведение.
28. Управление поведением и деятельностью в стрессе.
29. Стрессы и их влияние на эффективность трудовой деятельности.
30. Особенности управления персоналом в стрессовых ситуациях.
31. Зависимость поведения от психотипов личности в условиях конфликта.
32. Использование конфликтов в управлении поведением.

Структура курсовой работы, содержание основных разделов

Курсовая работа, независимо от темы, содержит следующую структуру (листов):

- Титульный лист – 1;
- Содержание – 1;
- Введение – 1,5-2;
- Теоретический раздел – 8-10;
- Рекомендательный раздел – 10-12;
- Заключение – 1-2;
- Список использованных источников – не менее 15;
- Приложения – не ограничено (если есть).

Титульный лист является первой страницей КР и выполняется на типовом бланке, в который обучающийся от руки вписывает необходимые данные. Титульный лист обучающийся может получить в готовом виде в деканате своего факультета или напечатать самостоятельно.

Содержание (Приложение Б) отражает окончательный вариант плана КР и включает развернутый перечень разделов, подразделов и подпунктов, включенных в КР с указанием их номеров страниц по тексту, а также введения, заключения, списка литературы и приложений.

Введение содержит в себе следующие моменты:

- обоснование актуальности выбранной темы;
- практическую значимость выбранной темы, особенно если КР носит целевой характер и выполняется по заказу конкретного предприятия (в этом случае студент должен представить подтверждающий документ);
- объект и предмет исследования (объект – организация, предмет содержится в теме);
- ссылки на отечественный и зарубежный опыт решения аналогичных проблем с указанием фамилий самых известных авторов, чьи труды использовались в работе;

- формулирование цели КР, которая должна быть ясной, лаконичной (не более 1-2 предложений) и включать в себя ключевые слова (все) темы КР (т.к. цель корреспондируется с темой КР);
- формулирование задач, которые раскрывают цель КР, конкретизируют ее и связаны с названиями разделов работы (формируется не более 3-4 задач);

Цель и задачи КР должны раскрывать основные пути решения проблемы, заявленной в теме работы.

Введение не должно содержать таблиц и рисунков.

Первый раздел состоит из 2-3 подразделов и носит теоретико-методологический характер.

В нем обучающийся должен:

- рассмотреть историю развития исследуемого им в работе явления;
- сделать обзор мировой (т.е. отечественной и зарубежной) литературы;
- раскрыть основные понятия и сущность процессов, составляющих основу темы работы и заключенных в ключевых словах темы;
- отразить методы и подходы, используемые в мировой практике для исследуемой в КР проблеме.

Второй раздел (состоит из 2-3 подразделов) является рекомендательным и строится исключительно на материале первого раздела в части того, что студент оценил как недостатки в исследуемых процессах, механизмах, методах и т.д.

Заключение должно содержать авторскую оценку обучающимся работы с точки зрения:

- достижения цели работы и решения поставленных в ней задач;
- обобщенное изложение рассмотренных в работе проблем (возможно по разделам);
- информацию о практической значимости работы;
- направления дальнейшего продолжения исследований данной темы и ее важность для предприятия.

Список использованных источников включает в себя все источники, использованные в работе, на которые делались ссылки по ходу исследования (нормативно-правовые акты, специальная научная и учебная литература, периодика и др.).

Список использованных источников организуется и оформляется в соответствии с едиными требованиями библиографического описания произведений печати.

Приложения (если они есть) помещаются в конце работы после списка литературы в той последовательности, в которой они упоминаются в тексте.

На усмотрение студента в приложение может быть вынесен любой материал:

- таблицы;
- рисунки;

- первичные документы предприятия (формы отчетности, устав, должностные обязанности сотрудников и др.)

Обязательным требованием при формировании приложений является:

- наличие их в Содержании работы;
- ссылки (по тексту) на все приложения, имеющиеся в работе;
- анализ всех приложений в тексте работы по мере их упоминания или ссылок на них.

Требования к оформлению курсовой работы

Курсовая работа должна быть представлена в напечатанном виде на листах формата А4, рекомендуемый шрифт - TimesNewRoman, 14. Объем курсовой работы должен составлять 25-30 листов. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта.

Титульный лист считается первой страницей курсовой работы, но не нумеруется. Все последующие страницы нумеруются. Номера проставляются внизу страницы, в центре. Содержание курсовой работы, которое помещается на второй странице, должно отражать точные наименования всех разделов (глав) и подразделов (параграфов) с указанием номеров страниц. Все разделы (главы) в содержании и тексте работы, кроме «Введения» и «Заключения», должны быть пронумерованы арабскими цифрами. Каждый раздел (глава) должен начинаться с новой страницы. Разделы (главы) должны быть поделены на подразделы, которые нумеруются двумя цифрами, разделенными точкой: первая цифра означает номер главы, вторая – номер параграфа в главе.

На все рисунки и таблицы, приводимые в работе, необходимы ссылки в тексте. Рисунки и таблицы должны иметь названия и быть оформлены в соответствии с требованиями стандарта.

На все используемые литературные источники необходимо делать ссылки, которые в тексте приводятся в квадратных скобках, например [1, с.12], где «1» – это порядковый номер литературного источника в списке литературы, помещаемого в конце курсовой работы, после заключения, «с. 12» - номер страницы в данном источнике.

Выполненная курсовая работа сдается на проверку руководителю. Получившие положительную оценку работы допускаются к защите.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Рассматривается трехкомпонентной структура компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

При этом под указанными категориями понимается:

- «знать» – воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- «уметь» – решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- «владеть» – решать усложненные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, в нетипичных ситуациях.

Для оценивания результатов обучения в виде знаний возможно использование, таких типов контроля, как тестирование, индивидуальное собеседование, письменные ответы на вопросы и т.д.

Тестовые задания могут охватывать содержание определенных разделов или всего пройденного материала. Индивидуальное собеседование, письменная работа проводятся по разработанным вопросам по отдельному учебному элементу программы дисциплины.

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются практические контрольные задания, включающие одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.

В результате оценивания используется шкала: «освоено в полной мере», «вполне освоено», «освоено», «не освоено».

Оценка знаний, умений, навыков, и (или) опыта деятельности, характеризующая этапы формирования компетенций в результате освоения дисциплины проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

В основу методики оценивания должны быть положены принципы объективности, надежности, валидности, независимости.

Текущий контроль успеваемости обучающихся - текущая аттестация - проводится в течение семестра в ходе аудиторных и внеаудиторных занятий с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, совершенствованию методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К текущему контролю успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос – групповой или индивидуальный, тестирование - письменное или компьютерное, решение задач, проверка выполнения письменных домашних заданий и др.);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (реферат, доклад, презентация, круглый стол, участие в дискуссии, проверка выполнения задания в тетради, контрольная работа и др.);
- в ходе индивидуальной консультации с преподавателем.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ проводится поэтапно и служит основанием для промежуточной аттестации по дисциплине.

Все виды текущего контроля осуществляются в процессе контактной работы преподавателя с обучающимся.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания знаний, умений и (или) опыта деятельности, обучающихся основывается на следующих принципах:

1. Регулярность и периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Надежность, использование единообразных стандартов и критериев оценивания.
3. Справедливость – разные обучающиеся должны иметь равные возможности.
4. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
5. Соблюдение последовательности проведения оценки: развитие компетенций идет по возрастанию - поэтапно, и оценочные средства на каждом этапе учитывают это развитие.

6. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков и дальнейшему развитию.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью определения соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Промежуточная аттестация проводится после завершения изучения дисциплины в соответствии с рабочей программой. Форма проведения промежуточной аттестации определяется кафедрой (устно, письменно, в форме тестирования и др.).

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

| Академическая оценка | Шкала | Описание показателей академической оценки текущей и промежуточной аттестации |
|----------------------|-----------------------|--|
| Отлично | Освоена в полной мере | <ul style="list-style-type: none"> • высокий уровень освоения учебного материала; • высокий уровень умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач; • высокий уровень умения активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике; • обоснованность и четкость изложения материала; • оформление материала в соответствии с требованиями стандарта; • высокий уровень умения ориентироваться в потоке информации, выделять главное; • высокий уровень умения четко формулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия; • высокий уровень умения определить, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий; • высокий уровень умения формулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее. |
| Хорошо | Вполне освоена | <ul style="list-style-type: none"> • сформированы все учебные умения; • теоретические знания использованы при выполнении практических задач; • использованы электронные образовательные ресурсы; • продемонстрирована определенная обоснованность и четкость изложения материала; • оформление материала в соответствии с требованиями стандарта; |

| Академическая оценка | Шкала | Описание показателей академической оценки текущей и промежуточной аттестации |
|----------------------------|------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> учебная проблема формулируется и предлагается ее решение; |
| Удовлетворительно | Частично освоена | <ul style="list-style-type: none"> сформированы только общие учебные умения; теоретические знания недостаточно использованы при выполнении практических задач; есть незначительные отклонения от оформления материала в соответствии с требованиями стандарта; |
| Неудовлетворительно | Не освоена | <ul style="list-style-type: none"> теоретические знания использованы при выполнении практических задач, но есть грубые ошибки и неточности; есть значительные отклонения от оформления материала в соответствии с требованиями стандарта. |

Вопросы для проведения промежуточной аттестации следует соотносить соответственно с знаниевыми компонентами, умениями, навыками характеризующими этапы формирования компетенций в рамках изучаемой дисциплины.

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности при выполнении курсовой работы

| № | Наименование показателя | Баллы |
|-----------|---|-------------|
| 1. | <i>Содержательная составляющая</i> | |
| 1.1 | Степень раскрытия темы | 1-10 |
| 1.2 | Полнота охвата литературы | 1-10 |
| 1.3 | Последовательность и логика изложения материала | 1-10 |
| 1.4 | Индивидуальность подхода к выполнению и описанию рекомендательной части КР | 1-25 |
| | <i>Итого по содержательной составляющей (максимум 55 баллов)</i> | 4-55 |
| 2. | <i>Оформление и информационное сопровождение работы</i> | |
| 2.1 | Качество оформления, язык, стиль и грамматический уровень работы | 1-10 |
| 2.2 | Использование иллюстративного материала (рисунки, таблицы, графики, диаграммы и т.п.) | 1-10 |
| | <i>Итого по оформлению и информационному сопровождению работы (максимум 20 баллов)</i> | 2-20 |
| 3 | <i>Защита (максимум 25 баллов)</i> | 1-25 |
| 4 | Всего: | 100 |

Таким образом, академическая оценка итогов текущей и промежуточной аттестации позволяет сделать вывод об уровне сформированности компетенций в рамках изучаемой дисциплины.

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

Выполнение всех работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины является обязательным для всех обучающихся. Обучающиеся, не выполнившие в полном объеме работы, не допускаются к сдаче контрольной формы, как не выполнившие рабочую программу дисциплины, учебный план.

Для контроля усвоения данной дисциплины учебным планом предусмотрен экзамен. Оценка является итоговой по дисциплине и проставляется в выписку из зачетной книжки.

Для достижения цели получения наиболее полных знаний и умений в рамках изучения курса предусмотрены следующие виды занятий:

- лекционные, создающие общее представление о структуре и содержании дисциплины, а также предоставляющие необходимый минимум знаний в рамках изучаемой дисциплины;
- практические занятия, позволяющие усвоить первичные навыки применения знаний, а также визуализировать и закрепить знания, полученные во время лекционных занятий.

Успешность освоения нового материала контролируется в среднем ежемесячно, с целью контроля усвоения материалов по разделам.

Самостоятельная работа обучающегося может включать работу с электронными учебниками и учебными пособиями, изучение программных продуктов и сред моделирования в целях расширения полученных в рамках аудиторных занятий знаний и умений, для подготовки к семинарским занятиям, тестовому контролю и зачету. Можно также рекомендовать ознакомление со свежими новостями отрасли через изучение периодических изданий, посвященных изучаемой тематике. Кроме того, в рабочей программе дисциплины содержится список обязательной и рекомендуемой литературы для самостоятельного изучения обучающимся. Допускается также использование ресурсов Internet.

Текущий контроль осуществляется в устной форме. При аттестации в устной форме обучающийся получает не менее 3 вопросов, по которым в течение 15-25 минут подготавливает устный ответ.

Промежуточная аттестация проводится в устной форме. Обучающийся также получает не менее 1 вопроса, по которым в течение 15-25 минут подготавливает устный ответ.

Примерный перечень контрольно-измерительных материалов промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

1 Приведите примеры, как знание истории развития дисциплины «Организационное поведение» помогает осуществлять деятельность в организации. (ОПК-3, ПК-1, ПК-2)

2 Обоснуйте выбор доминирующей модели поведения организации по отношению к собственному персоналу для любой отрасли деятельности. (ОПК-3)

3 Предложите систему мер управления персоналом, если руководство желает сделать доминирующей модель поведения организации – «опека». (ОПК-3)

4 Предложите систему мер управления персоналом, если руководство желает сделать доминирующей модель поведения организации – «поддерживающая». (ОПК-3)

5 Предложите систему мер управления персоналом, если руководство желает сделать доминирующей модель поведения организации – «коллегиальная». (ОПК-3)

6 Предложите систему мер управления персоналом, если руководство желает сделать доминирующей модель поведения организации – «авторитарная». (ОПК-3)

7 Обоснуйте выбор модели структуры организации для любой отрасли деятельности. (ОПК-3)

- 8 Предложите методы управления эффективные в «механической» модели структуры организации. (ОПК-3)
- 9 Предложите методы управления эффективные в «органической» модели структуры организации. (ОПК-3)
- 10 Предложите методы управления эффективные в «процессной» модели структуры организации. (ОПК-3)
- 11 Предложите методы управления эффективные в «сетевой» модели структуры организации. (ОПК-3)
- 12 Предложите организации меры по повышению эффективности представительского поведения. (ПК-2)
- 13 Предложите организации меры по повышению эффективности переговорных процессов с внешними контрагентами. (ПК-2)
- 14 Предложите руководителю рекомендации по созданию организационной культуры с «нуля» для любой отрасли деятельности. (ПК-1)
- 15 Предложите руководителю меры по изменению ориентации организационной культуры с внутренней среды на внешнюю. (ПК-1)
- 16 Предложите руководителю меры по изменению ориентации организационной культуры с конкуренции в коллективе на сотрудничество. (ПК-1)
- 17 Предложите руководителю меры по изменению ориентации организационной культуры со стабильности внутренней деятельности к постоянным переменам в ней. (ПК-1)
- 18 Предложите руководителю рекомендации по проведению изменений в организации находящейся на грани банкротства. (ОПК-3,ПК-1,ПК-2)
- 19 Предложите руководителю рекомендации по проведению изменений в организации, в которой до него руководство провело ряд неудачных изменений. (ОПК-3,ПК-1,ПК-2)
- 20 Предложите руководителю рекомендации по проведению изменений в организации, в которой персонал безразлично относится к своей деятельности. (ОПК-3,ПК-1,ПК-2)
- 21 Предложите руководителю рекомендации по проведению изменений в организации, в которой совет директоров разделился на три конфликтующие группировки. (ОПК-3,ПК-1,ПК-2)
- 22 Предложите руководителю рекомендации по проведению изменений в организации, в которой система управления не в состоянии реализовать задачи стоящие перед ней. (ОПК-3,ПК-1,ПК-2)
- 23 Предложите руководителю рекомендации по применению методов борьбы с сопротивлением изменениями. (ОПК-3,ПК-1,ПК-2)
- 24 Предложите руководителю меры по проведению изменений в подразделении, в котором среди сотрудников доминируют «скептики». (ОПК-3,ПК-1,ПК-2)
- 25 Предложите руководителю меры по проведению изменений в подразделении, в котором среди сотрудников доминируют «энтузиасты». (ОПК-3,ПК-1,ПК-2)
- 26 Предложите руководителю меры по проведению изменений в подразделении, в котором среди сотрудников доминируют «рационалисты» и «новаторы». (ОПК-3,ПК-1,ПК-2)
- 27 Предложите руководителю меры по проведению изменений в подразделении, в котором среди сотрудников доминируют «нейтралы» и «консерваторы». (ОПК-3,ПК-1,ПК-2)
- 28 Предложите руководителю рекомендации по управлению поведением сотрудника с низкой производительностью труда. (ПК-1)

29 Предложите руководителю рекомендации по управлению поведением сотрудника, стабильно демонстрирующего результаты труда значительно превышающие нормативные значения. (ПК-1)

30 Предложите руководителю рекомендации по управлению поведением сотрудника, демонстрирующего низкую степень социальной адаптации в коллективе. (ПК-1)

31 Предложите руководителю систему мотивации сотрудников занятых умственным творческим трудом. (ПК-1)

32 Предложите руководителю систему мотивации сотрудников выполняющих повторяющиеся не творческие операции. (ПК-1)

33 Предложите руководителю систему мотивации сотрудников выполняющих в дополнение к основным обязанностям работу по разработке стратегии. (ПК-1)

34 Предложите организации меры по сокращению негативного влияния особенностей российской национальной культуры на эффективность деятельности. (ПК-2)

35 Предложите организации меры по усилению положительного влияния особенностей российской национальной культуры на эффективность деятельности. (ПК-2)

36 Предложите организации систему подготовки экспатриантов для любой страны. (ПК-2)

37 Предложите организации систему мер по адаптации иностранных экспатриантов эффективно реализуемую независимо от сроков и национальности командированного. (ПК-2)

38 Предложите систему мер по адаптации репатриантов эффективно реализуемую независимо от сроков и места командировки. (ПК-2)

39 Предложите руководителю систему мер по социализации работника в крупной организации любой отрасли деятельности. (ОПК-3)

40 Предложите руководителю систему мер по социализации работника в малой организации любой отрасли деятельности. (ОПК-3)

41 Предложите руководителю систему мер по социализации работника использующего стратегию поведения «изоляция». (ОПК-3)

42 Предложите руководителю систему мер по социализации работника использующего стратегию поведения «конформизм». (ОПК-3)

43 Предложите руководителю систему мер по социализации работника использующего стратегию поведения «бунт». (ОПК-3)

44 Предложите руководителю систему мер по социализации работника использующего стратегию поведения «созидательный индивидуализм». (ОПК-3)

45 Предложите руководителю систему управления карьерой работника на любой должности. (ОПК-3)

46 Предложите руководителю методы эффективного управления работой группы, занятой разработкой нового продукта. (ПК-1)

47 Предложите руководителю методы эффективного управления работой группы, занимающейся контролем выполнения заказов. (ПК-1)

48 Предложите возможности использования инструментов группы для изменения поведения работника, выполняющего работу с нарушением сроков. (ПК-1)

49 Предложите возможности нейтрализации инструментов группы для поддержания поведения работника, выполняющего работу с более высоким качеством. (ПК-1)

50 Предложите организации систему мер управления поведением потребителя для любого вида товаров или услуг. (ПК-1,ПК-2)

Методика оценивания (перевод первичных баллов в интегральную оценку)

Методика оценивания выполнения тестовых заданий

| Параметры | Оценка |
|---|-----------------------|
| Доля верных ответов на вопросы: 85-100% | «отлично» |
| Доля верных ответов на вопросы: 70-84% | «хорошо» |
| Доля верных ответов на вопросы 50-69% | «удовлетворительно» |
| Доля верных ответов на вопросы: менее 50% | «неудовлетворительно» |

Методика оценивания выполнения кейсов

Критерии оценивания :

- а) наличие и качество выполнения поставленных задач;
- б) использование изученных теоретических положений при обосновании ответов;
- в) логика, грамотность и стиль изложения;
- г) полнота и правильность выводов, степень оптимальности принятых решений.

Шкала оценивания: дихотомическая:

Оценку «Зачтено»- студент получает в случае качественного выполнения всех задач задания; наличия обоснованных выводов.

Оценку «Не зачтено» студент получает при частичном выполнении поставленных задач.

Методика оценивания выполнения и защиты курсовой работы

Критериями оценки курсовой работы являются:

- а) качество содержания работы (достижение сформулированной цели и решение поставленных задач, полнота раскрытия темы, системность подхода, отражение знаний литературы и различных точек зрения по теме, аргументированное обоснование выводов и предложений);
- б) соблюдение графика выполнения курсовой работы;
- в) соответствие содержания теме и заданию;
- г) логика, грамотность и стиль изложения;
- д) внешний вид работы и ее оформление, аккуратность;
- е) соблюдение заданного объема работы;
- ж) наличие и правильность цитирования;
- з) качество оформления рисунков, схем, таблиц;
- и) правильность оформления списка использованной литературы;
- к) достаточность и новизна изученной литературы;
- л) ответы на вопросы при публичной защите работы.

Курсовая работа, не отвечающая данным критериям, не допускается до защиты!

Оценка «отлично» выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.

Оценка «хорошо» выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной

части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при выполнении курсовой работы в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; студент усвоил только основные разделы теоретического материала не всегда адекватно применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, когда студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.

Критерии оценки знаний, умений и уровня приобретенных компетенций на экзамене по курсу

| Оценка | Критерии оценок экзамена |
|----------------------------|--|
| Отлично | Знание сущности основных категорий, основных положений методологии; понимание и умение использовать современные методы применительно к различным ситуациям; умение правильно и грамотно строить свои ответы на поставленные вопросы, основываясь на полученных знаниях |
| Хорошо | Знание основных категорий, понимание и умение использовать основные методы управления поведением; умение правильно строить свои ответы на поставленные вопросы |
| Удовлетворительно | Знание основ теории, включая отдельные понятия и категории; умение применять отдельные методы и средства; умение излагать свои мысли по вопросам управления поведением |
| Неудовлетворительно | Незнание основ положений теории, основных понятий и категорий; неумение использовать современные методы управления поведением; неумение отвечать на поставленные вопросы из-за отсутствия соответствующих знаний |

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Сформируйте ситуацию в соответствии с вопросом и решите ее, обосновывая ответ теоретическими положениями, укажите ограничения своего решения.

Обоснуйте выбор доминирующей модели поведения организации по отношению к собственному персоналу для *любой* отрасли деятельности.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

Сформируйте ситуацию в соответствии с вопросом и решите ее, обосновывая ответ теоретическими положениями, укажите ограничения своего решения. Предложите систему мер управления персоналом, если руководство желает сделать доминирующей модель поведения организации – «опека».

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

Сформируйте ситуацию в соответствии с вопросом и решите ее, обосновывая ответ теоретическими положениями, укажите ограничения своего решения. Предложите систему мер управления персоналом, если руководство желает сделать доминирующей модель поведения организации – «авторитарная».

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

Сформируйте ситуацию в соответствии с вопросом и решите ее, обосновывая ответ теоретическими положениями, укажите ограничения своего решения. Обоснуйте выбор модели структуры организации для *любой* отрасли деятельности.

Учебное издание



Рабочая программа дисциплины
Организационное поведение
для обучающихся по направлению «Менеджмент»

Составитель:
Воронцова Ирина Николаевна

В авторской редакции

Формат 60×84/16
АОНО ВПО «Институт менеджмента, маркетинга и финансов»
394030, Воронеж, ул. Карла Маркса, 67
www.immf.ru