

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.9.1 Организационное поведение»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2017

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2017 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры  подпись расшифровка подписи Е.В. Шестакова

Исполнители:

Старший преподаватель
должность  подпись расшифровка подписи Р.М. Прытков

должность подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
код наименование  личная подпись расшифровка подписи Е.В. Шестакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
 личная подпись расшифровка подписи Н.Н. Грицай

Уполномоченный по качеству факультета
 личная подпись расшифровка подписи Ю.В. Рожкова

№ регистрации _____

© Прытков Р.М., 2017
© ОГУ, 2017

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: приобретение профессиональных знаний о закономерностях и особенностях взаимодействия людей в организации, формирование умений и практических навыков в области эффективного управления организационным поведением, освоением инновационных приемов управления с учетом всестороннего анализа индивидуальных особенностей работников и целей развития предприятий сервиса.

Задачи:

- изучить основные структурные элементы системы организационного поведения;
- познакомиться с основными концепциями личности для моделирования поведения в сервисных организациях;
- охарактеризовать составные части управления поведением организации;
- рассмотреть содержание и процессы групповой динамики;
- владеть теорией и методологией научных основ организационного поведения;
- активизация творчества обучающихся в поиске неординарных решений и разработке новых предложений в области поведения персонала организации;
- определение роли и места неформальной группы и ее лидера в трудовом процессе;
- привить практические навыки организации коммуникативных и мотивационных процессов в коллективе людей;
- привить умение управлять своим поведением для достижения эффективности и результативности работы;
- обеспечить владение компетенциями, применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности в сфере сервиса.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.8 Социокультурная коммуникация, Б.1.Б.12 Сервисная деятельность, Б.1.Б.15 Менеджмент в сервисе, Б.1.Б.21 Психологический практикум.*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют.*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- особенности формирования группового поведения в организации;- принципы и методы эффективной командной работы при толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий взаимодействия на предприятиях сервиса. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- прогнозировать индивидуальное поведение работников организаций сервиса;- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия взаимодействия при работе в команде; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- методами выявления качеств работников предприятий сервиса;	ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
- способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия взаимодействия.	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные концепции личности для моделирования поведения в сервисных организациях; - структурные элементы системы организационного поведения сервисных организаций при организации контактной зоны предприятия сервиса; - содержание и процессы групповой динамики сервисных организаций. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять роль и место неформальной группы и ее лидера в трудовом процессе сервисных организаций; - организовать коммуникативные и мотивационные процессы в коллективе людей при организации контактной зоны предприятия сервиса; - управлять своим поведением для достижения эффективности и результативности работы всего коллектива. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других; - стратегией, тактикой и технологиями работы с людьми при организации контактной зоны предприятия сервиса. 	ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	16,5	16,5
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: <ul style="list-style-type: none"> - выполнение контрольной работы (КонтрР); - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям) 	91,5 +	91,5 +
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	зачет

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре.

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в дисциплину	11	0,5	0,5		10
2	Теории поведения человека в организации	13,5	1	0,5		12
3	Личность в организации	12	1	1		10
4	Индивидуальное поведение работников организации	12	1	1		10
5	Коммуникативное поведение в организации.	12	1	1		10
6	Формирование группового поведения в организации	12	1	1		10
7	Организация в системе менеджмента организации	12	1	1		10
8	Руководство и лидерство в организации	12	1	1		10
9	Управление изменениями и нововведениями в организации	11,5	0,5	1		10
	Итого:	108	8	8		92
	Всего:	108	8	8		92

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Введение в дисциплину.

Необходимость изучения организационного поведения. Понятие организационного поведения, предмет и объект изучения, цели и задачи дисциплины. Факторы, влияющие на организационное поведение.

2 Теории поведения человека в организации.

Научная и административная школы управления. Школа человеческих отношений. Бихевиоризм в системе человеческих отношений. Школа поведенческих наук.

3 Личность в организации.

Понятия личности и принципы ее изучения. Основные детерминанты формирования личности: способности личности, мышление, темперамент и его разновидности, характер и его основные акцентуации.

4 Индивидуальное поведение работников организации.

Факторы, влияющие на поведение работников организации. Типология трудового поведения. Методы выявления качеств работников. Тест как метод выявления качеств работников. Конфликт, как особенность поведения работников организации.

5 Коммуникативное поведение в организации.

Сущность и структура коммуникации. Виды коммуникаций. Процесс коммуникации. Коммуникативные сети. Коммуникативные стили. Пути улучшения системы коммуникаций в современной организации.

6 Формирование группового поведения в организации.

Понятие и классификация групп. Отличие группы от команды. Мотивы вступления в группу. Основные признаки группы. Основные характеристики групп. Факторы группового поведения и эффективность работы группы. Методы оптимизации профессиональной деятельности групп.

7 Организация в системе менеджмента организации.

Понятие организации. Подходы к типологии организации. Анализ и конструирование организации. Управление поведением организации. Репутация организации: сущность, содержание, механизм формирования.

8 Руководство и лидерство в организации.

Содержание понятий «руководство» и «лидерство». Основные теории и концепции лидерства. Методы руководства подчиненными. Стили руководства. Стратегия, тактика и технологии работы с людьми.

9 Управление изменениями и нововведениями в организации.

Сущность и классификация организационных изменений. Модели управления организационными изменениями. Методы преодоления сопротивления организационным изменениям.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Введение в дисциплину	0,5
2	2	Теории поведения человека в организации	0,5
3	3	Личность в организации	1
4	4	Индивидуальное поведение работников организации	1
5	5	Коммуникативное поведение в организации.	1
6	6	Формирование группового поведения в организации	1
7	7	Организация в системе менеджмента организации	1
8	8	Руководство и лидерство в организации	1
9	9	Управление изменениями и нововведениями в организации	1
		Итого:	8

4.4 Контрольная работа (8 семестр)

Примерные темы (задания) контрольной работы

- 1 Организационные цели как интегратор группового и индивидуального поведения в организации.
- 2 Показатели удовлетворенности трудом в исследовании организационного поведения.
- 3 Исследование групповых норм и групповой сплоченности.
- 4 Должностные инструкции как средство управления поведением в организации.
- 5 Кросскультурные исследования организационных культур.
- 6 Социально-психологический портрет руководителя.
- 7 Исследование стиля лидерства.
- 8 Исследование эффективности руководства.
- 9 Ориентации руководителя в процессе принятия решения.
- 10 Система управления конфликтом в организации.
- 11 Методы исследования организационного поведения при организации контактной зоны предприятия сервиса.
- 12 Маркетинговое поведение персонала: диагностика и модификация.
- 13 Осуществление нововведений на предприятии как социально-психологическая проблема управления.
- 14 Исследование типов инновационного поведения при организации контактной зоны предприятия сервиса.

- 15 Роль свойств темперамента личности на характер, стиль работы, отношения с окружающими.
- 16 Управление организационным поведением индивида: наставничество.
- 17 Стимулирование труда и мотивирование работников как способы управления организационным поведением.
- 18 Роль направленности личности на поведение человека в организации.
- 19 Организационная культура и организационный порядок.
- 20 Особенности типов отклонений в поведении людей в организации.
- 21 Эмоции и их роль в трудовом поведении человека при организации контактной зоны предприятия сервиса.
- 22 Общая характеристика поведенческих теорий лидерства.
- 23 Особенности власти, основанной на принуждении и вознаграждении.
- 24 Особенности организационного поведения лиц, принадлежащих к различным этносам.
- 25 Особенности организационного поведения в условиях изменений в организации.
- 26 Проблема установления взаимодействия человека и организационного окружения при организации контактной зоны предприятия сервиса.
- 27 Подходы к изучению поведения человека в организации.
- 28 Тестирование как один из методов определения личностных качеств работников.
- 29 Сплоченность группы и эффективность ее работы.
- 30 Основные технологии управления людьми в организации.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

- 1 Басенко, В. П. *Организационное поведение : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»* / В. П. Басенко, Б. М. Жуков, А. А. Романов. - Москва : Дашков и К, 2012. - 381 с. - Прил.: с. 236-363. - Библиогр.: с. 378-380. - ISBN 978-5-394-01312-6.
- 2 Красовский Ю. Д. *Организационное поведение [Электронный ресурс]* / Красовский Ю. Д. - Юнити-Дана, 2012. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116632>.
- 3 Горьканова, Л. В. *Организационное поведение [Электронный ресурс] : учеб. пособие* / Л. В. Горьканова, Р. М. Прытков; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования «Оренбург. гос. ун-т». - Электрон. текстовые дан. (1 файл: Kb). - Оренбург : ОГУ, 2011. - Adobe Acrobat Reader 5.0.

5.2 Дополнительная литература

- 1 Згонник, Л. В. *Организационное поведение : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки «Менеджмент»* / Л. В. Згонник. - Москва : Дашков и К, 2013. - 232 с. : табл. - Библиогр.: с. 230-231. - ISBN 978-5-394-01733-9.
- 2 Веснин, В. Р. *Основы менеджмента : учебник* / В. Р. Веснин. - М. : Проспект, 2011. - 306 с. - ISBN 978-5-392-01791-1.
- 3 Зайцев, Л. Г. *Организационное поведение : учебник* / Л. Г. Зайцев, М. И. Соколова. - М. : Магистр, 2008. - 460 с. - ISBN 978-5-9776-0051-4.
- 4 Занковский, А. Н. *Организационная психология : учеб. пособ. для вузов* / А. Н. Занковский. - М. : Форум, 2009. - 648 с - ISBN 978-5-91134-299-9.
- 5 Кочеткова, А. И. *Введение в организационное поведение и организационное моделирование: учеб. пособие* / А. И. Кочеткова; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, ИБДА. - М. : Дело, 2008. - 946 с. - ISBN 978-5-7749-0503-4.
- 6 *Мотивация персонала : учеб. пособие: практ. задания (практикум)* / Ю. Г. Одегов [и др.]. - М. : Альфа-Пресс, 2010. - 640 с - ISBN 978-5-94280-420-6.
- 7 Резник, С. Д. *Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации) : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент*

организации», «Управление персоналом», «Муниципальное и государственное управление» / С. Д. Резник, И. А. Игошина ; под общ. ред. С. Д. Резника. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 256 с. - ISBN 978-5-16-002656-5.

8 Горьканова, Л. В. Организационное поведение (практикум) [Электронный ресурс] : для студентов, обучающихся по программам высшего профессионального образования по специальностям 100101.65 Сервис, 080505.65 Управление персоналом, 100103.65 Социально-культурный сервис и туризм, направлениям подготовки 100100.62 Сервис, профиль «Социально-культурный сервис»; 080200.62 Менеджмент, профили подготовки «Антикризисное управление», «Производственный менеджмент», «Логистика», «Маркетинг», «Менеджмент рекламного дела», «Общий профиль»; 080400.62 Управление персоналом, профиль «Управление персоналом организации» / Л. В. Горьканова, В. К. Воробьев; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет.образоват. учреждение высш. проф. образования «Оренбург. гос. ун-т». - Электрон.текстовые дан. (1 файл: Кб). - Оренбург : ОГУ, 2013. -AdobeAcrobatReader 6.0. – Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/3808_20130930.pdf.

5.3 Периодические издания

1 Российское предпринимательство: журнал. – М: Издательство «Креативная экономика», 2017.

2 Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. :Агентство «Роспечать», 2017.

3 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2017.

5.4 Интернет-ресурсы

1 <http://slovari.yandex.ru/> - На портале представлены толковые словари, энциклопедии, словари иноязычных слов, орфографические словари, этимологические словари, словарь синонимов.

2 <http://www.management.com.ua/> - Интернет-портал, который содержит обзоры и статьи, комментарии и рецензии, новости и интервью о качестве ведения бизнеса, управление финансами и персоналом, бизнес-образование и др.

3 <http://infomanagement.ru/> - Интернет-портал, который содержит материалы по теории и практике менеджмента: новости, статьи, книги, лекции.

4 <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал - бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

5 <http://elibrary.ru/> – eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией «Научная электронная библиотека».

6 <http://buku.net/> - Электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.

7 <http://praktikmanager.ru/> - Информационный сайт по менеджменту. Теория и практика для студентов.

8 <http://infomanagement.ru/> - Инфо-менеджмент – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.

9 4 <https://openedu.ru/course/spbstu/CLEWO/>- «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Организационное поведение».

10 <https://cyberleninka.ru/> - электронная библиотека КиберЛенинка.

11 <https://www.coursera.org/> - «Coursera».

12 <https://openedu.ru/> - «Открытое образование».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows.
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).
3. Open Office/LibreOffice - свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Организационное поведение».

- Шестакова, Е. В. Написание реферата : методические указания для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки: 38.03.03 Управление персоналом, 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм, 38.04.03 Управление персоналом, 43.04.01 Сервис, 43.04.02 Туризм / Е. В. Шестакова, Р. М. Прытков; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. финансов. - Оренбург : ОГУ. - 2017. - 21 с.

- Прытков, Р. М. Организационное поведение: методические указания для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис / Р. М. Прытков; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург : ОГУ. - 2017. - 30 с