

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 03.02.2023 00:33:47

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организационное поведение

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.03.06 – Торговое дело

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Маркетинг в торговой деятельности

2022 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ОПК-1. Способен применять знания экономической и управленческой теории при решении оперативных и тактических задач в торгово-экономической, торгово-организационной, торгово-технологической и административно-управленческой сферах.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-3 (ОПК-1) Использует современные принципы, методы и организационные формы управления для эффективного руководства организациями различных отраслей народного хозяйства и различных форм собственности.	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-3 (ОПК-1) методы и технологии управления персоналом организации (предприятия); специфику организационно-управленческой работы с малыми коллективами; РО-2 ИД-3 (ОПК-1) сущность организационной культуры организации;
	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-3 (ОПК-1) управлять персоналом организации (предприятия) и малыми коллективами; РО-4 ИД-3 (ОПК-1) использовать современные принципы управления организацией; РО-5 ИД-3 (ОПК-1) формировать организационную культуру.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины

Введение в организационное поведение Организации и организационное поведение в системе менеджмента. Сущность курса «Организационное поведение». Цели учебной дисциплины. Научные основы, подходы и методы изучения организаций и организационного поведения. Классификация организаций. Понятие социальной организации. Основные этапы развития теории организации. Классическая теория организации. Теория организации А. Файоля. Бюрократическая модель организации М. Вебера. Развитие теории организации во 2-ой половине 20 века. Основополагающие концепции организационного поведения. Поведение как категория. Социальное поведение. Трудовая деятельность. Трудовое поведение. Теории поведения человека в организации. Школа научного управления. Административная школа. Школа человеческих отношений. Поведенческие науки. Эффективность организации. Взаимосвязь индивидуальной, групповой и организационной эффективности. Критерии эффективности организации. Организация и менеджмент. Типы управления организацией: механистический, органистический. Бюрократические организации. Самообучающиеся организации. Структура организации. Организационная культура. Организационное поведение. Система организационного поведения. Особенности организации, определяющие характер организационного поведения. Принципы построения системы организационного поведения. Организация как система. Принципы и законы организации.

Имидж организации
Организационная система. Понятие «система управления».
Кибернетика как наука об управлении. Основные положения теории систем. Свойства систем. Особенности системного подхода к определению сущности организации. Характеристика открытых и закрытых систем. Ситуационный подход. Динамическое воздействие с окружающим миром в открытой системе. Организация как система процессов. Общие, частные и ситуационные принципы. Принципы статической организации. Принципы динамической организации. Принципы рационализации. Принципы формирования процесса организации. Принципы приоритетов. Суть принципа оптимального сочетания централизации и децентрализации производства и управления. Система законов организации. Различия между законами и принципами. Закон синергии. Закон информированности-упорядоченности. Закон самосохранения. Закон единства анализа и синтеза. Закон развития. Законы композиции и пропорциональности. Специфические законы социальной организации. Необходимость знаний законов организации менеджерами. Сущность проявления и действия законов. Особенности законов организации и законов для организации. Роль законов в теории организации. Соотношение между законом и закономерностью. Общая концепция процессов управления организацией. Виды процессов. Состав основных и обеспечивающих процессов. Управленческая деятельность организации процессов. Процедуры механизма управления организацией.

Группа и групповое поведение Феномены группового поведения в организации. Группа. Природа групп. Стадии развития групп. Факторы группового поведения. Групповое мышление. Формирование сплоченной группы. Групповая и межгрупповая динамика. Групповая эффективность. Принятие решений в группах. Методы изучения и анализа взаимоотношений в группе. Определение формальной и неформальной организации на основе критерия формализации. Характеристика неформальной организации. Признаки неформальных организаций. Способы влияния неформальных организаций на формальные организации. Причины, по которым люди вступают в неформальные организации. Административный менеджмент как инструмент регламентации организационного поведения. Сущность концепции управления человеческим капиталом. Модели управления человеческим капиталом и система ОП. Типология моделей ОП. Эволюция моделей ОП. Тенденции развития моделей ОП. Методы исследования организаций. Технология быстрой диагностики состояния организации. Сравнительный анализ моделей ОП. Анализ современных проблем управления ОП. Отклоняющееся ОП и управление им. Управление командой. Управление конфликтами Команда. Создание команды. Факторы командной эффективности. Стадии становления команды. Функциональные аспекты формирования команд. Формирование ролей в команде. Командные коммуникации. Матричная структура как командная форма. Социотехническая модель работы как способ организации труда в команде. Психологические основы формирования команд. Мотивация командной деятельности. Индекс групповой сплоченности Сисшора. Доверие как основа формирования команды. Жизненные циклы команд. Типы команд: рабочие команды, команды повышения эффективности, интегрирующие команды, межфункциональные команды. Роль и функции менеджера на каждом этапе развития команды. Роль руководителя в управлении рабочей командой. Коучинг, менторинг и наставничество как стили лидерства в команде. Совершенствование командного взаимодействия. Развитие навыков управления групповой работой. Техники принятия

решения в группе, методы активизации и поддержки членов команды при выработке креативных решений. Самоуправляемые команды. Основные условия эффективной командной работы. Развитие представлений о конфликте и его роли в менеджменте. Конфликт. Конфликтная ситуация. Предмет конфликта. Инцидент. Стадии конфликтов. Причины конфликтов.

Коммуникации и модели поведения сотрудников Модели коммуникаций. Координация. Ответственность. Понятие, значение и классификация коммуникаций. Модели коммуникаций. Информация как основа коммуникационного процесса. Организационно-распорядительные и нормативные документы как способ упорядочения организационного поведения. Этапы коммуникационного процесса. Деловое общение. Вербальная и невербальная коммуникация. Классификация способов организация коммуникативного пространства. Деловая репутация. Формы и методы организационных коммуникаций. Управление коммуникациями. Препятствия обмену информацией. Особенности межличностных коммуникаций. Трудности в осуществлении межличностных коммуникаций. Пути совершенствования межличностных коммуникаций. Инновационные формы коммуникаций. Сущность коммуникационной политики и основные принципы ее осуществления. Управленческие коммуникации и процесс создания и принятия индивидуальных и коллективных решений в организации как дополнительная мотивационная структура. Принятие управленческих решений Понятие управленческого решения и его особенности. Классификация управленческих решений. Значение управленческих решений требования к ним. Основные этапы разработки идеализации управленческого решения. Теоретические модели школ принятия решений. Классификация подходов к теории принятия управленческих решений.

Организационная культура и организационное поведение Управление организационной культурой и организационным поведением Классификация видов корпоративной культуры. Проблема измерения организационной культуры: «культурный аудит» Дж. Вилкинсона, «сила культуры», «толщина культуры». Проблема формирования и развития корпоративной культуры. Факторы влияющие на формирование. Методы изменения и поддержания. Роль основателей организации в выработке корпоративной культуры. Организационное развитие как целенаправленный процесс изменения корпоративной культуры. Взаимозависимость стратегии и корпоративной культуры. Типологии организационных культур в контексте сопоставления национальных бизнес-культур (У.Оучи, Г.Хофстид, Г.Лэйн и Дж.Дистефано). Классификация организационных культур С.Ханди, Льюиса. Национальные особенности россиян. Тенденции организационных изменений. Экономическое значение организационной культуры.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы и задания для самоконтроля

РАЗДЕЛ I. ВВЕДЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ

1. Что является предметом исследований в курсе «Теория организаций и организационное поведение»?
2. Назовите основополагающие концепции организационного поведения.
3. Каковы сущность и основные черты современной организации?
4. Какие группы функциональных процессов характерны для деятельности любой организации?
5. Охарактеризуйте основные подходы и методы изучения организаций и организационного поведения.
6. В чем заключаются особенности системного подхода к определению сущности организации?
7. Назовите и раскройте принципы организации.
8. Назовите и раскройте законы организации.
9. Раскройте взаимодействие внутренней и внешней среды организации. SWOT-анализ.
10. Рассмотрите внутреннюю среду организации.
11. Раскройте влияние внешней среды на деятельность организации.
12. Что представляют собой конкурентные преимущества организации.
13. Назовите нематериальные ресурсы и активы организации.
14. Определите принципы построения системы организационного поведения.
15. Определите типы управления организацией.
16. Назовите виды современных организаций.
17. Рассмотрите влияние имиджа организации на поведение ее сотрудников
18. Раскройте право как фактор, определяющий основные характеристики организационного поведения.
19. Назовите критерии эффективности организации.
20. Что такое феномен синергии?
21. Проанализируйте действие принципов рационализации деятельности организации.
22. Укажите основные элементы системной структуры.
23. Что такое обратная связь?
24. Что включает в себя организация как процесс?
25. Каково значение знаний в деятельности современной организации?
26. В чем состоит влияние организации на поведение сотрудников?
27. Почему тип организации предопределяет поведение сотрудников?

РАЗДЕЛ 2. ГРУППА И ГРУППОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ

1. Какие основные факторы определяют развитие группового поведения?
2. Назовите социально-психологические характеристики сплоченной группы.
3. Какие методы изучения группы вы знаете?
4. Дайте характеристику неформальной группы.
5. Раскройте, как влияет неформальная группа на поведение сотрудников организации
6. Определите причины, по которым люди вступают в неформальные организации.
7. Покажите, каким образом административный менеджмент регламентирует организационное поведение.

8. Раскройте сущность концепции управления человеческим капиталом.
9. Дайте типологию моделей организационного поведения.
10. Что такое лидерство?
11. Как связаны лидерство и власть?
12. Назовите сходство и отличие понятий «лидерство» и «руководство».
13. Что подразумевает развитие лидерских качеств?
14. Дайте характеристику типам лидерства.
15. Раскройте понятие руководства, функций, качеств руководителя.
16. Одномерные и многомерные стили руководства. В чем их суть?
17. В чем суть модели компетенций?
18. Что такое делегирование полномочий?
19. Каким образом организационная политика влияет на процессы управления?
20. Что входит в состав профессиональных компетенций руководителя?
21. Каковы критерии эффективного управленческого поведения?
22. Охарактеризуйте демократический и авторитарный стили управления.
23. Чем отличаются понятия власть и авторитет?
24. Что такое организационный конфликт?
25. Раскройте основные типы организационных конфликтов.
26. Назовите основные стадии протекания конфликта.
27. В чем состоят функции конфликта?
28. В чем суть структурных и межличностных методов разрешения конфликта?
29. Покажите, что переговоры - эффективный способ разрешения конфликта?
30. Раскройте роль руководителя в формировании социально-психологического климата в
 31. организации.
 32. Почему команду понимают как современный способ организации труда?
 33. Раскройте психологические основы формирования команд.
 34. Что такое индекс групповой сплоченности Ситора.
 35. Покажите, что доверие – это основа формирования команды.
 36. Раскройте ролевой репертуар команды.
 37. Покажите, в чем заключаются стили лидерства в команде.
 38. Что такое самоуправляемые команды?
 39. Назовите основные условия эффективной командной работы.

РАЗДЕЛ 3. КОММУНИКАЦИИ И МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

1. Раскройте понятие «деловое общение», определите его структуру. Какие виды делового общения Вы знаете?
2. Что такое координация деятельности и какие способы координации деятельности Вы знаете?
3. В каком документе и как прописан характер координации деятельности?
4. В чем суть делегирования полномочий?
5. Какие способы координации деятельности Вы знаете?
6. Какие существуют психологические установки индивидуального сознания, проявляющиеся в деловых контактах?
7. Как связаны стиль руководства и характер делового общения?
8. Раскройте суть ответственности, Назовите виды ответственности.
9. Какие существуют модели коммуникаций в менеджменте?

10. Какие этапы осуществляются в коммуникативном процессе?
11. Чем различаются структуры коммуникаций в формальной и неформальной организациях?
12. Какие из видов искажения информации в коммуникационных сетях наиболее опасны для их функционирования?
13. Назовите основные типы взаимодействия людей в деловых контактах.
14. Чем определяется система сотрудничества в организации?
15. Какие существуют способы улучшения организационных коммуникаций?
16. Что такое управленческое решение?
17. Какие процедуры входят в состав разработки и реализации управленческого решения?
18. Что входит в состав процедур разработки управленческого решения?
19. Что представляет собой ретроспективная модель принятия решения?
20. Назовите исходные предпосылки рациональной модели принятия решения.
21. Что такое критерии оценки эффективности решений?
22. Раскройте формы и методы контроля за реализацией принятых решений.
23. Каково содержание управленческого решения как процесса и как явления?
24. Какова обобщенная схема процесса разработки управленческого решения?
25. Приведите классификацию управленческих решений.
26. Дайте определение понятий «неопределенность» и «риск».
27. Перечислите названия основных методов разработки управленческого решения.
28. Дайте определение термина «эффективность управленческого решения».
29. Что такое организационная, социальная и экономическая эффективность управленческого решения?
30. Каков механизм оценки экономической эффективности управленческого решения?

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА И ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ

1. Дайте определение понятию «организационная культура»
2. Назовите основные составляющие «организационной культуры».
3. Какова роль топ-менеджмента организации в формировании организационной культуры?
4. Какие четыре факторные модели ценностей выделяет в своей концепции Г.Хоффштеде?
5. Какие четыре «идеологии культуры» выделяли Ч.Хэнди и Р.Харрисон?
6. Какие переменные являются основными характеристиками организационной культуры в модели Г.Лэйн и Дж.Дистефано?
7. Какие три модели организационной культуры предложил У.Оучи?
8. В чем заключается процедура диагностики организационной культуры?
9. Каковы основные составные части организационной культуры?
10. В чем может крыться причина формализации организационных ритуалов?
11. Как философия менеджмента помогает устанавливать общее понимание границ для всех
12. сотрудников?
13. Раскройте взаимосвязь организационного развития и организационной культуры.

14. Назовите методы поддержания организационной культуры и раскройте их.
15. Что такое «маркетинговая культура» как она соотносится с организационной культурой?
16. Какие существуют модели поведения работников по отношению к клиентам?
17. Как обучение выступает активным инструментом изменения модели организационного поведения и организационной культуры?
18. Что такое «культурный аудит» Дж.Вилкинсона?
19. Какие классификации организационных культур Вы знаете? В чем их суть?
20. Обоснуйте, почему организационное развитие представляет собой целенаправленный процесс изменения организационной культуры?

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Ивасенко, А. Г. Организационное поведение: 100 экзаменационных ответов / А. Г. Ивасенко, Я. И. Никонова, В. В. Цвелелев. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 296 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103524> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-1292-4. – Текст : электронный.
2. Дорофеева, Л. И. Основы теории управления : учебно-методический комплекс / Л. И. Дорофеева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 450 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=426939> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-5268-8. – DOI 10.23681/426939. – Текст : электронный.

Дополнительная:

1. Горьканова, Л. Организационное поведение: практикум / Л. Горьканова, В. Воробьев ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. – 162 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259135> – Текст : электронный.
2. Горьканова, Л. Организационное поведение : учебное пособие / Л. Горьканова, Р. Прытков ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2011. – 242 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259136> – Текст : электронный.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

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

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- специальные помещения для проведения занятий по дисциплине (в т.ч. лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени сложности), а именно: _____;

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- кабинет для занятий по иностранному языку (оснащенный лингафонным оборудованием);

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными

возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.