Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.15 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)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины *«Б1.Д.В.15 Организационное поведение»* рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от " 06 " февраля 2023 г.

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

Исполнители:
Старший преподаватель — Р.М. Прытков
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

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

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
Н.Н. Бигалиева
личная подпись *расшифровка подписи*

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

№ регистрации _____

© Прытков Р.М., 2023
© ОГУ, 2023

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 при организации контактной зоны предприятия сервиса;

- 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 обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.1 Философия, Б1.Д.Б.18 Корпоративная социальная ответственность, Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг, Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.Б.26 Деловое общение, Б1.Д.Б.28 Социология и психология управления, Б1.Д.Б.29 Мотивация трудовой деятельности, Б1.Д.В.8 Конфликтология, Б1.Д.В.11 Организационная культура*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.17 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б2.П.В.П.2 Преддипломная практика, ФДТ.2 Лидерство и управление командой*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-6 Способен к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПК*-6-В-1 Умеет применять знания в области коммуникаций для организации контактной зоны сервисных предприятий ПК*-6-В-2 Способен осуществлять организацию контактной зоны	**Знать:** - особенности формирования группового поведения в организации; - принципы и методы

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
	предприятий сферы сервиса	эффективной командной работы при организации контактной зоны предприятия сервиса; - структурные элементы системы организационного поведения при организации контактной зоны предприятия сервиса. **Уметь:** - прогнозировать индивидуальное поведение работников организаций сервиса при организации контактной зоны; - организовывать коммуникативные и мотивационные процессы в коллективе людей при организации контактной зоны предприятия сервиса. **Владеть:** - навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других при организации контактной зоны предприятия сервиса; - стратегией, тактикой и технологиями работы с людьми при организации контактной зоны предприятия сервиса.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**34,25**	**34,25**

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю и т.п.)*	**109,75**	**109,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**диф. зач.**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в дисциплину «Организационное поведение»	13	2	1		10
2	Теории поведения человека в организации	17	2	1		14
3	Личность в организации	14	2	2		10
4	Индивидуальное поведение работников организации	14	2	2		10
5	Коммуникативное поведение при организации контактной зоны сервисных предприятий	18	2	2		14
6	Формирование группового поведения в организации	14	2	2		10
7	Организация в системе менеджмента организации	18	2	2		14
8	Руководство и лидерство в организации	14	2	2		10
9	Управление изменениями и нововведениями в организации	22	2	2		18
	Итого:	144	18	16		110
	Всего:	144	18	16		110

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Введение в дисциплину «Организационное поведение».

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 при организации контактной зоны сервисных предприятий.

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 «Организационное поведение»	1
1	2	Теории поведения человека в организации	1
2	3	Личность в организации	2
3	4	Индивидуальное поведение работников организации	2
4	5	Коммуникативное поведение при организации контактной зоны сервисных предприятий	2
5	6	Формирование группового поведения в организации	2
6	7	Организация в системе менеджмента организации	2
7	8	Руководство и лидерство в организации	2
8	9	Управление изменениями и нововведениями в организации	2
		Итого:	16

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 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. -AdobeAcrobatReader 5.0.- Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/2901_20111118.pdf

3 Згонник, Л. В. Организационное поведение : учебник / Л. В. Згонник. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 231 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684510 (дата обращения: 22.02.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04604-9. – Текст : электронный.

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. Теория организации и организационного поведения : учебник / В. Р. Веснин. - Москва : Проспект, 2018. - 470 с.

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 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.

7 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: Kb). - Оренбург : ОГУ, 2013. -AdobeAcrobatReader 6.0. – Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/3808_20130930.pdf.

8 Семенов, А. К. Организационное поведение : учебник / А. К. Семенов, В. И. Набоков. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 272 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621937 (дата обращения: 22.02.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04466-3. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

1 Российское предпринимательство: журнал. – М: Издательство «Креативная экономика», 2023.

2 Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. :Агентство «Роспечать», 2023.

3 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023.

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://bukvy.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, МООК: «Организационное поведение».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Open Office/LibreOffice - свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения.

2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон.дан. – Москва, [1990–2023].– Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe

3. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон.дан. – Москва, [1992– 2023]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

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 оснащены 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. - 2019. - 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. - 2018. - 30 с.