

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор - проректор по учебной
работе и дистанционному обучению



В.В. Закурдаева

«01» сентября 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.06 «Конфликтология и организационное поведение»

(ОФО, ЗФО)

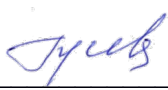
Направление подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профиль "Управление
предпринимательской деятельностью"

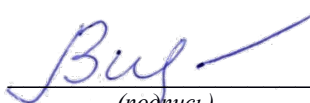
Курск 2019

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.11.2014 № 1518.

Разработчики:

Профессор МЭБИК, к.пед.н. Гусева И.В. 
(занимаемая должность) (ФИО) (подпись)

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры ГиСД
Протокол № 1 от «31» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой: к.и.н., доцент МЭБИК Веревкина Ю.И. 
(ученая степень, звание, Ф.И.О.) (подпись)

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины. Целью освоения дисциплины «Конфликтология и организационное поведение» является приобретение обучающимися знаний, умений и навыков, необходимых специалистам в сфере государственного и муниципального управления, сотрудникам отделов по управлению персоналом организаций, предприятий и учреждений деловой сферы для формирования и поддержания социально-психологической трудовой среды, благоприятной для реализации основных функций, вытекающих из целей организации и производственных задач структурных подразделений.

Задачи:

- способность ориентироваться в особенностях формальной и неформальной структуры организации;
- профессионально участвовать в формировании гуманистически ориентированной организационной культуры;
- владеть навыками выстраивания эффективных коммуникаций с учетом особенностей учреждения, организации, компании;
- способствовать разрешению внутриорганизационных конфликтов;
- осознавать целостную совокупность причин поведения людей на рабочем месте;
- понимать механизмы взаимосвязи поведения сотрудников и эффективности организации;
- понимать причины основных этических проблем, существующих в государственной и муниципальной службе;
- изучать и анализировать действие механизмов этического регулирования в сфере государственного и муниципального управления.

2. Место дисциплины в структуре программы

Дисциплина Б1.Б.06 «Конфликтология и организационное поведение» входит в блок Б1 «Базовая часть» учебного плана магистратуры по направлению подготовки 38.04.04. Государственное и муниципальное управление. Изучается в 1 семестре.

После прохождения дисциплины «Конфликтология и организационное поведение» изучаются следующие дисциплины:

- Современные проблемы предпринимательства
- Саморегулирование предпринимательской деятельности
- Основы управления предпринимательской деятельностью
- Методы прогнозирования при принятии управленческих решений
- Основы социального предпринимательства
- Социальная политика государства и управление социальным развитием организации.

3. Требования к планируемым результатам освоения дисциплины:

3.1 Обучающийся должен:

Знать: теоретические основы изучения конфликтов и организационного поведения, ведущие психологические и социологические концепции, применяемые при исследовании поведения людей на определенных стадиях производственного цикла, закономерности управленческой деятельности в органах государственной и муниципальной власти. Иметь четкие представления об объекте и предмете дисциплины «Конфликтология и организационное поведение», теоретических и практических

проблемах, составляющих предмет исследования данной дисциплины. Знать основные теоретические модели организационного поведения, теории лидерства и регуляторы организационного поведения, систему понятий организационного поведения. Закономерности групповой динамики. Индикаторы качества организационного поведения. Методы диагностики организационного поведения. Основные модели и способы диагностики организационной культуры. Основные направления изменений бизнес-организаций. Будущее организационного поведения. Источники научной информации по организационному поведению. Знать корпоративные коммуникационные каналы и средства передачи информации, владеть навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций, знать основы бесконфликтного поведения и внутрикорпоративного общения. Знать социальную специфику развития общества, закономерности становления и развития социальных систем, общностей, групп, личностей, систему властных отношений, государственно-политическую организацию общества, основные политические институты, принципы, нормы, обеспечивающие функционирование общества, взаимоотношения между людьми, обществом и государством.

Уметь: пользоваться специальной литературой с целью практического применения содержащихся в ней знаний для разрешения проблемных социально-психологических ситуаций, возникающих в процессе работы организаций и их структурных единиц. Диагностировать характер причин организационных конфликтов. Анализировать состояние коммуникаций в организации. Готовить практические рекомендации по улучшению социально-психологического климата в трудовых коллективах.

Владеть: навыками и умением диагностировать организационную структуру и коммуникационные сети конкретной организации. Применять знания в области организационного поведения для анализа поведения работников в конкретных бизнес-организациях. Использовать знания в области организационного поведения для решения актуальных проблем управления персоналом производственной и непроизводственной сфер. Применять полученные знания и навыки для налаживания бесконфликтных внутрикорпоративных связей. Владеть навыками самоорганизации, саморегуляции и саморазвития.

3.2 В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

Умение быстро ориентироваться в проблематике социально-психологической среды коллектива и социальных групп, способность и желание брать на себя ответственность за принимаемые решения; уметь определить сущность и психологические особенности личности сотрудника, способность устанавливать эффективные коммуникативные связи внутри профессионального сообщества, владение навыками межкультурной коммуникации с учетом специфики этнокультурных, исторических и религиозных традиций; умение выстраивать схемы организационных коммуникаций, выбирать эффективные способы общения внутри- и межкорпоративных коммуникаций, способность ведения бесконфликтного общения, эффективная организация переговоров и совещаний, способность в полном объеме определить сущностные характеристики социальной группы и уровень групповой сплоченности, степень развития психологического климата.

3.3. Компетенции и индикаторы (показатели) их достижения

ОК - Общекультурные компетенции

Код	Наименование компетенции	наименование показателя достижения компетенции
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	способен ориентироваться в проблематике социально-психологической среды коллектива и социальных групп, способен брать на себя ответственность за принимаемые решения в определенных ситуациях организационного цикла

ОПК - Общепрофессиональные компетенции

Код	Наименование компетенции	наименование показателя достижения компетенции
ОПК-2	готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач в области профессиональной деятельности	способен в полном объеме определить сущность и психологические особенности личности и ее речевого поведения, установить безбарьерные коммуникативные связи внутри профессионального сообщества, оценить уровень психологического комфорта в социальной и профессиональной группе с учетом специфики общения и речевого поведения сотрудников
ОПК-3	готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	владеет навыками межкультурной коммуникации с учетом специфики этнокультурных, исторических и религиозных традиций; умение выстраивать схемы организационных коммуникаций, выбирать эффективные способы общения внутри- и межкурпоративных коммуникаций,

ПК - Профессиональные компетенции

Код	Наименование компетенции	наименование показателя достижения компетенции
ПК-1	владение технологиями управления персоналом, обладание умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач	способность ведения бесконфликтного общения, эффективная организация передачи сообщений с помощью современных средств
ПК-2	владение организационными способностями, умение находить и принимать организационные управленческие решения, в том числе и в кризисных ситуациях	способность в полном объеме определить сущностные характеристики социальной группы и выделить психологические особенности конкретной личности, способность к самоорганизации и саморегуляции, умение принимать решение в нестандартной ситуации.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения Очная

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр(ы)		
		1		
Контактная работа (всего)	18.3	18.3		
В том числе:				
Лекционные занятия	4	4		
Практические занятия	14	14		
Контактная работа на аттестацию	0.3	0.3		
Самостоятельная работа	53.7	53.7		
ИТОГО:	72	72		
з.е.	2	2		

Форма обучения Заочная

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр(ы)		
		1		
Контактная работа (всего)	8.3	8.3		
В том числе:				
Лекционные занятия	2	2		
Практические занятия	6	6		
Контактная работа на аттестации	0.3	0.3		
Самостоятельная работа	60	60		
Часы на контроль	3.7	3.7		
ИТОГО:	72	72		
з.е.	2	2		

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы/темы дисциплины и виды занятий

Форма обучения Очная

№ п/п	Наименование разделов/тем дисциплины	Лекции	Прак. заняти я	СРС	Катт	Контро ль
1	РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы организационного поведения	1	6	20		
1.1	Теории поведения человека в организации	0	2	2		
1.2	Организация как система: анализ и конструирование	1	0	4		
1.3	Личностные основы поведения человека в организационном окружении	0	0	2		
1.4	Коммуникативное поведение человека в организации	0	4	4		
1.5	Мотивация и результативность организации	0	0	4		
1.6	Лидерство в организации	0	0	4		
2	РАЗДЕЛ 2. Управление группой	1	4	14		
2.1	Персональное развитие в организации	0	2	4		
2.2	Формирование группового поведения в организации	1	2	4		
2.3.	Управление поведением группы	0	0	6		
3	РАЗДЕЛ 3. Управление развитием организации	2	4	19,7		
3.1	Влияние организационной культуры на эффективность организации	1	0	6		
3.2	Управление изменениями и нововведениями в организации	1	2	6		
3.3	Управление поведением организации	0	2	7,7		
	Контактная работа при аттестации				0,3	
	ИТОГО:	4	14	53.7	0.3	

Форма обучения Заочная

№ п/п	Наименование разделов/тем дисциплины	Лекции	Прак. заняти я	СРС	Катт	Контро ль
1	РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы организационного поведения	0	2	24		
1.1	Теории поведения человека в организации	0	1	4		
1.2	Организация как система: анализ и конструирование	0	0	4		
1.3	Личностные основы поведения человека в организационном окружении	0	0	4		
1.4	Коммуникативное поведение человека в организации	0	1	4		
1.5	Мотивация и результативность организации	0	0	4		
1.6	Лидерство в организации	0	0	4		
2	РАЗДЕЛ 2. Управление группой	0	2	16		
2.1	Персональное развитие в организации	0	1	6		
2.2	Формирование группового поведения в организации	0	1	4		
2.3.	Управление поведением группы	0	0	6		
3	РАЗДЕЛ 3. Управление развитием организации	2	2	20		
3.1	Влияние организационной культуры на эффективность организации	1	0	6		
3.2	Управление изменениями и нововведениями в организации	1	1	6		
3.3	Управление поведением организации	0	1	8		
	Контактная работа при аттестации				0,3	
	<i>Зачет</i>					3,7
	ИТОГО:	2	6	60	0.3	3.7

5.2. Содержание разделов/тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела/темы дисциплины	Содержание раздела/темы
1	РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы конфликтологии и организационного поведения	Тема 1. Теории поведения человека в организации Понятие и основные определения конфликтологии. Понятие организационного поведения. Связь организационного поведения с другими дисциплинами. Основное содержание организационного поведения, его влияние на управленческие процессы и конкретные проявления результатов. Модели организационного поведения. Предпосылки зарождения организационного поведения. Школа научного менеджмента. Классическая школа управления. Производственная психология и школа человеческих отношений. Школа поведенческих наук. Развитие теорий организационного поведения на современном этапе. Поведенческие ресурсы управления. Модель управленческих ориентации руководителя. Управление поведением клиентуры. Целевая направленность поведения. Тема 2. Организация как система: анализ и конструирование Организация как объект управления. Организационная структура. Классификация организационных структур. Типы организаций по взаимодействию подразделений (групп). Модель «организация/внешняя среда». Понятие рыночной и технологической среды. Типы организации по взаимодействию с внешней средой и их характеристика (механистическая, органическая, с технологической доминантой, с рыночной доминантой). Ценностные различия механистического и органического типов организаций. Современный подход к управлению организацией. Рефрейминг. Реструктуризация. Оживление. Обновление. Характеристика основных этапов жизненного цикла организации. Тема 3. Личностные основы поведения человека в организационном окружении Основы представления о личности. Понятие личности. Поведение личности. Личность в структуре организации. Типы личности. Источ-

	ник (локус) контроля. Возникновение и развитие типологии. Основные принципы типологии. Личность и типология. Типы индивидуального темперамента человека. Психологические особенности разных типов личности. Экстраверты и интроверты. Интуитивный и сенсорный типы. Мыслительный и чувствующий типы. Решающий и воспринимающий типы. Характеристика типологических профилей личности. Решетка Майерс — Бриггс. Понятие и природа отношений. Содержание и динамика развития отношений. Модель отношений. Функции, выполняемые отношениями. Отношения сотрудников и эффективность работы организации. Восприятие человеком окружения. Отбор информации и ее систематизация. Модель восприятия. Факторы, влияющие на восприятие. Способы восприятия, порождающие ошибки. Характеристика процесса вынесения суждений. Тенденции в процессе вынесения суждения. Теория атрибуции. Базисные аксиомы человеческого поведения. Особенности взаимодействия людей с органами власти. Тема 4. Коммуникативное поведение человека в организации Двухсторонний коммуникативный процесс. Потенциальные проблемы коммуникаций. Нисходящие и восходящие коммуникации. Проблемы и методы восходящих коммуникаций. Формы коммуникаций в организации: горизонтальные, электронные, неформальное общение, слухи. Природа конфликта. Понятие и сущность конфликта. Виды конфликтов. Теория группового конфликта М. Шерифа (РТГК) Основные стадии и механизм конфликта. Различные подходы к оценке конфликта и его влияния на деятельность организации. Оптимальный уровень конфликта. Теория вмешательства в конфликтные ситуации. Причины конфликта и источники его возникновения. Основные этапы процесса конфликта. Типы реакции на конфликт. Стили, методы и типология конфликтного поведения. Роль конфликта в современной организации.
--	--

	Конфликт интересов как специфический вид конфликта в органах государственной и муниципальной власти. Понятие стресса. Источники стресса. Рабочие факторы стресса. Нерабочие факторы стресса. Поведенческие типы А и В. Модель стресса. Характер влияния стресса на человека. Проявления стресса. Защитные стратегии. Управление стрессом. Индивидуальные методы управления стрессом. Роль организации в управлении стрессом. Личностное деловое поведение: саморегуляция, инициативное деловое поведение. Удовлетворенность сотрудников трудовой деятельностью. Этика муниципального служащего. Тема 5. Мотивация и результативность организации Роль человеческого фактора в современном обществе. Подходы к поощрению работников. Понятие и механизм мотивации. Общая характеристика мотивационного процесса. Побуждения (мотивы), потребности, вознаграждения. Теории мотивации. Многоаспектность мотивации. Содержательные теории мотивации. Иерархия потребностей по А. Маслоу. Теория «достижения/власть» Д. МакКлелланда. Двухфакторная модель Ф. Герцберга. Модель ERG К. Альдерфера. Процессные теории мотивации. Теория подкрепления. Теория ожиданий. Модель Портера — Лоулера. Теория справедливости. Современные теории мотивации. Взаимообусловленность мотивации персонала и результативности организации. Способы нематериального стимулирования в системе ГМУ. Тема 6. Лидерство в организации Власть в организации. Каналы власти. Власть принуждения. Власть влияния. Власть компетенции. Власть информации. Власть должностного положения. Власть авторитета. Власть награждать. Понятие лидерства. Лидерство и руководство. Лидер и менеджер. Проблемы лидерства, его природа и сущность. Личностный, поведенческий, процессный и ситуационный подходы к лидерству.
--	---

		Исследования К. Левина. Деспотичное лидерство, лидерство, допускающее участие (открытое, демократическое), номинальное лидерство (laissez-faire). Теории лидерства. «Решетка» лидерства. Теория трансформирующего лидерства. Теория вертикальной парной связи. Модель случайного лидерства Фидлера. Модель П. Херши и К. Бланшарда. Нормативная модель Врума — Йеттона — Яго. Заменители лидерства. Феномен политического лидерства. Особенности проявления лидерских качеств представителя органов государственного и муниципального управления.
2	РАЗДЕЛ 2. Управление группой	Тема 7. Персональное развитие в организации Понятие карьеры. Факторы, определяющие успех карьеры. Карьера и структура жизни. Характеристика этапов карьеры. Развитие карьеры, Виды деловой карьеры. Планирование карьеры. Организационная социализация; характеристика основных этапов. Факторы, влияющие на раннюю социализацию. Предварительная подготовка к работе. Процесс адаптации к жизни в организации. Научение поведению и модификация поведения человека в организации. Профессиональная социализация. Обучение и научение. Поощрение и научение. Модель опосредованного научения. Виды последствий поведения индивидуума. Формирование поведения. Условно-рефлекторная модель научения. Социальное (косвенное) научение. Перенос знаний. Управление процессом мотивации. Принципы построения системы мотивации персонала. Управленческие мотивационные стратегии. Создание организаций с высокой степенью вовлеченности работников, целеполагание, программы изменения организационного поведения, участие в прибылях. Развитие человеческих ресурсов организации. Тема 8. Формирование группового поведения в организации Понятие группы, ее особенности. Типы групп и их структура. Общая характеристика группы. Размер группы, целевое назначение, природа образования, гомогенность, фоновые

	свойства, степень открытости, сплоченность, статус членов группы. Факторы, содействующие сплоченности группы. Последствия сплоченности. Факторы, влияющие на формирование группы. Взаимодействие индивида и группы. Формальные и неформальные группы в организации. Возможности группового влияния. Функции и роли членов группы. Распределение ролей. Влияние и подчинение в группе. Разновидности подчинения. Факторы, объясняющее подчинение. Факторы, влияющие на подчинение. Социальное воздействие. Роль большинства и меньшинства в достижении социального консенсуса. Солидарное поведение. Виды солидарного поведения. Факторы, влияющие на солидарное поведение. Эффекты сотрудничества и конкуренции. Групповая работа в организационном поведении: значение, роль, классификация методов. Тема 9. Управление поведением группы Понятие команды. Команда и группа. Условия формирования эффективной команды. Представительство интересов команды и снижение уровня противоречий внутри команды. Факторы групповой сплоченности. Психологическая совместимость. Типологические профили и их использование при формировании команд. Методы управления рациональными конфликтами. Стратегии управления иррациональными конфликтами. Стили урегулирования конфликта. Методы урегулирования конфликтов: авторитарный метод, переговоры, принципиальное согласование, посредничество, арбитраж, интегральный метод решения конфликта. Инструменты решения конфликта.
--	--

3	РАЗДЕЛ 3. Управление развитием организации	Тема 10. Влияние организационной культуры на эффективность организации Понятие организационной культуры. Источники организационной культуры. Общественные ценности, внешняя среда, внутренняя среда. Области проявления организационной культуры. Организационная структура, стратегии отбора и социализации, классовые различия, мифы и символы, язык организации, ритуалы и церемонии. Многоуровневая модель организационной культуры. Доминирующая коалиция. Базовые стратегии доминирующей коалиции. Вторичные стратегии: инструментальные и экспрессивные. Проводящие системы. Типы организационной культуры. «Неврротические» и «здоровые» организации. Организационные субкультуры. Влияние культуры на организационную эффективность. Создание организационной культуры в новой организации. Организационная культура и слияние компаний. Организационная культура и стратегии управления предприятием. Этические основы деятельности органов муниципальной власти. Тема 11. Управление изменениями и нововведениями в организации Организационное развитие. Модель проведения изменений в организации. Программы организационных изменений. Методы организационных изменений. Оценка программ изменений организации. Сопротивление изменениям. Управление сопротивлением в организации. Функциональное и дисфункциональное поведение сотрудников. Методы управления сопротивлением изменениям. Тема 12. Управление поведением организации Базовая модель организационных преобразований. Противодействие преобразованиям. Двигатели преобразований в организации, барьеры на пути преобразований. Взаимозависимость перемен. Ключевые стадии успешных преобразований. Управление организационной культурой.
---	--	---

		Факторы, обуславливающие необходимость изменения организационной культуры. Факторы, препятствующие успешному изменению организационной культуры. Социализация и индивидуализация. Методы изменения организационной культуры. Методы изменений индивидуумов и групп. Методы индивидуальных преобразований. Подходы к групповым преобразованиям. Современные проблемы конфликтологии и организационного поведения.
--	--	--

6. Компетенции обучающегося, формируемые в процессе освоения дисциплины

Наименование раздела/темы дисциплины	Формируемые компетенции				
<i>Раздел 1</i>	ОК-2	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-2
<i>Раздел 2</i>	ОК-2	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-2
<i>Раздел 3</i>	ОК-2	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-2

7. Методические рекомендации преподавателям по дисциплине

Занятия проводятся в виде традиционных лекций, бесед, на практических занятиях студенты осваивают материал через практические задания и выполнение тестовых работ, а также через активное участие в дискуссионных обсуждениях поставленных проблем.

При подготовке к практическим занятиям помогут примерные планы проведения занятия и контрольные вопросы по теме.

8. Методические рекомендации для преподавателей для проведения текущего контроля успеваемости/промежуточной аттестации по дисциплине

Текущий контроль успеваемости в рамках дисциплины проводятся с целью определения степени освоения обучающимися образовательной программы.

Текущий контроль успеваемости обучающийся проводится по каждой теме учебной дисциплины и включает контроль знаний на аудиторных и внеаудиторных занятиях в ходе выполнения самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме сдачи **зачета**.

Зачет сдается согласно расписанию и служит формой проверки учебных достижений обучающихся по всей программе учебной дисциплины и преследует цель оценить учебные достижения за академический период.

Вопросы к зачету

1. Понятие организационного поведения. Предмет, методы и задачи дисциплины. Место ОП в системе наук
2. История становления ОП. Факторы, влияющие на формирование и развитие организационного поведения
3. История развития взглядов на поведение человека в организации
4. Ф.Тейлор как представитель научного менеджмента
5. К.Файоль и наука администрирования
6. М.Вебер и подходы к управлению
7. Э.Мейо и Хотторнский эксперимент.

8. Д.МакГрегор: теории Х и У в управлении организациями
9. Школа «человеческих отношений» и ее основные постулаты
10. Системно-ситуационный подход к изучению ОП на стыке управленческих и поведенческих наук.
11. Прикладная и профессиональная этика. Политическая этика и этика власти
12. Понятия: личность, индивид, индивидуальность. Основные теоретические подходы к изучению личности.
13. Психодинамические теории личности и их применение в управлении
14. Психоаналитические теории личности и их применение в управлении
15. Отношение личности к организации (типология)
16. Нравственные основы государственной и муниципальной службы
17. Этические принципы и нормы поведения государственного и муниципального служащего
18. Восприятие: сущность, значение для конфликтологии и организационного поведения
19. Эффекты и искажения восприятия
20. Теория каузальной атрибуции Г.Келли. Фундаментальная ошибка атрибуции: истоки, предпосылки, проявления и способы избегания
21. Теория когнитивного диссонанса Фестингера. Взаимосвязь между индивидуальным восприятием, поведением и установками
22. Установки, расположения, ценности и их взаимозависимости. Изменение установок как проблема организационного поведения
23. Установки личности, влияющие на ее поведение в организации
24. Фрустрация и способы ответного реагирования на фрустрацию.
25. Типы поведения личности в организации
26. Имидж и авторитет государственного (муниципального) служащего
27. Стандарты поведения в государственной сфере. Кодекс поведения госслужащего
28. Индивидуальный стресс и способы снятия стрессового напряжения
29. Я-концепция личности и ее практический смысл.
30. Психологические защитные механизмы личности
31. Основное содержание социализации. Этапы социализации личности.
32. Понятие группы. Образование, типология и особенности
33. Классификации и виды групп. Основные характеристики группы
34. Основные этапы развития группы
35. Групповые нормы поведения и сущность конформизма. Явление группового единомыслия
36. Формы групповых контактов и внутригруппового влияния
37. Понятие статуса личности в группе. Соотношение статуса и роли
38. Группа и команда: основные отличительные особенности. Типы команд в организации
39. Факторы эффективности групповой работы
40. Структуры в группе. Особенности функционирования неформальных структур
41. Индивидуальное поведение в группе. Явление групповой фасилитации
42. Девиантное поведение и причины его возникновения. Классификация девиаций в организации
43. Нарушение групповых и социальных норм. Санкции, применяемые в организации
44. Конфликтная ситуация, ее перерастание в конфликт
45. Конфликт: виды, причины возникновения, способы разрешения
46. Методы управления конфликтом в организациях
47. Коммуникация: понятие и виды. Основы бесконфликтного общения
48. Особенности организации коммуникационного процесса
49. Коммуникационные сети. Эффективность коммуникаций. Барьеры

50. Слухи как неформальные коммуникации в организации. Схемы и способы распространения слухов. Виды слухов
51. Управленческое общение: понятие, формы, принципы
52. Коммуникативное поведение в системе руководитель-подчиненный. Особенности организации и повышение эффективности коммуникаций
53. Понятие и сущность мотивации
54. Особенности содержательных и процессных теорий мотивации
55. Потребности и мотивы личности. Иерархия потребностей по А.Маслоу
56. Теории Мак-Клелланда, Герцберга и Альдерфера и их связь с потребностями личности
57. Модель оперантного научения Б.Скиннера. Поощрения и наказания в организации: виды и характеристика
58. Теории справедливости, равенства и ожидания, их применение для мотивации сотрудников
59. Значение мотивации и стимулирования в организационном поведении. Особенности мотивации сотрудников различных возрастных групп
60. Постановка целей как фактор улучшения качества выполняемых работ. Суть системы управления по целям.
61. Лидерство: понятие, сущность с точки зрения власти и влияния
62. Лидерство и власть: различия и характеристики.
63. Властные и управленческие аспекты руководителя
64. Процесс принятия решений: общая характеристика и структура.
65. Стили принятия решений
66. Традиционный и новый взгляд на управление организацией
67. Основные характеристики организационной структуры
68. Типы организаций по отношению ко внешней среде
69. Жизненный цикл организации
70. Типы стратегии организации на различных этапах жизненного цикла
71. Особенности поведения персонала на различных этапах жизненного цикла
72. Организационная культура: сущность и значение в организационном поведении
73. Влияние ОК на формирование имиджа организации
74. Влияние ОК на систему мотивации в организации
75. Управление карьерой в организации
76. Необходимость изменений в организации
77. Основные тенденции развития организации через изменения (теория Мак-Кинси)
78. Виды изменений в организации. Угрозы при осуществлении изменений
79. Роль руководителя при проведении изменений
80. Основные причины сопротивления изменениям со стороны персонала. Психологические барьеры при внедрении инноваций
81. Способы и принципы работы с сотрудниками при внедрении инноваций
82. Тенденции изменения организационного поведения
83. Сущность понятия «поведенческий маркетинг»
84. Клиентоориентированное поведение персонала
85. Тенденции развития организационного поведения в системе международного бизнеса.

9. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины, в том числе для самостоятельной работы обучающихся

Лекция в учебном процессе имеет большое познавательное и воспитательное значение. В ней излагаются известные научные достижения и новые исследования и

открытия. Лекция требует мыслительной активности и самостоятельности умственного труда. Важно сосредоточенное и интенсивное внимание, направленное на усвоение содержания лекции. Преподнесение лекционного материала посредством живого слова лектора глубже и проникновеннее действует на студентов. Лекция развивает мышление, психическая активность личности слушающего направлена на выяснение сущности явлений, на понимание связей и отношений между ними.

Практические занятия проводятся по отдельным темам, имеющим прикладной характер. На занятиях предлагается рассмотреть определенную организационную ситуацию, дать рекомендации менеджеру компании, попавшей в затруднительное положение, а также предоставляется возможность проверить свои знания при ответе на контрольные вопросы.

Для подготовки к занятию составляется конспект. При конспектировании обычно должно быть выделено самое главное в изучаемом произведении, сосредоточено внимание на самом существенном, сформулированы и обобщены важные теоретические положения. Конспектирование помогает более глубокому пониманию и прочному усвоению студентами изучаемых произведений, вырабатывать навыки письменного изложения основных теоретических положений, формулировать и ясно излагать мысли автора своими словами.

Первый шаг при конспектировании – составление плана произведения. В конспект включаются тезисы, составляющие его основу. Но, в отличие от тезисов, конспект содержит не только основные положения и выводы, но доказательства и рассуждения (в т.ч. и с приведением фактического материала), а также мысли и соображения автора конспекта.

В конспект включаются выписки, дословные цитаты, факты, примеры, схемы, таблицы из авторского текста. Оформление конспекта должно соответствовать определенным правилам. Перед его составлением надо указать: фамилия и инициалы автора, полное название произведения, место издания, год издания, издательство, количество страниц. Если конспектируется статья, надо указать выходные данные книги, сборника или журнала, в котором эта статья опубликована. Указываются и страницы статьи в общем издании. Развернутые конспекты с широкими цитатами не позволяют вспомнить прочитанное и легко ориентироваться в фактическом материале. Поэтому сжатый, четко написанный, наглядно оформленный конспект намного эффективнее. Конспекты легче пополнять новым материалом и использовать отдельные фрагменты конспекта для рефератов, докладов и других письменных работ.

Самостоятельная работа с книгой имеет огромное познавательное значение, так как именно книга была, есть и останется наиболее доступным способом распространения знаний, в ней аккумулированы высшие достижения общественной мысли предыдущих поколений человечества.

С другой стороны, самостоятельная работа с литературой имеет большое методологическое и воспитательное значение, т.к. помимо информации из источников формируются способы и приемы работы с книгой.

Усвоение прочитанного материала может идти репродуктивно или продуктивно. Творческий подход учит самостоятельно добывать знания, критически их осмысливать и сознательно применять на практике.

Культура чтения включает в себя прежде всего умение найти, выбрать из большого числа изданий нужную книгу. Оно складывается из знаний основ библиографии, навыков работы с каталогами и библиотечными картотеками. Это и умение пользоваться справочным аппаратом самой книги, умело делать выписки, писать рефераты, составлять конспекты. Культура чтения также включает и организацию самого процесса ознакомления с текстом, умение использовать при этом указатели литературы, аннотации. Эффективное чтение предполагает критическое отношение к тексту, внимательный его анализ, размышления и продумывание прочитанного.

Предварительное знакомство с книгой включает ознакомление с титульным листом, аннотацией, предисловием, послесловием, оглавлением. При первоначальном знакомстве с книгой полезно перелистать ее, бегло просмотреть текст, определить, понятен ли язык изложения для дальнейшего вдумывания и понимания. Предварительный просмотр позволяет получить общее представление о круге вопросов, освещенных в книге, поможет найти те разделы, которые надо проработать более детально.

Для того, чтобы из книги взять основные положения, их надо отметить в тексте и вынести пометки на поля. Анализ текста при сплошном чтении состоит в дроблении его на смысловые части и проработке каждой по отдельности. Необходимо понять авторскую логику, пытаться следить за ней, спрогнозировать дальнейший ход изложения.

Если в результате первого прочтения в содержание книги вникнуть не удалось, то ее надо перечитать (полностью или по частям). Целостное впечатление от книги позволяет при повторном прочтении лучше осмыслить содержание отдельных частей, найти ответы на возникшие вопросы.

Прочитав книгу в целом, надо представить содержание, структура, самостоятельно сформулировать поставленные в работе проблемы, пути решения, которые предлагает автор.

Следует помнить, что объем восприятия, степень понимания, способность улавливать связь между полученной информацией и ранее накопленными знаниями возрастают по мере овладения тем или иными научными знаниями.

Правильная работа с книгой зависит и от того, насколько студент способен пользоваться помещенными в книге аннотациями, предисловиями, различными указателями, которые в совокупности составляют научно-справочный аппарат книги, который можно условно разделить на три части.

К первой части относятся элементы, информирующие о книге, ее содержании и особенностях: сведения об авторе, заглавие книги, тип книги (справочник, словарь, хрестоматия, учебное пособие, монография, др.), ответственные редакторы, организации, участвовавшие в подготовке издания, характеристика издания (дополненное, с исправлениями, переработанное), выходные данные (город, издательство, год издания), аннотация.

Названные элементы первой части научно-справочного аппарата книги расположены обычно на титульном листе, его обороте и в конце книги. В аннотации можно найти сведения о содержании, о жанре произведения. Часто указывается его отличие от аналогичных изданий или от предыдущих изданий этой же книги. Также в аннотации содержится информация о целевом и читательском назначении, сведения об авторе.

Вторая группа элементов научно-справочного аппарата содержит данные по информационной ценности издания. В нее входят: вступительная статья, предисловие, послесловие, комментарии, список литературы.

Если книга снабжена предисловием, оно принадлежит автору или авторскому коллективу и не подписывается дополнительно. Слово «Предисловие» может и не упоминаться. Статья, которая по сути является предисловием, может называться «От автора» (если это монография) или «От составителя» (если это словарь, справочник, хрестоматия). Предисловие также может быть заменено статьей, которая называется «Несколько слов об авторе и его книге», в случае, если книга написана иностранным автором. В ней содержатся сведения биографического характера, дается обзор его творчества и анализ его точки зрения.

Вступительная статья и предисловие вводят читателя в историю создания произведения, разъясняют конкретную научную и историческую ситуацию, в них дается оценка научной и общественной значимости данного издания.

Введение фактически не является элементом научно-справочного аппарата. Оно предваряет изложение материала книги. В нем формулируются актуальность, цели и задачи работы.

Иногда издание сопровождается послесловием. Задачей послесловия является объяснение читателю того, что он может не понять в книге в процессе чтения. Комментарии и примечания повышают информационность издания. Они содержат данные о людях, которые упоминаются в тексте, научные и исторические факты.

Третья группа элементов научно-справочного аппарата книги включает поисковые средства, которые помогают читателю ориентироваться в информации. К ним относятся: содержание (оглавление), различные указатели.

Содержание (оглавление, если текст разбит на главы) дает представление о структуре книги и ее проблематике.

Специальные указатели помогают ориентироваться в большом количестве материалов, представленных в издании. В алфавитном указателе содержатся названия произведений, включенных в издание, что значительно облегчает их поиск. Предметный указатель позволяет отыскать в тексте понятия и термины, что помогает ведению научных исследований. Именные указатели (в монографиях, сборниках, собраниях сочинений) содержат номер соответствующей страницы текста и сообщают основные сведения об упомянутом в тексте лице. В хронологических указателях приводятся даты исторических и научных событий, жизни и деятельности тех лиц, о которых написано в книге. Также в изданиях встречаются указатели географических названий, псевдонимов, периодических изданий, иллюстраций и др.

При работе с указателями необходимо использовать руководство (инструкцию), которая помещается в предисловии или подстрочных примечаниях. В них поясняются условные сокращения, особенности рубрикации и другие моменты.

Выбор учебника и учебного пособия достаточно труден. Это обусловлено рядом причин: существует большое число учебников и учебных пособий, среди которых выбрать нужный бывает затруднительно, часто студент пользуется литературой, которую легче найти в библиотеке.

Помочь обучающемуся делать правильный выбор может рабочая программа по курсу, в которую обязательным блоком входит список основной и дополнительной литературы.

В учебнике информация изложена в систематизированной, четкой и понятной форме. Учебник требует изучения, а не чтения. Знания, приобретаемые в результате изучения учебника, бывают двух видов.

Один из них – описание внешних конкретных особенностей изучаемых явлений или событий, их общего вида, формы и отдельных элементов, если изучается явление, совершающееся во времени, количественной характеристики явления. Это отражается в сознании студента в виде представления, словесное выражение находит в терминах.

Другой вид знаний – внутренняя сущность явления, закономерности, управляющие ими. В сознании отражается в виде понятий, словесная форма – определение.

Чтобы изучение материалов учебника было плодотворным, необходимо следующее:

1. Создавать благоприятные условия для работы с книгой, имея под рукой все необходимое.
2. Предварительно просмотреть ту часть учебного материала, которая предназначена для изучения, и представить себе общий его план, объем и длительность предстоящей работы.
3. Работать с книгой систематически, в определенное время дня. Чтобы усвоить учебную литературу, надо за 1 час изучить 3-4 страницы учебника.

4. Работать надо интенсивно, сосредоточенно, не отвлекаясь, давая себе возможность короткого отдыха в случае, если усвоение идет не так интенсивно, как хотелось бы.

Научная литература включает в себя различные виды изданий, которые имеют свое целевое назначение, состав, тематику, научно-справочный аппарат. Различают: собрание сочинений, издание избранных произведений, тематические сборники, издания отдельных произведений.

Собрание сочинений – многотомное издание, в котором литературное наследие ученого представлено с максимальной полнотой. В него включаются теоретические работы, рукописи, публичные выступления (доклады, лекции), переписка.

Сборники избранных произведений содержат основные произведения автора. Тематические сборники посвящены актуальным научным проблемам, важным историческим событиям и биографическим датам. Часто в тематических сборниках материал группируют по проблемам или отдельным тематикам.

При самостоятельной подготовке к практическим занятиям магистрантам приходится работать с учебниками, монографиями, книгами и брошюрами, а также с газетами и журналами, в которых публикуются документы, регламентирующие деятельность той или иной административной структуры, освещаются достижения в различных областях знания, публикуются результаты научных исследований.

Знакомство с журналом начинается с его содержания. По названиям разделов, постоянных и временных рубрик студент может легко найти те материалы, которые нужны для самостоятельной подготовки.

Отдельным блоком в самостоятельном освоении курса стоят современные информационные ресурсы и поисковые системы. Умение критически оценивать представленный в них материал и использовать качественную информацию поможет обучающемуся освоить новые сведения на высоком уровне.

10. Перечень информационных технологий

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующее:	
Оборудование:	Проектор; Интерактивная доска; Ноутбук; Экран на треноге; ПК; Колонки.
Программное обеспечение и информационно справочные системы:	ЭБС Znanium; Консультант плюс; WindowsXPProfessionalSP3; Windows 7; MicrosoftOffice 2007; MicrosoftOffice 2010; АнтивирусDoctorWeb; Gimp 2; CorelDrawGraphicsSuiteX4; 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. — (ВО: Бакалавриат).
2. Захаров Н.Л. Организационное поведение государственных служащих: учеб. пособие / Захаров Н.Л. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 237 с. - (Высшее образование) (ЭБС znanium.com)
3. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 304 с. — (Высшее образование).
4. Хохлова Т.П. Организационное поведение (Теория менеджмента: Организационное поведение). Практикум: Учебное пособие/Т.П.Хохлова. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.

б) дополнительная литература

1. Блинов А.О., Дресвянников В.А. Управленческое консультирование: Учебник для магистров. - М.: Дашков и К, 2013 г.
2. Бухалков М.И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала : учеб. пособие / М.И. Бухалков. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 191 с. — (Высшее образование: Магистратура).
3. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. (ЭБС znanium.com)
4. Жуков Б.М. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений / В.П. Басенко, Б.М.Жуков, А.А. Романов. - М.: Дашков и К, 2018. - 384 с.
5. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Организационное поведение.- М.: ИНФРА-М, 2012.-230 с.
6. Милорадова, Н. Г. Психология управления в условиях стабильной неопределенности [Электронный ресурс] : учеб. пособие. — 2-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 233 с. (ЭБС znanium.com)
7. Организационная психология: Учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 429 с. (ЭБС znanium.com)
8. Семенов А.К. Организационное поведение: Учебник для бакалавров / А.К. Семенов, В.И. Набоков . - М.: Дашков и К, 2018. - 272 с.
9. Теория принятия решений: Конспект лекций / Тихомирова А.Н., Матросова Е.В. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 68 с.— (Высшее образование: Магистратура).

в) Интернет-ресурсы:

1. <http://www.cfin.ru> Корпоративный менеджмент. Материалы и публикации по всем отраслям менеджмента, в том числе теоретико-методологического характера.
2. <http://www.profy.ru> Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту
3. <http://www.ptpu.ru> Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления». Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту
4. <http://www.devbusiness.ru> Сайт «Развитие Бизнеса». Материалы по организационному дизайну и анализу организаций.
5. <http://www.emd.ru> Сайт компании «Евроменеджмент». Обзоры зарубежного и российского опыта управления современными компаниями.
6. <http://kmssoft.ru/publications/library/t> Антология статей по менеджменту знаний
7. <http://www.b-soc.ru> Бизнес и общество

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	№ аудитории	Перечень оборудования и технических средств обучения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа. Кабинеты, оснащенные мультимедийным оборудованием	№ 001, № 002, № 215, № 309, № 406	Средства звуковоспроизведения с мультимедийными комплексами для презентаций, интерактивная доска. Ноутбук, комплект мультимедиа, экран, техническое и программное обеспечение, подключение к Internet, доска фломастерная, флип-чат.
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа/практических занятий. Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций. Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации.	№ 200, № 202, № 206, № 107, № 110, № 207	Учебные рабочие места • Компьютер Cel 3 ГГц, 512Мб, 120Гб, FDD, • Компьютер Intel Pentium Dual CPU 1,8 ГГц, 2048 Мб • Компьютер Intel Core i3 CPU 3,4 ГГц, 4 Гб • Компьютер Intel Core i5 CPU 3,2 ГГц, 4 Гб • Лицензионное программное обеспечение - Windows XP Professional SP3, Windows 7 • Microsoft Office 2007, 2010 • 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях • Антивирус DoctorWeb • Консультант Плюс • Corel Draw Graphics Suite X4 • Adobe Connect 9 (вебинар)
Помещение для самостоятельной работы	№ 102	столы компьютерные 13 шт., столы с дополнительным расширением для инвалидов и лиц с ОВЗ 2 шт., стулья 6 шт., компьютеры benq 17" lcd/cel 3мгц /512 mb/80 gb 9 шт. доска фломастерная 2-х сторонняя передвижная 1 шт., сплит-система LG 1 шт., жалюзи (пластик) 4 шт., кресло 9 шт., огнетушитель 1 шт.
Библиотека	№ 004	Каталожная система библиотеки – для обучения студентов умению пользоваться системой поиска литературы
Читальный зал библиотеки	№ 003	Рабочие места с ПК – для обучения работе с индексирующими поисковыми системами в Internet
Аудитория для хранения учебного оборудования	№ 111	