



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Высшей школы  
бизнеса, менеджмента и права  
Протокол № 2\_ от «30» 09 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.4 Организационное поведение**

Основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: **38.03.02 Менеджмент**  
направленность (профиль): **Менеджмент организации**  
Квалификация: *бакалавр*

*Год начала подготовки: 2022*

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н, доц. Дмитриева Н.В.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Дмитриева Н.В.</i>



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Организационное поведение» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент организации и относится к дисциплинам направленности (профиля).

Дисциплина направлена на овладение выпускником следующих компетенций:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; в части индикаторов достижения компетенции УК-3.2. (При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат).

Компетенция УК-3 продолжает осваиваться в дисциплине «Управление человеческими ресурсами»

Задачей дисциплины является освоение компетенций, которыми должен владеть обучающийся в области систем менеджмента с учетом особенностей внешней среды, связанных со способностью организовать работу исполнителей, принимать управленческие решения на предприятии (в организации).

Предлагаемая программа ориентирована на ознакомление студентов с научным подходом изучения и овладения знаниями и пониманием основных принципов и методов управления предприятиями (организациями), наиболее важных, типичных форм, функций, видов и состояний управленческих отношений; понимание особенностей современного этапа развития менеджмента предприятий (организаций); основных методов управления, определение их сильных и слабых сторон деятельности предприятий (организаций). Студент знакомится с методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности.

Данный курс позволит освоить студентам основные методы и технологии управления, получить определенные навыки для использования их в практике управления предприятиями (организациями) в условиях сложного и динамичного окружения, а также развить у них лидерские качества и навыки, которые дадут им возможность успешно работать руководителями в различных сферах деятельности.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в 3 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций (34 часов), в том числе в том числе традиционной лекции, лекции-дискуссии, лекции-презентации; практические занятия (36 часов) в форме интерактивного опроса, выступлений с эссе и докладами, решения ситуационных задач с групповыми дискуссиями, деловой, ролевой игры, индивидуального практикума, группового проекта; самостоятельная работа обучающихся (70 часов), групповые и индивидуальные консультации - 2 часа, промежуточная аттестация – 2 часа.

На очно-заочной форме обучения общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в 3 семестре: лекций (14 часов), практические занятия (16 часов) самостоятельная работа обучающихся (110 часов), консультации - 2 часа, промежуточная аттестация – 2 часа.

На заочной форме обучения общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе во 2 семестре и на 2 курсе в 3 семестре: лекций (6 часов), практические занятия (8 часов) самостоятельная работа обучающихся (126 часов), консультации - 2 часа, промежуточная аттестация – 2 часа.



Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости проводится в форме тестирования, докладов, эссе и защиты проектов, промежуточная аттестация – в форме экзамена (3 семестр).

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (индикатора достижения компетенции)
1.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде в части индикаторов достижения компетенции: УК-3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат

## 3. Место дисциплины(модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Организационное поведение» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент организации и относится к дисциплинам направленности (профиля).

Дисциплина формирует взгляды будущего бакалавра на профессиональный инструментарий экономической и управленческой науки, поэтому знания, полученные в ходе изучения курса, должны служить базой для последующего освоения студентами дисциплин учебного плана.

Формирование компетенции УК-3 начинается в дисциплине Организационное поведение (3 семестр), продолжается в данной дисциплине (5,6 семестры) и завершается при выполнении выпускной квалификационной работы.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы/ 144 акад. часа.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			3			
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	74	74			
	в том числе:	-	-			
1.1	Занятия лекционного типа	34	34			



1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36			
	Семинары		-			
	Лабораторные работы		-			
	Практические занятия	36	36			
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	2	2			
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	70	70			
<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	2	2			
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			
	<b>з.е.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			

#### Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			3			
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	34	34			
	в том числе:	-	-			
1.1	Занятия лекционного типа	14	14			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	16	16			
	Семинары		-			
	Лабораторные работы		-			
	Практические занятия	16	16			
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	2	2			
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	2	2			
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	110	110			
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			
	<b>з.е.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			

#### Для заочной формы обучения

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			2	3		
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	18	2	16		
	в том числе:	-	-			
1.1	Занятия лекционного типа	6	2	4		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	8		8		
	Семинары		-			
	Лабораторные работы		-			
	Практические занятия	8		8		
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	2		2		
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	126	34	92		
<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	2		2		
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>108</b>		
	<b>з.е.</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

*Лист 5 из 100*



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**  
**Очная форма обучения**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
1	Введение в организационное поведение	1. Организационное поведение как научная дисциплина	4	Традиционная лекция	4	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, обсуждения (групповая дискуссия) деловая игра							9	Самостоятельное изучение вопросов по теме Подготовка докладов Подготовка к дискуссии Подготовка к деловой игре
		2. Теории поведения человека в организации	4	Лекция-дискуссия	4	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, обсуждения							9	Подготовка к интерактивному опросу: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем												
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
						(групповая дискуссия) решение ситуационных задач									литературы Подготовка доклада
		1 контрольная точка				Тестирование по 1 разделу									
2	Личность и организация	3. Индивидуальные характеристики, определяющие поведение индивида в организации (социальные и психологические)	4	Традиционная лекция	4	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, решение кейсов с последующей дискуссией Ролевая игра								9	Проработка учебного материала, подготовка реферативного обзора Подготовка к ролевой игре



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		4. Мотивация и ценности работников, влияющие на организационное поведение	4	Лекция-дискуссия	4	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, Решение кейсов с последующей дискуссией							9	Подготовка к интерактивному опросу: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы Подготовка доклада
		2 контрольная точка				Тестирование по 1 разделу								
3	Группа и организация. Формирование группового поведения в организации	5. Группы как целостные образования	4	Лекция-презентация	4	Интерактивный опрос, индивидуальный практикум							9	Подготовка к интерактивному опросу и индивидуальному практикуму: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем												
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		6. Межличностное и конфликтное взаимодействие в группе	4	Лекция-презентация	4	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, решение кейсов с последующей дискуссией Выполнение практического задания								9	Подготовка к интерактивному опросу: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы Подготовка доклада
		3 контрольная точка				Решение ситуационных задач									



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
4	Управление поведением организации	7. Лидерство в организации	6	Лекция-презентация	6	Интерактивный опрос, апробация тестовых методик, проведение ролевой игры с последующей дискуссией							8	Подготовка к интерактивному опросу и ролевой игре: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы Подготовка доклада
		8. Формирование, поддержание и изменение организационной культуры	4	Лекция-дискуссия	6	Деловая игра Решение кейсов с последующей дискуссией							8	Подготовка к деловой игре: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы
		4 контрольная точка				Групповой проект « Анализ поведения					2			



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы	
						сотрудника в организации» (на примере конкретного предприятия)									
		Консультация - 2													
		Промежуточная аттестация в форме экзамена - 2													



Для очно-заочной формы обучения

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
1	Введение в организационное поведение	1. Организационное поведение как научная дисциплина	2	Традиционная лекция	2	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, обсуждения (групповая дискуссия) деловая игра							14	Самостоятельное изучение вопросов по теме Подготовка докладов Подготовка к дискуссии Подготовка к деловой игре
		2. Теории поведения человека в организации	2	Лекция-дискуссия	2	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, обсуждения (групповая							14	Подготовка к интерактивному опросу: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
						дискуссия) решение ситуационных задач								Подготовка доклада
		1 контрольная точка				Тестирование по 1 разделу								
2	Личность и организация	3. Индивидуальные характеристики, определяющие поведение индивида в организации (социальные и психологические)	2	Традиционная лекция	2	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, решение кейсов с последующей дискуссией Ролевая игра							14	Проработка учебного материала, подготовка реферативного обзора Подготовка к ролевой игре



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
		4. Мотивация и ценности работников, влияющие на организационное поведение	2	Лекция-дискуссия	2	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, Решение кейсов с последующей дискуссией							14	Подготовка к интерактивному опросу: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы Подготовка доклада
		2 контрольная точка				Тестирование по 1 разделу								
3	Группа и организация. Формирование группового поведения в организации	5. Группы как целостные образования	2	Лекция-презентация	2	Интерактивный опрос, индивидуальный практикум							14	Подготовка к интерактивному опросу и индивидуальному практикуму: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
														литературы
		6. Межличностное и конфликтное взаимодействие в группе	2	Лекция-презентация	2	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, решение кейсов с последующей дискуссией Выполнение практического задания							14	Подготовка к интерактивному опросу: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы Подготовка доклада
		3 контрольная точка				Решение ситуационных задач								



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы	
4	Управление поведением организации	7. Лидерство в организации	1	Лекция-презентация	2	Интерактивный опрос, апробация тестовых методик, проведение ролевой игры с последующей дискуссией								13	Подготовка к интерактивному опросу и ролевой игре: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы Подготовка доклада
		8. Формирование, поддержание и изменение организационной культуры	1	Лекция-дискуссия	2	Деловая игра Решение кейсов с последующей дискуссией								13	Подготовка к деловой игре: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы
		4 контрольная точка				Групповой проект « Анализ поведения					2				



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы	
						сотрудника в организации» (на примере конкретного предприятия)									
		Консультация - 2													
		Промежуточная аттестация в форме экзамена - 2													



Для заочной формы обучения

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
1	Введение в организационное поведение	1. Организационное поведение как научная дисциплина	1	Традиционная лекция	1	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, обсуждения (групповая дискуссия) деловая игра							16	Самостоятельное изучение вопросов по теме Подготовка докладов Подготовка к дискуссии Подготовка к деловой игре
		2. Теории поведения человека в организации	1	Лекция-дискуссия	1	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами,							16	Подготовка к интерактивному опросу: изучение конспекта лекций, учебной и



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
						обсуждения (групповая дискуссия) решение ситуационных задач								дополнительной литературы Подготовка доклада
		1 контрольная точка				Тестирование по 1 разделу								
2	Личность и организация	3. Индивидуальные характеристики, определяющие поведение индивида в организации (социальные и психологические)	1	Традиционная лекция	1	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, решение кейсов с последующей дискуссией Ролевая игра							16	Проработка учебного материала, подготовка реферативного обзора Подготовка к ролевой игре



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
		4. Мотивация и ценности работников, влияющие на организационное поведение	1	Лекция-дискуссия	1	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, Решение кейсов с последующей дискуссией							16	Подготовка к интерактивному опросу: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы Подготовка доклада
		2 контрольная точка				Тестирование по 1 разделу								
3	Группа и организация. Формирование группового поведения в организации	5. Группы как целостные образования	0,5	Лекция-презентация	1	Интерактивный опрос, индивидуальный практикум							16	Подготовка к интерактивному опросу и индивидуальному практикуму: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы	
														литературы	
		6. Межличностное и конфликтное взаимодействие в группе	0,5	Лекция-презентация	1	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, решение кейсов с последующей дискуссией Выполнение практического задания								16	Подготовка к интерактивному опросу: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы Подготовка доклада
		3 контрольная точка				Решение ситуационных задач									



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
4	Управление поведением организации	7. Лидерство в организации	0,5	Лекция-презентация	1	Интерактивный опрос, апробация тестовых методик, проведение ролевой игры с последующей дискуссией								15	Подготовка к интерактивному опросу и ролевой игре: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы Подготовка доклада
		8. Формирование, поддержание и изменение организационной культуры	0,5	Лекция-дискуссия	1	Деловая игра Решение кейсов с последующей дискуссией								15	Подготовка к деловой игре: изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы
		4 контрольная точка				Групповой проект « Анализ поведения					2				



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы	
						сотрудника в организации» (на примере конкретного предприятия)									
		Консультация - 2													
		Промежуточная аттестация в форме экзамена - 2													

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 24 из 100

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Организационное поведение как научная дисциплина – 9 час. (очная форма), 16 час. (заочная форма), 14 час. (очно-заочная форма)	1. Организационное поведение: Учебник для бакалавров / А.К. Семенов, В. Н. Набоков. – М.: Дашков и К, 2020. - ЭБС Znanium.com <a href="https://znanium.com/read?id=358190">https://znanium.com/read?id=358190</a>
2	Теории поведения человека в организации – 9 час. (очная форма), 16 час. (заочная форма), 14 час. (очно-заочная форма)	2. Организационное поведение: Учебник/ С.Д. Резник. – М.: НИЦ ИНФРА- М, 2020 – ЭБС Znanium.com <a href="https://znanium.com/read?id=356168">https://znanium.com/read?id=356168</a>
3	Индивидуальные характеристики, определяющие поведение индивида в организации (социальные и психологические)– 9 час. (очная форма), 16 час. (заочная форма), 14 час. (очно-заочная форма)	3. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин.– М.: ИНФРА-М, 2018. Режим доступа: ЭБС Znanium.com <a href="https://znanium.com/read?id=343512">https://znanium.com/read?id=343512</a>
4	Мотивация и ценности работников, влияющие на организационное поведение – 9 час. (очная форма), 16 час. (заочная форма), 14 час. (очно-заочная форма)	4. Организационное поведение: Учебник / Згонник Л.В. - М.: Дашков и К, 2020. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358210">https://znanium.com/read?id=358210</a>
5	Группы как целостные образования – 9 час. (очная форма), 16 час. (заочная форма), 14 час. (очно-заочная форма)	5. Организационное поведение: Учебник / О.К. Минаева, Арутюнян С.А., Гаджиева Е.А., Крюкова Е.В.. - М.: Альфа М, 2020. - 256 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа <a href="https://znanium.com/read?id=355649">https://znanium.com/read?id=355649</a>
6	Межличностное и конфликтное взаимодействие в группе – 9 час. (очная форма), 16 час. (заочная форма), 14 час. (очно-заочная форма)	6. Организационное поведение: Учебник / В.П. Басенко, Б.М. Жуков, А.А. Романов. – М.: Дашков и К, 2018. - 384 с. - - ЭБС Znanium.com <a href="https://znanium.com/read?id=87377">https://znanium.com/read?id=87377</a>
7	Лидерство в организации – 8 час. (очная форма), 15 час. (заочная форма), 13 час. (очно-заочная форма)	7. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / А.П. Балашов.– М.: Вузовский учебник, 2019. Режим доступа: ЭБС Znanium.com <a href="https://znanium.com/read?id=355267">https://znanium.com/read?id=355267</a>
8	Формирование, поддержание и изменение организационной культуры – 8 час. (очная форма), 15 час. (заочная форма), 13 час. (очно-заочная форма)	8. Организационное поведение государственных служащих: Учебное пособие / Л.Н. Захаров. – М.: ИНФРА- М, 2021. - 237 с. - - ЭБС Znanium.com <a href="https://znanium.com/read?id=361131">https://znanium.com/read?id=361131</a>

Кроме указанных выше источников, обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
2. ЭБС znanium.com

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

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
	УК-3.2	При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат.	Развитие системы управления и ее особенности. Процесс и функции управления на предприятиях различной сферы деятельности Организационная структура и коммуникации Социально-психологические аспекты менеджмента	особенности социального взаимодействия внутри и вне организации, командообразования и ролевого взаимодействия в команде	осуществлять социальное взаимодействие внутри и вне организации и реализовывать свою роль в команде	способностью осуществлять социальное взаимодействие внутри и вне организации и реализовывать свою роль в команде

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание особенностей социального взаимодействия внутри и вне организации, командообразования и ролевого взаимодействия в команде. Умение осуществлять социальное взаимодействие внутри и вне организации и реализовывать свою роль в команде. Владение способностью осуществлять социальное взаимодействие внутри и	Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение группового проекта	Студент продемонстрировал знание особенностей социального взаимодействия внутри и вне организации, командообразования и ролевого взаимодействия в команде. Студент продемонстрировал умение осуществлять социальное взаимодействие внутри и вне организации и реализовывать свою роль в команде. Студент продемонстрировал владение способностью осуществлять социальное	Закрепление способности при реализации своей роли в команде учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 26 из 100

вне организации и реализовывать свою роль в команде		взаимодействие внутри и вне организации и реализовывать свою роль в команде
---	--	---

### Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:

- 1 задание текущего контроля (0-10 баллов)
- 2 задание текущего контроля (0-10 баллов)
- 3 задание текущего контроля (0-10 баллов)
- 4 задание текущего контроля (0-15 баллов);

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

**Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:**

**71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;**

**62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;**

**51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;**

**50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.**

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

**Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку**

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-990	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 27 из 100

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания – кейсы*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)**

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none"> <li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li> <li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li> <li>– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li> <li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li> <li>– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li> <li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li> <li>– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li> </ul>
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"> <li>- не были выполнены все необходимые расчеты;</li> <li>- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;</li> </ul>
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"> <li>- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li> <li>- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li> <li>- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li> </ul>

*Средство оценивания – тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 28 из 100

*Средство оценивания - выполнение группового проекта*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта**

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none"> <li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в проекте;</li> <li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li> <li>– были использованы дополнительные источники информации для реализации группового проекта;</li> <li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li> <li>– подготовленные в ходе выполнения проекта документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li> <li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li> <li>– сделаны собственные выводы, выявлены недостатки и предложены практические рекомендации</li> </ul>
Показатели оценки	макс 15 баллов
0 баллов	проект не подготовлен;
1–2 балла	подготовлен, но тема раскрыта не полностью
3-4 балла	проект подготовлен, но содержит ошибки и неточности формулировок
5-7 баллов	проект подготовлен, но не достаточен по объему
8-10 баллов	проект подготовлен, но отсутствует презентация
11-12 баллов	проект подготовлен, текстовая часть соответствует всем требованиям, но презентация условна
13-15 баллов	все требования соблюдены, презентация полностью раскрывает тему проекта

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

Устный опрос

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полно раскрыто содержание материала;</li> <li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li> <li>– точно используется терминология;</li> <li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li> <li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li> <li>– знание основной и дополнительной литературы;</li> <li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li> <li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li> <li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> </ul>



5»	« <ul style="list-style-type: none"><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
4»	« <ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание</li><li>– программного материала, основной и</li><li>– дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
3»	« <ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного</li><li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li><li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li><li>– обнаружено незнание или непонимание</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по</li></ul>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 30 из 100

<b>2»</b>	большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
-----------	---	--

**Решение задач**  
**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов**  
**(ситуационных задач)**

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования:  
 – *когнитивный компонент* определяет уровень знаний теоретических и методологических основ «Организационного поведения», творческих способностей

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 31 из          100</i>

обучаемых. На когнитивном уровне определяется степень сформированности научно-теоретической и практической готовности к профессиональной деятельности;

– *интегративно-деятельностный компонент* (уровень умений и навыков) связан с овладением умениями и навыками, приобретаемыми обучающимися в процессе освоения ими «Организационного поведения», со способностью применять полученные теоретические знания в профессиональной деятельности;

– *личностный компонент* способствует определению уровня сформированности индивидуальных качеств обучаемых, ценностно-мотивационной сферы, коммуникативных умений бакалавра, осознающего значимость профессионального саморазвития и личностного самосовершенствования;

– *мотивационный компонент* ориентирует обучающихся на достижение успеха в профессиональной деятельности и характеризуется потребностью и стремлением овладеть общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями и использовать их в процессе обучения, что является мотивацией для достижения успеха в профессиональной деятельности.

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
4	Введение в организационное поведение	тестирование по разделу	Кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов
8	Личность и организация	тестирование по разделу	Кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов
12	Группа и организация. Формирование группового поведения в организации	Оценка решения кейсов по разделу	Выявление четкой аргументированной позиции, Вариативность мышления 0-10 баллов
18	Управление поведением организации	Выполнение группового проекта	0- проект подготовлен, но тема раскрыта не полностью; 11-15 - проект подготовлен, но содержит ошибки и неточности в формулировках или расчетах; 16-20 - проект подготовлен, но недостаточен по объему; 21-26 - проект подготовлен, но отсутствует презентация; 30 - проект подготовлен, текстовая часть соответствует всем требованиям, но презентация условна; 31-33 - все требования к групповому проекту соблюдены, но выявлена различная степень участия студентов в проекте; 35 - все требования к групповому проекту соблюдены, презентация полностью раскрывает тему проекта

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 32 из          100</i>

**Тестовые задания для текущей аттестации:**

1. Научной основой организационного поведения как самостоятельной дисциплины стала:

- а) философия
- б) социология
- в) статистика
- г) менеджмент
- д) экономическая теория
- е) психология

2. Основу организационного поведения составляют три главные сферы научного знания:

- а) математические, экономические, технические
- б) естественные, общенаучные, социальные
- в) естественные, общенаучные, математические
- г) экономические, географические, общенаучные
- д) естественные, гуманитарные, математические
- е) нет правильного ответа

3. Методы анализа массовых явлений и практическая деятельность по сбору, обработке, анализу и публикации данных, характеризующих количественные закономерности развития организаций в их неразрывной связи с качеством управленческой деятельности является предметом изучения :

- а) экономического анализа
- б) маркетинга
- в) экономики
- г) статистики
- д) кибернетики
- е) информатики

4. Прикладные разделы какой научной теории находят широкое применение при исследовании системы управления и обобщении результатов анализа деятельности организации с целью повышения ее эффективности :

- а) математики
- б) психологии
- в) исследование систем управления
- г) теория матриц
- д) теория графов
- е) нет правильного ответа

2. Организация как целостный комплекс взаимосвязанных элементов (свойство организационной сложности) и особое взаимодействие с внешним окружением понимается при рассмотрении организации как:

- а) процесса
- б) объект
- в) система
- г) фирма
- д) отдел
- е) нет правильного ответа

3. Какая наука преломляет всеобщие закономерности организационных процессов в конкретных условиях их действия:



- а) кибернетика
- б) синергетика
- в) математика
- г) социология организации
- д) информатика
- е) нет правильного ответа

7. Преимущественно статику организации отражает:

- а) аналитический подход
- б) структурный подход
- в) информационный подход
- г) системный подход
- д) процессный подход
- е) нет правильного ответа

8. Выберите правильный ответ :

- а) менеджмент является теоретической основой для организационного поведения
- б) организационное поведение является теоретической основой для менеджмента
- в) организационное поведение является теоретической основой для математики
- г) организационное поведение является теоретической основой для экономики
- д) экономический и финансовый анализ является теоретической основой организационного поведения
- е) нет правильного ответа

### Решение ситуационных задач (кейсов)

#### Задача 1

Компания «Х» — один из ведущих игроков в секторе рынка.. В компании более ста сотрудников, средний срок работы в компании пять лет. Руководит компанией ее владелец Андрей Маралов, которому удалось собрать эффективную команду молодых, прогрессивных руководителей. Управление персоналом в отдельную службу не выделено, всеми вопросами, включая поиск, обучение, развитие персонала, занимаются руководители отделов. Каждому из них в начале года выделяется бюджет на обучение персонала. Выбор тренинговых компаний происходит по рекомендации друзей, коллег и знакомых. Особое место в компании занимает отдел продаж, в котором работают 26 человек. В его структуре несколько групп, каждая из которых занимается продажей своего турпродукта. Уже два года отделом руководит Иван Коломенцев, работающий в компании шесть лет, обладающий авторитетом в компании. В том, что выручка компании за последние два года выросла на 30%, есть и его заслуга. Иван по-настоящему радеет о своем деле, при этом он достаточно демократичный руководитель, прибегающий к единовластию только в особых случаях. Перед тем, как принять решение, он часто спрашивает точку зрения своих сотрудников, давая им тем самым почувствовать себя причастными к развитию отдела. Ивану казалось, что он построил крепкий отдел продаж, внедрив систему внутреннего обучения новичков.

После его назначения руководителем отдела он сразу же, при поддержке директора компании, ввел Кейсы для анализа 45 новую систему бонусов, которая предполагает премирование сотрудников за их личные результаты и за результаты отдела в целом. К тому же Иван ввел систему распределения клиентов, которая заключается в закреплении каждого клиента за персональным менеджером: с клиентом велась кропотливая работа,

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 34 из          100</i>

выстраивались партнерские отношения. В случае отсутствия менеджера клиента его заказ принимал коллега и при первой же возможности передавал информацию менеджеру. Некоторое время назад в отделе начались проблемы. Все чаще стали звучать вопросы «Почему именно я должен отвечать на звонок «не моего» клиента? Почему я трачу на него силы, а выручка от этого клиента идет не в мой план, а в план того, кто отсутствовал? При этом, когда меня нет на месте, моего клиента не подхватывают, а просто говорят «Перезвоните позже».

В итоге было решено создать новую систему бонусов, которая предполагает оплату любого усилия со стороны сотрудников. Тем не менее, атмосфера в отделе стала прохладной, пропал дух взаимозаменяемости, который Иван всячески поддерживал в отделе все эти два года. Если раньше сотрудники проводили вместе время и после работы, спонтанно собираясь, например, в кино, то теперь это стало большой редкостью. Кроме того, в отделе стали образовываться коалиции, и столкновения их мнений происходило каждый раз на собраниях отделов. Порой казалось, что конфликты вспыхивали на пустом месте. Все чаще руководителю приходилось стучать «кулаком по столу» и принимать решения единолично, хотя это было совсем не в стиле компании...

После того, как Иван получил заявление об уходе от одного из самых успешных менеджеров Ольги Слепцовой стало понятно, что ситуация сама не разрешится и нужно срочно что-то делать...

Какие вы дадите рекомендации руководителю отдела продаж Ивану Коломенцеву?

### **Задача 2**

Один из Ваших подчиненных отстаивает свое мнение, согласно которому все поручения, которые он получает от Вас, невозможно выполнить за отведенное время и, следовательно, необходимо либо уменьшить количество поручений, либо увеличить время на их выполнение. Что можно ответить подчиненному?

### **Задача 3**

В компании, за 10 лет существования которой сложился дружный коллектив, учредители по каким-то причинам решили сменить генерального директора. Заместителя директора оставили прежнего. Сотрудники фирмы внешне спокойно восприняли смену генерального, но все текущие вопросы предпочитали решать не с ним, а с его заместителем. Естественно, данное положение дел стало вызывать недовольство у генерального директора, который начал активно бороться со сложившейся практикой. Были проведены совещания, на которых четко определялся круг обязанностей каждого работника, делегировались полномочия генерального директора и его заместителя, коллектив отправлялся на тренинги. Но ситуация не изменилась, работа компании практически парализована, причем, со слов сотрудников, они не саботируют нового генерального директора, они просто "еще к нему не привыкли".

Какие действия следует предпринять генеральному директору?

### **Выполнение группового проекта**

#### **Тематика групповых проектов**

1. Модель процесса обслуживания потребителей (на примере различных предприятий туристической индустрии)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 35 из 100

2. Разработка концепции Guest Touch Line(r) – линии точек соприкосновения с гостями или потребителями (на примере различных служб предприятия туриндустрии)
3. Анализ функций менеджмента» (на примере конкретного предприятия туриндустрии)

*Группа студентов делится на подгруппы от 3 до 5 человек в каждой. Каждая подгруппа проводит исследование по выбранному предприятию (в соответствии с направлением подготовки). После исследования готовится пояснительная записка, на основе которой выполняется презентация и пишется речь.*

*Каждая подгруппа презентует свой групповой проект в форме мультимедийной презентации. По окончании презентации предполагается небольшая групповая дискуссия и ответы на возможные вопросы других команд.*

*Последним этапом защиты групповых проектов является подведение итогов и экспертная оценка результатов работы подгрупп.*

### **Примерное содержание группового проекта**

*Титульный лист*

*Введение (1-2 страницы)*

Обосновать актуальность темы группового проекта, его теоретическую и практическую значимость. Определить цель группового проекта и основные решаемые задачи. Выделить предмет и объект группового проекта.

1. Общая характеристика предприятия (сфера деятельности, юридический адрес, цель и задачи, миссия предприятия)
2. Анализ функций менеджмента (провести анализ одной из следующих функций: планирование, организация, мотивация, контроль)

*Выводы и рекомендации (2-3 страницы)*

Сделать выводы по проведенному анализу: основные положительные и отрицательные моменты. На основе выявленных негативных моментов перечислить пути их решения.

*Список используемой литературы (не менее 10).*

Оформление списка рекомендуется проводить в соответствии с ГОСТ 7.1.-84. Перечислить использованную литературу необходимо списком со сквозной нумерацией в алфавитном порядке, а также указать ссылки на ЭБС <http://znanium.com/>.

Группируется список литературы следующим образом:

Нормативная литература

Основная литература

Дополнительная литература

Периодические издания

Интернет-ресурсы

### **Промежуточная аттестация – экзамен**

#### **Примерная тематика экзаменационных вопросов:**

1. «Организационное поведение» как научная дисциплина: история возникновения, объект и предмет исследования. Методы исследования.
2. «Организационное поведение» как научная дисциплина: смежные области знания, уровни анализа.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 36 из          100</i>

3. Содержание и основные выводы Хоуторнских экспериментов.
4. Понятие и сущность организации: черты организации, организации как открытые и закрытые системы, жизненный цикл организации.
5. Классические теории поведения человека в организации.
6. Организационная концепция «человеческих отношений».
7. Ситуационный подход к поведению человека в организации.
8. Социальные характеристики личности, определяющие её поведение в организации.
9. Психологические характеристики личности, определяющие её поведение в организации.
10. Мотивация работников: основные подходы к пониманию. Система действий по активизации мотивов определенного человека.
11. Ценности работников организации: понятие, источники, классификация. Формирование ценностных ориентаций.
12. Ценности общества и стратегии организации.
13. Феномены межличностного восприятия, влияющие на поведение личности в организации: избирательность восприятия, установки в общении, стереотипизация, интерпретация, атрибуция.
14. Коммуникация в организации: особенности межличностного восприятия и типичные ошибки восприятия (избирательность восприятия, эффекты ореола, стереотипизация, первичность и новизна, идентификация, атрибуция).
15. Система организационного общения, типы коммуникационных сетей. Формальное и неформальное общение.
16. Группы как целостные образования: понятие группы, структура, классификация.
17. Формирование группового поведения: групповые нормы и санкции, правила, роли и ролевые ожидания.
18. Феномен группового давления и конформность.
19. Принятие решения в организации: решение и окружающая среда, типы решений, модели принятия решений, интуиция, здравый смысл и творческий подход в принятии решений.
20. Классическая и поведенческая теории принятия решений.
21. Групповое принятие решений: соотношение эффективности индивидуальных и групповых действий, недостатки группового принятия решений, феномены группового принятия решений (поляризация, диффузия ответственности, интеллектуальное заикливание).
22. Групповое принятие решений: специфика, подходы, этапы и процедура.
23. Групповая динамика.
24. Команда и командообразование.
25. Межличностные отношения в группе: понятие, виды, основные феномены.
26. Понимание, структура и классификация конфликтов.
27. Поведение в эмоционально-напряженной (стрессовой) ситуации.
28. Развитие конфликта, методы его урегулирования. Управление конфликтами.
29. Конфликт и ведение переговоров.
30. Процедура подготовки и организации мероприятия.
31. Организационная власть: общая и дифференцированная классификация оснований власти.
32. Власть в организации: власть и свобода, власть и повиновение, потребность во власти, другие мотивы властного влияния.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 37 из 100

33. Лидерство в организации: власть и лидерство, лидерство и руководство.
34. Концепции выявления лидера, проявление лидерства.
35. Структурные теории лидерства.
36. Поведенческие теории лидерства.
37. Ситуационные теории лидерства.
38. Понятие, уровни и содержание организационной культуры.
39. Формирование и поддержание организационной культуры.
40. Изменение организационной культуры.
41. Организационная и национальная культура. Взаимодействие между культурами.
42. Организационное развитие: причины, подходы.
43. Типы организационного развития.
44. Анализ и конструирование организации. Планирование и методы организационного развития.
45. Основные этапы разработки и внедрения программы организационного развития.
46. Сопротивление переменам в организации.
47. Управление нововведениями.
48. Персональное развитие в организации. Планирование карьеры.
49. Организационное поведение в системе международного бизнеса.
50. Формирование интернациональных команд.

#### 7.4. Содержание занятий семинарского типа

Занятия семинарского типа по дисциплине «Организационное поведение» проводятся в форме практических занятий.

### Раздел 1. Введение в организационное поведение

#### Практическое занятие 1,2

**Вид практического занятия:** Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, обсуждения (групповая дискуссия)

Организационное поведение как научная дисциплина

**Содержание занятия:**

1. История возникновения.
2. Смежные области знания.
3. Область и предмет исследования.
4. Методы исследования.
5. Понятие и сущность организации.
6. Организация как открытая система.
7. Жизненный цикл организации.

**Цель занятия:** углубить, систематизировать и обобщить знания студентов по теме, вовлечь максимум студентов в активное обсуждение темы занятия

**Практические навыки:**

- навыки закрепления знаний о понятии «организационное поведение»;
- навыки закрепления знаний о жизненном цикле организации;
- навыки закрепления знаний о взаимодействии личности и организации;

Продолжительность занятия – 4 часа (очная форма), 2 часа (очно-заочная форма), 1 час (заочная форма)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 38 из          100</i>

### Контрольные вопросы:

1. История возникновения организационного поведения как научной дисциплины
2. Содержание и основные выводы Хоуторнских экспериментов
3. Смежные области знания.
4. Область и предмет исследования.
5. Уровни анализа.
6. Методы исследования.
7. Классификация методов исследования
8. Понятие и сущность организации.
9. Организация как открытая система.
10. Жизненный цикл организации.

### Практическое занятие 3,4

**Вид практического занятия:** Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, обсуждения (групповая дискуссия)  
 решение ситуационных задач

**Тема занятия:** Теории поведения человека в организации

**Содержание занятия:**

1. Классические теории организации (Ф. Тейлор, А. Файоль, М. Вебер);
2. ситуационные теории (Дж. Вудворд); организационная концепция «человеческих отношений» (Э. Мэйо, Д. Макрегор, Р. Ликерт и др.);
3. технологии в организации; организация как социотехническая система.

**Цель занятия:** формировать умение работать с научной и учебной литературой, систематизировать и обобщить знания студентов по теме, вовлечь максимум студентов в активное обсуждение темы занятия.

**Практические навыки:**

- навыки закрепления знаний классических теориях организации;
- навыки закрепления знаний об организационной концепции «человеческих отношений»;
- навыки закрепления знаний об организации как социотехнической системе;

Продолжительность занятия – – 4 часа (очная форма), 2 часа (очно-заочная форма), 1 час (заочная форма)

### Контрольные вопросы:

1. Классические теории поведения человека в организации.
2. Организационная концепция «человеческих отношений».
3. Ситуационный подход к поведению человека в организации.
4. Технологии в организации;
5. Организация как социотехническая система.

### Темы докладов (эссе) по теме

Подготовьте эссе на тему «Сравнительный анализ классических теорий организации». В эссе сформируйте критерии сравнения школ и проведите сравнительный анализ.

## Раздел 2. Личность и организация

### Практическое занятие 5,6

**Вид практического занятия:** Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, решение кейсов с последующей дискуссией  
 Ролевая игра

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		Лист 39 из 100

**Тема занятия:** Индивидуальные характеристики, определяющие поведение индивида в организации (социальные и психологические)

**Содержание занятия:**

Возраст и возрастные изменения, половые различия, семейное положение, продолжительность работы в организации. Темпераментные характеристики, способности человека, эмоции и эмоциональное состояние. Авторитаризм, макиавеллизм, локус контроля, ориентация на достижения, склонность к риску, догматизм.

**Цель занятия:** закрепить знания об индивидуальных характеристиках, определяющих поведение индивида в организации (социальные и психологические)

**Практические навыки:**

- навыки закрепления знаний о социальных характеристиках личности, определяющих её поведение в организации;
- навыки закрепления знаний о чертах характера, значимых для организационного поведения;
- навыки закрепления знаний о способностях человека, эмоциях и эмоциональном состоянии;

Продолжительность занятия – 4 часа (очная форма), 2 часа (очно-заочная форма), 1 час (заочная форма)

**Контрольные вопросы:**

1. Социальные характеристики личности, определяющие её поведение в организации.
2. Психологические характеристики личности, определяющие её поведение в организации.
3. Темпераментные характеристики, способности человека, эмоции и эмоциональное состояние.
4. Черты характера, значимые для организационного поведения.

**Практическое занятие 7,8**

**Вид практического занятия:** Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, Решение кейсов с последующей дискуссией

**Тема занятия:** Мотивация и ценности работников, влияющие на организационное поведение

**Содержание занятия:**

Система мотивов определенного человека. Система действий по активизации мотивов определенного человека. Ценности и организационное поведение. Формирование ценностных ориентаций, динамика ценностных ориентаций. Ценности общества и стратегии организации.

**Цель занятия:** закрепить знания о мотивации и ценностях работников, влияющих на организационное поведение

**Практические навыки:**

- навыки закрепления знаний о системе мотивов определенного человека;
- навыки закрепления знаний о ценностях и организационном поведении;
- навыки закрепления знаний о ценностях общества и стратегии организации;
- навыки закрепления знаний о динамике ценностных ориентаций;

Продолжительность занятия – 4 часа (очная форма), 2 часа (очно-заочная форма), 1 час (заочная форма)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 40 из          100</i>

### **Контрольные вопросы:**

1. Мотивация работников: основные подходы к пониманию.
2. Система действий по активизации мотивов определенного человека.
3. Ценности работников организации: понятие, источники, классификация.
4. Формирование ценностных ориентаций.
5. Ценности общества и стратегии организации.

### **Раздел 3. Группа и организация. Формирование группового поведения в организации**

#### **Практическое занятие 9,10**

**Вид практического занятия:** Интерактивный опрос

**Тема занятия:** Группы как целостные образования

**Содержание занятия:**

Понятие группы, структура, классификация. Групповые процессы: давление и конформность, сплоченность и совместимость, статус, роли и ролевые ожидания, групповые нормы и санкции. Командообразование

**Цель занятия:** закрепить знания о группах как целостных образованиях

**Практические навыки:**

- навыки закрепления знаний о групповых процессах;
- навыки закрепления знаний о структуре и классификации групп;
- навыки закрепления знаний о командообразовании;
- навыки закрепления знаний о групповых нормах и санкциях;

Продолжительность занятия – 4 часа (очная форма), 2 часа (очно-заочная форма), 1 час (заочная форма)

### **Контрольные вопросы:**

1. Группы как целостные образования: понятие группы, структура, классификация.
2. Формирование группового поведения: групповые нормы и санкции, правила, роли и ролевые ожидания.
3. Феномен группового давления и конформность.
4. Командообразование.

#### **Практическое занятие 11,12**

**Вид практического занятия:** Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, решение кейсов с последующей дискуссией

Выполнение практического задания

**Тема занятия:** Межличностное и конфликтное взаимодействие в группе

**Содержание занятия:**

Виды межличностных отношений. Понятие и виды конфликтов. Развитие конфликта, методы его урегулирования. Преодоление стрессовых ситуаций. Управление конфликтами. Конфликт и ведение переговоров.

**Цель занятия:** закрепить знания о межличностном и конфликтном взаимодействии в группе

**Практические навыки:**

- навыки закрепления знаний о видах межличностных отношений;



- навыки закрепления знаний о видах конфликтов;
  - навыки закрепления знаний о методах урегулирования конфликта;
  - навыки закрепления знаний о преодолении стрессовых ситуаций;
- Продолжительность занятия – 4 часа (очная форма), 2 часа (очно-заочная форма), 1 час (заочная форма)

#### **Контрольные вопросы:**

1. Межличностные отношения в группе: понятие, виды, основные феномены.
2. Понимание, структура и классификация конфликтов.
3. Поведение в эмоционально-напряженной (стрессовой) ситуации.
4. Развитие конфликта, методы его урегулирования.
5. Управление конфликтами.
6. Конфликт и ведение переговоров.

#### **Выступления с докладами на темы:**

1. Межличностные отношения в группе: понятие, виды, основные феномены.
2. Понимание, структура и классификация конфликтов.
3. Поведение в эмоционально-напряженной (стрессовой) ситуации.
4. Развитие конфликта, методы его урегулирования.
5. Управление конфликтами.
6. Конфликт и ведение переговоров.

#### **Решение ситуационных задач**

##### **Ситуация 1**

Один из Ваших подчиненных отстаивает свое мнение, согласно которому все поручения, которые он получает от Вас, невозможно выполнить за отведенное время и, следовательно, необходимо либо уменьшить количество поручений, либо увеличить время на их выполнение. Что можно ответить подчиненному?

##### **Ситуация 2**

Наблюдая за работой своего подчиненного, Вы видите, что он не умеет планировать время, отводимое на выполнение поручений, в результате чего происходят срывы. Что следует предпринять в подобной ситуации?

##### **Ситуация 3**

К завтрашнему дню Вам необходимо предоставить перспективный и среднесрочный план работы Вашей организации Вашему руководителю. Но Вам компьютер «завис» и Вы не справляетесь с заданием. Ваши действия.

##### **Ситуация 4**

Вы стали свидетелем беседы двух своих коллег. Один из них утверждает, что планирование необходимо осуществлять, начиная с перспективных дел, т.е. на год. Его оппонент считает, что планирование удобно начинать с записей дел на неделю. Чью точку зрения Вы поддерживаете? Обоснуйте свою позицию.

На беседу к Вам пришел подчиненный, которому Вы поручили контролировать выполнение важного решения. Он утверждает, что не успевает одновременно со своей текущей работой следить за деятельностью других людей, и требует, чтобы за эту дополнительную работу ему выплатили премию. Вы твердо знаете, что основная деятельность данного сотрудника занимает у него менее половины всего рабочего времени. Вы:

- А) соглашаетесь с его доводами и выплачиваете премию;
- Б) даете ему в помощники tit несколько человек и делите премию между ними;
- В) отказываете ему в его требованиях, приводя в качестве аргумента то, что премии он не заслужил;
- Г) поручаете его работу другому сотруднику.



Выберите наиболее подходящее из приведенных решений или предложите свое.

### Ситуация 5

Существует важное дело, которое требует безотлагательного решения. Как Вы поступите в данной ситуации:

- А) найдете сотрудника, для которого это дело имеет наибольшее значение, и назначите его ответственным за исполнение;
- Б) поручите выполнение менее загруженному сотруднику?

### Ситуация 6

Вы отдали распоряжение, касающееся решения проблемы. Ваш подчиненный не выполнил этого распоряжения, но решил проблему, используя другие средства. Вы понимаете, что его решение лучше Вашего. Как следует поступить в этой ситуации?

### Ситуация 7

Вы поручаете выполнение задания своему подчиненному, зная, что только он в состоянии хорошо его выполнить. Но вдруг Вы узнаете, что тот перепоручил задание другому лицу, и в результате задание к сроку не было выполнено. Вы вызываете к себе в кабинет обоих и говорите...

### Практическое задание «Оценка социально- психологического климата в группе»

Предлагаемая методика позволяет делать периодические «срезы» с целью диагностики состояния психологического климата в коллективе, проследить эффективность тех или иных мероприятий и их влияние на психологический климат. Такие измерения полезны при изучении степени адаптации новых сотрудников, отношения к труду, причин текучести кадров, эффективности руководства, продуктивности деятельности.

Методика позволяет диагностировать три компонента психологического климата: эмоциональный, поведенческий и когнитивный. Для измерения эмоционального компонента используется критерий привлекательности — на уровне понятий «нравится — не нравится», «приятный — неприятный». Вопросы, направленные на измерение поведенческого компонента, конструируются на основе критерия «желание — нежелание работать в данном коллективе», «желание — нежелание общаться с членами коллектива в сфере досуга». Основным критерием когнитивного компонента избрана переменная «знание — незнание особенностей характера членов коллектива».

**Инструкция.** Просим Вас принять участие в исследовании, целью которого является оптимизация психологического климата в коллективе. Внимательно прочитайте варианты ответа. Выберите один из них, наиболее соответствующий Вашему мнению. Поставьте рядом с ним знак «+» или предлагаемую оценку.

### Опросный лист

№	Вопросы
1	Отметьте, пожалуйста, с каким из приведенных ниже утверждений Вы больше всего согласны: А) большинство членов нашего коллектива — хорошие симпатичные люди; Б) в нашем коллективе есть всякие люди; В) большинство членов нашего коллектива — люди малопрятные.
2	Думаете ли Вы, что было бы весьма неплохо, если бы члены Вашего коллектива жили неподалеку друг от друга? 1 — нет;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 43 из 100

	2 — скорее нет, чем да; 3 — не знаю, не задумывался об этом; 4 — скорее да, чем нет; 5 — да, конечно.
3	Как Вам кажется, могли бы вы дать достаточно полную характеристику: А) деловых качеств большинства членов коллектива _____; Б) личных качеств большинства членов коллектива _____. 1 — нет; 2 — пожалуй, нет; 3 — не знаю, не задумывался об этом; 4 — пожалуй, да; 5 — да.
4	Цифра «один» на приведенной ниже шкале характеризует коллектив, который Вам очень не нравится, а цифра «девять» — коллектив, который Вам очень нравится. Какой цифрой Вы бы охарактеризовали свой коллектив? 1 2 3 4 5 6 7 8 9
5	Если бы у Вас возникла возможность провести отпуск вместе с членами Вашего коллектива, то как бы Вы к этому отнеслись: А) это меня бы вполне устроило; Б) не знаю, не задумывался над этим; В) это меня бы совершенно не устроило.
6	Могли бы Вы с достаточной уверенностью определить, с кем охотно общаются по деловым вопросам большинство членов Вашего коллектива? А) нет, не мог бы; Б) не знаю, не задумывался об этом; В) да, мог бы.
7	Какая атмосфера обычно преобладает в Вашем коллективе? На приведенной ниже шкале цифра «один» соответствует нездоровой атмосфере, а цифра «девять» — наоборот, атмосфере взаимопомощи, взаимного уважения, понимания. Какой цифрой Вы бы охарактеризовали свой коллектив? 1 2 3 4 5 6 7 8 9
8	Как Вы думаете, если бы Вы по какой-либо причине долго не работали (болезнь, декретный отпуск, пенсия и т. п.), Вы бы стремились встречаться с членами Вашего коллектива? 1 — нет; 2 — скорее нет, чем да; 3 — не знаю, не задумывался об этом; 4 — скорее да, чем нет; 5 — да, конечно.

*Обработка результатов*, полученных при использовании методики, стандартизирована и имеет следующий алгоритм: анализируются различные стороны отношений к коллективу для каждого сотрудника в отдельности. Каждый компонент трактуется тремя вопросами, причем ответ на них принимает одну из трех возможных форм: +1; 0; -1.

Следовательно, для целостной характеристики компонента полученные сочетания ответов каждого сотрудника на вопросы по данному компоненту должны быть обобщены следующим образом:

**Положительная оценка (+1).** К этой категории относятся те сочетания, в которых положительные ответы (4, 5 — на ответы-утверждения; 7, 8, 9 — на ответы по шкале «1–9») даны на все три вопроса, относящиеся к данному компоненту, или два ответа положительные, а третий может иметь другой знак;

**Отрицательная оценка (–1).** Сюда входят сочетания, содержащие три отрицательных ответа (1, 2 — на ответы-утверждения; 1, 2, 3 — на ответы по шкале «1–9») или два ответа отрицательные, а третий может иметь другой знак;

**Неопределенная (противоречивая) оценка (0).** Эта категория включает такие случаи:

- на все три вопроса дан неопределенный ответ (3 — на ответы-утверждения; 4, 5, 6 — на ответы по шкале «1–9»);
- ответы на два вопроса — неопределенные, а третий может иметь другой знак;
- один ответ неопределенный, а два других имеют разные знаки.

На опросном листе вопросы 1-й, 4-й, и 7-й относятся к эмоциональному компоненту; 2-й, 5-й, 8-й — к поведенческому компоненту; 3-й, 6-й — к когнитивному (причем вопрос 3 содержит две позиции).

По группе ответов строится таблица для всех сотрудников подразделения:

Сотрудники	Эмоциональный компонент	Когнитивный компонент	Поведенческий компонент
1.			
2.	..	..	..
...n.			

В каждой клетке таблицы должен стоять один из знаков: +1; 0; –1.

На следующем этапе обработки для каждого компонента выводится средняя оценка по выборке. Например, для эмоционального компонента:

$\bar{X} = E(+)-E(-)/n$ , где

$E(+)$  — количество всех положительных ответов;

$E(-)$  — количество всех отрицательных ответов;

$n$  — число сотрудников, принявших участие в опросе.

Очевидно, что для любого компонента средние оценки могут располагаться в интервале от +1 до –1. В соответствии с принятой трехчленной оценкой ответов классифицируются полученные средние данные. Для этого континуум возможных оценок (от +1 до –1) делится на три равные части:

**От –1 до –0,33** — средние оценки, попадающие в этот интервал, считаются отрицательными. Психологический климат по каждому компоненту в этом интервале признается неудовлетворительным.

**От –0,33 до +0,33** — средние оценки, попадающие в этот интервал, считаются противоречивыми. Психологический климат по каждому компоненту в этом интервале признается противоречивым, неопределенным и нестабильным.

**От +0,33 до +1** — средние оценки, попадающие в этот интервал, считаются положительными. Психологический климат по каждому компоненту в этом интервале признается как благоприятный.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 45 из          100</i>

В соответствии с полученными результатами должны строиться мероприятия по улучшению психологического климата в подразделении.

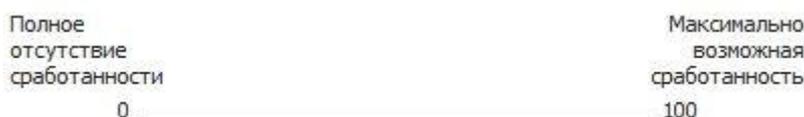
### **Зрительно-аналоговая шкала оценки организационного климата**

Результаты двух описанных выше тестов можно дополнить зрительно-аналоговым выражением различных показателей, характеризующих те или иные аспекты социально-психологического климата в подразделении. Мы предлагаем Вам для оценки три параметра: сработанность, совместимость и успешность выполнения задач. В зависимости от конкретных проблем в том или ином подразделении Вы по своему усмотрению можете дополнить этот перечень любым показателем.

Графические данные можно перевести в количественные показатели. Для этого перед проведением исследования выбирается определенная длина линии (например, 20 см). Для полученных от каждого сотрудника ответов находятся численные показатели. После чего подсчитывается среднее значение каждого показателя в подразделении.

1. Отметьте на приведенной ниже линии, насколько «сработано» Ваше подразделение в организации. Отметка в начале шкалы будет означать, что Ваша группа совершенно не сработана. Отметка в конце шкалы — Ваша группа сработана настолько, насколько это возможно. При оценке подразделения ориентируйтесь на определение сработанности, которое приводится ниже.

**Сработанность** — это согласованность в работе между партнерами, т. е. лучшее сочетание их действий во времени и пространстве. Для сработанности ведущим есть поведенческий компонент — высокая результативность взаимодействия, удовлетворенность, прежде всего, успешностью работы, и как следствие, отношениями с партнером, низкие эмоционально-энергетические затраты. Сработанность определяет нацеленность на результат, продуктивность взаимодействия.



2. Аналогично отметьте на линии, приведенной ниже, насколько психологически совместима Ваша группа. При оценке подразделения ориентируйтесь на определение совместимости, которое приводится ниже.

**Совместимость** — это такой эффект взаимодействия, который характеризуется максимально возможной субъективной удовлетворенностью партнеров друг другом; это оптимальное сочетание свойств участников взаимодействия, возможность группы в данном составе работать бесконфликтно и согласованно. Основным компонентом совместимости является эмоциональный компонент — удовлетворенность общением с партнером, высокие эмоционально-энергетические затраты. Совместимость определяет хорошие межличностные отношения.



3. На линии, приводимой ниже, укажите, насколько успешно выполняет Ваша группа поставленную задачу.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 46 из 100

Очень низкая успешность 0	Очень высокая успешность 100
------------------------------------	---------------------------------------

#### Раздел 4. Управление поведением организации Практическое занятие 13,14,15

**Вид практического занятия:** Интерактивный опрос, апробация тестовых методик, проведение ролевой игры с последующей дискуссией

**Тема занятия:** Лидерство в организации

**Содержание занятия:**

Теории лидерства. Лидерство и руководство. Лидерство и организационная власть.

**Цель занятия:** закрепить знания о лидерстве в организации

**Практические навыки:**

- навыки закрепления знаний о теориях лидерства;
- навыки закрепления знаний о лидерстве и руководстве.;
- навыки закрепления знаний о лидерстве и организационной власти;

Продолжительность занятия –6 часов (очная форма), 2 часа (очно-заочная форма), 1 час (заочная форма)

**Контрольные вопросы:**

1. Теории лидерства.
2. Лидерство и организационная власть.
3. Лидерство в организации: власть и лидерство, лидерство и руководство.
4. Концепции выявления лидера, проявление лидерства.
5. Структурные теории лидерства.
6. Поведенческие теории лидерства.
7. Ситуационные теории лидерства.

**Апробация тестовых методик**

Прохождение тестов: «Ваш стиль публичных выступлений», «Умение излагать свои мысли», «Умеете ли Вы убеждать других?»; «Какова Ваша сила убеждения в переговорах?»; «Каков Ваш потенциал в принятии нестандартных решений?», «Стиль делового общения», «Оценка поведения лидера на деловых переговорах».

#### Практические занятия 16,17,18

**Вид практического занятия:** Деловая игра  
Решение кейсов с последующей дискуссией

**Тема занятия:** Формирование, поддержание и изменение организационной культуры

**Содержание занятия:**

Понятие, уровни и содержание организационной культуры. Формирование и поддержание организационной культуры. Изменение организационной культуры.

**Цель занятия:** закрепить знания о формировании, поддержании и изменении организационной культуры

**Практические навыки:**

- навыки закрепления знаний об уровнях и содержании организационной культуры;
- навыки закрепления знаний о формировании организационной культуры;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 47 из 100

- навыки закрепления знаний об изменении организационной культуры.

Продолжительность занятия –6 часов (очная форма), 2 часа (очно-заочная форма), 1 час (заочная форма)

#### **Контрольные вопросы:**

1. Понятие, уровни и содержание организационной культуры.
2. Формирование и поддержание организационной культуры.
3. Изменение организационной культуры.

#### **Кейс 1**

В этом задании необходимо продемонстрировать умение студентов поддерживать организационную культуру на предприятии.

**Задание:** Руководством вашей компании было принято решение увеличить длительность рабочего дня ваших подчиненных на 1 час без увеличения заработной платы за дополнительное время. Ваша задача донести эту информацию на подчиненных на оперативном совещании таким образом, чтобы оно было принято положительно.

Опишите в форме прямой речи, каким образом вы это сделаете.

1 шаг. Дать студентам возможность сформулировать в форме прямой речи обращение к подчиненным.

2 шаг. Предложить студентам три варианта ответов руководителей. Они должны выбрать наиболее эффективный и объяснить, почему.

Ответы руководителей:

#### Руководитель 1.

Уважаемые коллеги! У меня для вас не очень приятная новость. Для решения оперативных задач нам необходимо поработать более напряженно, чем обычно. В связи с этим, начиная с сегодняшнего дня на работе нужно оставаться на час дольше. Эта мера временная, вопрос дополнительной оплаты будем обсуждать с руководством по итогам нашей работы.

Я также остаюсь на работе вместе с Вами анализировать то что мы наделали за день придется вечером, так что я буду на работе практически до ночи, кто хочет остаться дольше – присоединяйтесь!

#### Руководитель 2

На общем собрании: «Довожу до Вашего сведения, что был сделан расчет специалистами на основании которого для дальнейшей прибыльной работы Общества необходимо увеличить длительность рабочего дня нашего отдела на 1 час без увеличения заработной платы за дополнительное время. При продолжении работы в настоящем режиме нас ждёт отрицательный доход и в дальнейшем – ликвидация Общества. Я надеюсь, что увеличение длительности рабочего времени будет временным на 3-6 месяцев и наше Общество выйдет в ближайшее время из затруднительного положения. В нашем отделе работают порядочные сотрудники, на взаимовыручку которых руководство Общества надеется. Готова ответить на Ваши вопросы, предложения»

#### Руководитель 3

Добрый день, коллеги!

С завтрашнего дня мы будем с вами видеться чаще, общаться и обсуждать производственные вопросы активней и больше, и на это у нас есть 1 дополнительный рабочий час. И это все благодаря не переходу на «летнее» время. А исключительно во благо процветания нашей компании. Рабочее время увеличится, зарплата нет, но усилиями нашего сплоченного коллектива мы улучшим результаты нашей работы и заработаем богатую премию.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 48 из 100

Выберите тот ответ, который вам кажется самым эффективным. Сформулируйте свой ответ. А теперь сверьтесь с нашим мнением.

### Кейс 2 Дневник молодого специалиста

Летом 2014 года выпускница УлГТУ, Егорова Олеся, получила диплом по специальности «Гостиничное дело». Полная надежд и ожиданий, с большим багажом знаний, она решила устроиться на большое предприятие, чтобы набраться опыта. После непродолжительных поисков она нашла подходящий вариант. Она устроилась специалистом по кадрам на крупное предприятие с численностью около 10 тысяч работников. И хотя заработная плата была маленькая (оклад 2800 р.), но зато имелись перспективы карьерного роста.

Столкнувшись с реальным положением дел на предприятии, она была удивлена и для того, чтобы как-то разобраться в ситуации, она решила вести дневник. Вот некоторые заметки из ее дневника.

**1 августа.** Начальник отдела по работе с персоналом, Иванов Сергей Викторович, разрешил мне присутствовать на приеме в любое время. И сегодня я решила воспользоваться этой возможностью.

Заходит женщина: «У вас есть какие-нибудь вакансии?» Иванов (обычным голосом): «Нет, ничего нет». Женщина: «Что, совсем никаких вакансий?»

Иванов (срываясь на крик): «Я же сказал, нет, у нас прием закрыт! Сколько раз надо повторить?»

Затем заходит девушка (с двумя дипломами): «Здравствуйте, а у вас есть вакансии?» Иванов: «Нет, к сожалению, ничего нет». Девушка: «Ну ладно, очень жаль. До свидания».

Иванов: «Сейчас прием закрыт, но вы приходите после Нового года. Может что-нибудь найдем».

**8 августа.** Сегодня я изучала организационную структуру предприятия. И очень удивилась тому, что в подчинении у генерального директора находится 12 замов. И это при условии того, что ему больше 70 лет, и он постоянно болеет и лежит в больнице.

**10 августа.** Сегодня я наконец-то получила свое первое рабочее задание. Я должна разработать положение об адаптации. Решила собрать информацию, которая у них есть на предприятии по адаптации, и обратилась к Татьяне Владимировне. Она дала мне имеющиеся у них документы. Я их стала смотреть и обнаружила там «Памятку вновь принятого сотрудника». А так как я сама только что устроилась, то я попросила дать мне ее. Она с недоумением и недовольством выхватила эту памятку у меня из рук. Я поинтересовалась, чем вызвана такая реакция. Она очень нервно ответила:

- Зачем она тебе? У тебя высшее образование - сама адаптируешься! Это для тех, кто закончил 9-11 классов, они глупые, приходят на завод и не могут ничего сообразить и поэтому их надо адаптировать.

И только я начала рассказывать ей, кого надо адаптировать, как меня грубо перебила Светлана Анатольевна (которая, обычно, добрая):

- Олеся, ты что бубнишь? Радуйся, что тебя вообще сюда взяли!  
И я в шоке ушла.

**11 августа.** Я все еще в шоке.

**12 августа.** Зная о том, что отдельно от отдела управления персоналом существует отдел социальной адаптации, я пошла туда с целью сбора информации. Оказалось, что там



есть почти все необходимые документы по адаптации. Я пошла обратно в свой отдел и спросила у начальников, зачем они дали мне это задание. На что они ответили:

Ну, вы понимаете, они в том отделе разрабатывают положение об адаптации, но что бы не ходить и не выпрашивать у них это положение, к тому же, неизвестно когда они его напишут, лучше мы напишем свое.

**16 августа.** Сегодня ко мне подходил начальник военно-учетного бюро. Мы с ним разговаривали о том, как тут работать, когда такие условия: компьютеров нет, зарплата низкая, информации нет, документы лежат неизвестно где и т. д. И он «по секрету» сообщил мне, что «низам» (рядовым работникам) не нравится, что начальники работают здесь на контрактной основе и получают гораздо больше их, не понятно за что, чем они лучше?

**17 августа.** Сегодня около 9 часов ко мне подошла Алла Геннадьевна и говорит:

Знаете, сегодня у нашей сотрудницы день рождения...

И что?

Как что?! Сюда люди придут, а тут Вы...

И . ? - спросила я удивленно.

Что и? Не могли бы Вы уйти отсюда на часик-другой?

Но так как я сегодня с утра была добрая и скандалить мне было лень, то я кивнула и стала собираться. А она, видя такую мягкость, решила совсем обнаглеть и говорит:

И еще мы планировали собраться в обед. Поэтому может Вас и в обед здесь не будет? - но, видя как я изменилась в лице, поспешно добавила - но Вы можете воспользоваться нашей печкой и разогреть себе обед, но только поешьте в другой комнате, пожалуйста.

Но так как мне совсем не хотелось смотреть на то, как они будут праздновать, я собралась и пошла домой.

**19 августа.** Сегодня я работала в бюро внутреннего подбора. После обеда зашел молодой человек. И, как я поняла, он был знаком с некоторыми сотрудницами (все они предпенсионного возраста). Во время разговора он поинтересовался, как дела на заводе. На что они ему ответили:

Леш, ты что, откуда мы знаем, как дела на заводе?

В конце рабочего дня я зашла к Сергею Викторовичу поговорить о том, что я не согласна с теми заданиями, которые мне дают, так как они не логичны, не структурированные, не правильно определены во времени, и вообще, некоторые задания просто глупые. Он ответил:

Да, такие проблемы не только у тебя. Мне приходится выполнять такие же глупые задания. Но, дело в том, что кто не выполняет указы генерального директора, тот здесь не работает.

**25 августа.** С начальником отдела кадровой документации обсуждала положение о приеме и увольнении. Зашел начальник другого отдела, и, пока я записывала то, что мы с ней обговорили, стал рассказывать:

Генеральный директор орет на своего заместителя. Тот из-за этого хочет перевестись на ступень ниже, то есть у него есть желание работать на предприятии, помочь предприятию, но нет сил терпеть его оскорбления и унижения.

**30 августа.** Меня пригласили поприсутствовать на собрании наставников. Там выступала женщина, которая, кстати говоря, не представилась. Она рассказала о том, что на предприятии с 2003 года введено Положение «О наставничестве». «Но, - обратилась она к наставникам, - Вы, наверное, о нем не знаете, т. к. не все начальники цехов рассказывают о нем. Поэтому я вам его прочитаю.»

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 50 из          100</i>

Неприятно удивленная таким положением дел, я решила вернуться в свой отдел. Подойдя к проходной в 16:15, я с ужасом увидела, что около проходной уже толпится большое число рабочих, которые ждут окончания рабочего дня, чтобы выйти с предприятия. Хотя рабочий день заканчивается в 17:00, а пропускать через проходную их начнут в 17:10.

Вопросы:

Какова организационная культура данного предприятия?

Опишите уровень коммуникаций на предприятии.

Опишите отношения между подчиненными и руководителями.

Какова на Ваш взгляд степень лояльности сотрудников к организации?

Каково отношение на предприятии к вновь принятым сотрудникам?

Какие проблемы, на Ваш взгляд, существуют на данном предприятии?

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

### **8.1. Основная литература**

1. Организационное поведение: Учебник для бакалавров / А.К. Семенов, В. Н. Набоков. – М.: Дашков и К, 2020. - ЭБС Znanium.com <https://znanium.com/read?id=358190>
2. Организационное поведение: Учебник/ С.Д. Резник. – М.: НИЦ ИНФРА- М, 2020 – ЭБС Znanium.com <https://znanium.com/read?id=356168>
3. Организационное поведение: Учебник / Згонник Л.В. - М.: Дашков и К, 2020. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358210>
4. Организационное поведение: Учебник / О.К. Минаева, Арутюнян С.А., Гаджиева Е.А., Крюкова Е.В.. - М.: Альфа М, 2020. - 256 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа <https://znanium.com/read?id=355649>
5. Организационное поведение: Учебник / В.П. Басенко, Б.М. Жуков, А.А. Романов. – М.: Дашков и К, 2018. - 384 с. - ЭБС Znanium.com <https://znanium.com/read?id=87377>
6. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / А.П. Балашов.– М.: Вузовский учебник, 2019. Режим доступа: ЭБС Znanium.com <https://znanium.com/read?id=355267>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин.– М.: ИНФРА-М, 2018. Режим доступа: ЭБС Znanium.com <https://znanium.com/read?id=343512>
2. Организационное поведение государственных служащих: Учебное пособие / Л.Н. Захаров. – М.: ИНФРА- М, 2021. - 237 с. - ЭБС Znanium.com <https://znanium.com/read?id=361131>

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Научная электронная библиотека <https://cyberleninka.ru/>

Научная электронная библиотека <http://www.e-library.ru/>

Электронная библиотечная система <http://znanium.com/>

Электронная библиотечная система <http://book.ru/>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 51 из          100</i>

#### 8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики  
[http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/> –
5. Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>

#### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Организационное поведение» выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

Теоретические занятия(лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзамену, а также самостоятельной научной деятельности.

Практические занятия по дисциплине «Организационное поведение» проводятся в специализированном кабинете, оснащённом стендами, мультимедийным техническим оборудованием и специализированным оборудованием.

Виды лекций:

*Академическая (традиционная) лекция* - это традиционно вузовская учебная лекция. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы;

*Лекция-дискуссия* характеризуется тем, что преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на его вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами;

*Лекция-презентация.* Чтение лекции-презентации сводится к связному, развернутому комментированию преподавателем подготовленных визуальных материалов, полностью раскрывающему тему данной лекции. Эти материалы должны обеспечивать систематизацию имеющихся у слушателей знаний, предъявление новой информации, задание проблемных ситуаций и возможные разрешения;

Цель практических занятий: приобретение практических навыков в области реализации основных управленческих функций, овладение технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, навыками организации командного взаимодействия для решения управленческих задач, анализа коммуникационных процессов в организации, управления HR- системой в организации.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 52 из          100</i>

становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Практические занятия проводятся в форме семинара-заслушивания и обсуждения эссе и докладов, деловой игры, решения ситуационных задач, решения кейсов с последующей дискуссией, ролевой и деловой игр, интерактивного опроса, индивидуального практикума, case–study, выполнения группового проекта.

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

#### **Формы самостоятельной работы**

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе и включает:

- подготовку к устному опросу;
- ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com.;
- подготовку к дискуссии;
- подготовку к эссе, докладам, сообщениями по тематике, рекомендованной преподавателем;
- подготовку кейсов и видеоматериалов по рекомендованным преподавателем темам;
- подготовку к деловым и ролевым играм;
- подготовку к практическим заданиям;
- подготовку реферативного обзора.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы.

#### **10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

Учебные занятия по дисциплине «Организационное поведение» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, Специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекционное оборудование Доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, Специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекционное оборудование Доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, Специализированная учебная мебель

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 53 из          100</i>

	ТСО: Видеопроекторное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов - 16 мест с возможностью выхода в информационно- телекоммуникационную сеть «Интернет» Доска; помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, Специализированная учебная мебель Автоматизированные рабочие места студентов - 19 мест с возможностью выхода информационно- телекоммуникационную сеть «Интернет» Интерактивная доска
--	--