

*П.А.Матвеева, В.В. Матвеев*

**РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ ПО КУРСУ  
«ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ»**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

**УДК 65.01**  
**ББК 60.82**  
**М 33**

**Матвеева П.А. Рабочая тетрадь по курсу «Организационное поведение» : учебно-методическое пособие / П.А. Матвеева, В.В. Матвеев. – Челябинск : Изд-во ЗАО «Библиотека А. Миллера», 2019. – 70 с.**

Учебное пособие «Рабочая тетрадь по курсу «Организационное поведение» разработано на кафедре экономики, управления и права Профессионально-педагогического института ФГБОУ «Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет» для студентов высших учебных заведений.

Данное пособие предназначено для целенаправленной подготовки студентов к итоговому экзамену на лекционных и практических занятиях по организационному поведению, а также для самостоятельного контроля знаний и систематической тренировки. Преподаватель сможет эффективно организовать текущий контроль знаний студентов. В рабочую тетрадь входят: теоретический материал по десяти темам курса организационного поведения, а также тестовые задания.

Настоящее издание разработано для студентов, обучающихся по направлению «Управление человеческими ресурсами», «Экономика и управление» и может быть использовано на практических занятиях и в самостоятельной работе.

Рецензенты:

Жабакова Т.В., канд. пед. наук.

Антонюк В.С., д-р экон. наук

2

## Оглавление

ВВЕДЕНИЕ .....	4
1. ТЕМА: ПРЕДМЕТ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ». МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА В ОРГАНИЗАЦИИ .....	6
2. ТЕМА: ФОРМИРОВАНИЕ И РОЛЬ ЛИЧНОСТИ В ОРГАНИЗАЦИИ. СОЦИАЛИЗАЦИЯ ИНДИВИДА В ОРГАНИЗАЦИИ .....	9
3. ТЕМА: ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЧЕЛОВЕКА И ОРГАНИЗАЦИИ.....	16
4. ТЕМА: ФОРМИРОВАНИЕ ГРУППОВОГО ПОВЕДЕНИЯ.....	21
5. ТЕМА: КОММУНИКАЦИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ .....	28
6. ТЕМА: АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ: ЛИДЕРСТВО, КОНФЛИКТЫ, СТРЕСС.....	32
7. ТЕМА: АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ, ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ СТРУКТУР .....	38
8. ТЕМА: УПРАВЛЕНИЕ КАРЬЕРОЙ .....	43
9. ТЕМА: МОТИВАЦИЯ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ. ФОРМИРОВАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ ИНДИВИДА .....	47
10. ТЕМА: ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ В УСЛОВИЯХ ИЗМЕНЕНИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА .....	58
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	68

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время кардинальным образом изменились отношения между человеком и организацией. Изменяется сама организация и, несомненно, изменяются подходы к управлению людьми. Применяемый ранее подход к человеку как к «винтику» системы, характерный для советской системы управления кадрами, сегодня не является эффективным. Современные концепции воздействия на человека, применяемые как в западной, так и в отечественной практике управления, требуют более глубоко осмысления поведения индивидов в организации, понимания проблем межличностных отношений при взаимодействии индивидов, оценки отношений внутри малых групп.

Само понятие «организационное поведение» введено в связи с необходимостью отражения разнообразных поведенческих реакций личности или группы на организационные стимулы. Исследование организационного поведения позволяет определить пути повышения эффективности трудовой деятельности человека.

Организационное поведение нацелено на анализ причин действий людей, работающих в организации, планирование разнообразных поведенческих моделей, мониторинг поведения работников, разработка стимулов, повышающих эффективность деятельности персонала.

Предполагаемый курс предназначен для студентов экономических направлений бакалавриата «Экономика и управление», «Управление человеческими ресурсами». Курс построен с учетом достижений мировой управленческой мысли. Особое внимание уделяется изучению концептуальных основ эволюции организационного поведения, анализу проблем межличностных отношений при взаимодействии индивидов, отношений внутри малых групп, а также межгрупповых и внутриорганизационных отношений.

Курс нацелен на овладение основами управления поведение людей в процессе труда. Однако при стремительном увеличении объема информации, в том числе, учебно значимой, наиболее

активной становится задача овладения студентами способами самостоятельного добывания и активного усвоения знаний, что влечет за собой преобразование средств и методов обучения и требует включения в его состав рабочих тетрадей для студентов.

Главная функция предлагаемого учебного пособия заключается в организации оптимального усвоения понятий, законов и теорий организационного поведения на лекционных и семинарских занятиях студентами в соответствии с учебной программой.

Учебное пособие включает:

- 10 тем для теоретического изучения материала курса «организационное поведение»;
- список примерных тестовых заданий для подготовки к экзамену.

Студенты при изучении курса «Организационное поведение» совместно с преподавателем на лекционных занятиях или самостоятельно при подготовке к семинарским занятиям заполняют рабочую тетрадь. Целиком заполненная рабочая тетрадь может стать конспектом для повторения пройденного материала и подготовки к экзамену. Кроме того, данное пособие может быть использовано как при подготовке и написании курсовых работ по управленческим дисциплинам, так и в целом при организации учебно-исследовательской работы по менеджменту.

Изучение теоретического материала, выполнение тестовых заданий, сопровождающееся чтением специальной учебной и научной управленческой литературы способствует овладению навыков эффективного управления поведение людей. Роль преподавателя состоит в том, чтобы пробудить интерес к исследовательскому подходу к организационному поведению. При этом использование тетради облегчает преподавателю планирование лекционных и семинарских занятий, а также является эффективным средством контроля усвоения знаний.

Курс «Организационное поведение» изучается в течение 1 семестра.

По окончании курса предусмотрен экзамен.

# 1. ТЕМА: ПРЕДМЕТ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ». МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА В ОРГАНИЗАЦИИ

## ПЛАН:

1. Предмет, методы и содержание дисциплины «Организационное поведение»;

2. Модели поведения человека в организации.

### 1. Предмет, методы и содержание дисциплины «Организационное поведение»

Ω Современные изменения в технологических процессах, интернационализация экономики, развитие информационных технологий, управление качеством с ориентацией на потребителя, признание существующего многообразия работников и управление ими привели к изменению парадигмы управления.

**Новый подход состоит в ...**

Индивид, пришедший на работу в организацию, принимает на себя ...

В XX в. работодатель заключал с работником моральный контракт, в соответствии с которым **в обмен на** ...  
**работник получал ...**

В настоящее время появился новый тип **организационного контракта: ...**

В результате меняются **отношения внутри организации:**

**Организационное поведение** как учебная дисциплина представляет собой ...

Поведение индивидов существенно определяется ...

Осознание того, что люди — ценнейший ресурс организации, приводит к изменению поведенческих парадигм, к ...

*Сущность организационного поведения заключается в ...*

*Организационное поведение предполагает ...*

*Организационное поведение представляет собой ...  
поскольку ...*

*Организационное поведение имеет четкую ориентацию на ...*

*Итак, организационное поведение:*

-  
-  
-  
-

*Предметом организационного поведения выступает ...*

7

*Организационное поведение изучает ...*

*При этом исследуются виды отношений:*

-  
-  
-  
-

*Методы исследования организационного поведения:*

- *опросы — это ...*
- *сбор фиксированной информации — это ...*
- *наблюдения — это ...*
- *эксперименты — это ...*
- *использование Интернета.*

**2. Модели поведения человека в организации**

Термин «**организационное поведение**» возник в XX в.

Организационное поведение представляет собой комбинацию, по крайней мере, **двух традиционных наук** в школах бизнеса:

-  
-

**Классическая школа. Научный менеджмент** (Фредерик У. Тейлор 🏠 (1856—1915 гг.)) предполагает ...

**Административный менеджмент** (Анри Файоль (1841—1925 гг.)) предполагает ...

**Бюрократический менеджмент** (Макс Вебер 🏠 (1864—1920 гг.)) предполагает

**Школа «человеческих отношений»** (в США ее представители — Э. Мэйо, Ф. Ретлисбергер 🏠, У. Мур 🏠, во Франции — Ж. Фридман) предполагает ...

8

**Выводы по Хоторнским экспериментам:**

-  
-  
-  
-

**Системный подход:**

Берет свое начало с работы Александра Александровича Богданова (1873—1928 гг.) «Тектология. Всеобщая организационная наука», вышедшей в 1920 г.

Термин «**поведение**» 🏠, с помощью которого отражается [5]... ввел Иван Петрович Павлов 🏠 (1849—1936 гг.).

**Бихевиоризм** переводится с латинского языка как ...

Предполагает:



*Новым в развитии ОП является сегодня направление по изучению поведения индивида в виртуальных организациях предполагает:*

*Изменения, происходящие во внешней и внутренней среде организации, появление новых видов организаций, новых парадигм и знаний о человеческом поведении обуславливает необходимость разработки и реализации на практике новых, отвечающих требованиям времени моделей организационного поведения, которые предполагают:*

*Таким образом, школы и подходы научной мысли можно сгруппировать по трем основным моделям:*

*Авторитарная модель предполагает ...*

*Модель опеки предполагает ...*

*Поддерживающая модель предполагает ...*

9

## **2. ТЕМА: ФОРМИРОВАНИЕ И РОЛЬ ЛИЧНОСТИ В ОРГАНИЗАЦИИ. СОЦИАЛИЗАЦИЯ ИНДИВИДА В ОРГАНИЗАЦИИ**

### **ПЛАН:**

- 1. Личность. Теории личности;**
- 2. Процесс социализации личности.**

#### **1. Личность. Теории личности**

*Основой любой организации и ее главным богатством являются ...*

*Хорошая организация стремится ...*

*Создает ...*

*Личность — это ...*

*Поведение людей определяется ...*

*Черты личности формируются под влиянием многих **факторов.***

Существенную роль в формировании личности играют природные свойства человека: ...

Процесс формирования и развития личности раскрывается через три его компонента [12].

**Детерминанты личности** — это ...

**Биологические факторы** — это ...

**Социальные факторы** — это ...

**Внимание!** Влияние социальных факторов не прекращается и тогда, когда человек достигает взрослого возраста.

**Культурные факторы** представляют собой ...

**Ситуационные факторы** влияют ...

**Стадии развития личности.** Этот подход предполагает ...

**Черта личности** представляет ...

Черты можно охарактеризовать **тремя свойствами** — ...

10

### **Теории личности**

В этой связи актуальна концепция оценки параметров личностных черт «**Большая пятерка**» (O—C—E—A—N): ...

**Пятифакторная модель: Факторы черт личности, образующие «Большую пятерку» (O—C—E—A—N)**

<b>Характеристики тех, кто получил высокие оценки по данному фактору</b>	<b>Описание черт, входящих в характер</b>	<b>Характеристики тех, кто получил низкие оценки по данному фактору</b>
<b>Нейротизм (N)</b>		

<b>Экстраверсия (E)</b>		
<b>Открытость к освоению нового опыта (O)</b>		
<b>Доброжелательность (A)</b>		
<b>Сознательность (C)</b>		

11

*Индивидуальные оценки человека по параметрам «Большой пятерки» остаются ...*

**Личностные характеристики.**

**Локус контроля** — личная особенность.

*Те, кому свойственен **внешний локус контроля** (экстерналы) полагают ...*

*Люди, характеризующиеся **внутренним локусом контроля** (интерналы) полагают ...*

*Самооценка определяет ...*

*Авторитаризм — это модель поведения, основанная на ...*

*Макиавеллизм — это ...*

*Ориентация по типу А характеризуется ...*

*Ориентация по типу В предполагает ...*

*Склонность к риску — это ...*

*Догматизм — это ...*

*Самомониторинг представляет собой ...*

**Теории типов:**

*Самая старая из них — теория Гиппократ, которая предполагает:*

**Психодинамические и психоаналитические теории.** Здесь собрано **12** множество подходов, включая классические теории: ...

*Между ними имеется множество различий, но все они содержат важную общую основную идею: ...*

**Бихевиоризм** предполагает ....

**Гуманизм.** Такие мыслители как А. Маслоу<sup>👤</sup>, К. Роджерс<sup>👤</sup>, Р. Мэй<sup>👤</sup> и В. Франкл<sup>👤</sup> сосредоточили свое внимание на:

- феноменологии: ...

- холизме: ...

- самоактуализации:

**Теории социального научения** рассматривают ...

*Ситуационизм предполагает ...*

## **2. Процесс социализации личности**

*Социализация личности представляет собой ...*

***Вхождение человека в организацию — это ...***

*Процессу вхождения человека в организацию всегда сопутствует решение нескольких проблем:*

1.

2.

3.

*Необходимым условием успешного вхождения в организацию является: ...*

*Основными сторонами жизнедеятельности организации, ценностные, поведенческие и нормативные характеристики которых в первую очередь должен изучить человек, входящий в организацию, являются:*

- 
- 
- 
- 
- 
-

*В отечественной литературе в зависимости от того, кто входит в организацию, выделяют два принципиально различных подхода к обучению:*

1.

2.

**Организационная социализация** — это ...

*В целом процессы социализации направлены на ...*

**Основные составляющие организационной социализации:**

- 
- 
- 
- 
- 

14

**Организационная социализация** — это ...

*При всей сложности процессов социализации работников самым труднопреодолимым «порогом» на пути организационной социализации является ...*

*В менеджменте термин «**девиация**» обозначает ...*

*Таким образом, **девиантное поведение** — это ...*

*Американский специалист Грин разделил профессиональный криминал на **четыре категории:***

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

*Теория культур, изложенная Томпсоном, предполагает: ...*

*Применительно к рабочему месту они зависят от характера и организации труда. Работы разделены на подтипы с учетом специфики их организации и изучения с **двух точек зрения**:*

1.

2.

*Данный подход делит поведение в процессе деятельности на **четыре категории**:*

1. **«Ястребы»** -

2. **«Ослы»** -

3. **«Волчьи стаи»** -

4. **«Стервятники»**

15

*Взаимодействие человека и его окружения* может быть описано **следующим образом**:

1.

2.

3.

*При таком рассмотрении в организационное окружение включаются: ...*

*Стимулирующие воздействия* охватывают весь спектр возможных стимулов: ...

*Действия и поведение* включают в себя: ...

*При рассмотрении взаимодействия человека с организационным окружением с позиции организации в целом описание этого взаимодействия может быть представлено следующим образом: ...*

### **3. ТЕМА: ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЧЕЛОВЕКА И ОРГАНИЗАЦИИ**

#### **ПЛАН:**

- 1. Взаимодействие человека и организации: основные понятия;**
- 2. Удовлетворенность трудом.**

#### **1. Удовлетворенность трудом**

*В основе процесса взаимодействия личности и организации находятся **психологический и экономический контракты**, которые определяют ...*

*и отражают ...*

16

**Ω** *Люди по-разному приспосабливаются к жизненным условиям.*

- 1.
- 2.
- 3.

*Степень **конгруэнтности** предполагает ...*

*Когда ценности вновь принятых на работу сотрудников аналогичны ценностям их менеджеров, степень соответствия индивида и организации ...*

*Второй фактор, определяющий взаимное соответствие организации и индивидуума, — это ...*

*Индивидуальные личностные различия можно разделить на **три группы**:*

- 1.
- 2.
- 3.



*Демографические характеристики делятся на:*

- *внутренние* — такие, как ...
- *внешние* — ...

*Демографические характеристики также можно разделить на:*

- *временные* –
- *постоянные* –

*Сформированные стереотипы восприятия людей основаны на таких личностных особенностях, как ...*

*Понятие компетентности включает в себя ...*

*Склонность* — это ...

*Способности* можно определить ...

*Общие способности* включают: ...

*Способности* можно определить как ...

*Компетентность* включает ...

17

*Психологические особенности* включают ...

*Личностные ценности* — это ...

*Отсутствие общих ценностей* (объективное или субъективное) ...

*На формирование индивидуальных ценностей человека влияют: ...*

*Иерархическая система ценностей личности формируется в процессе: ...*

*Ценности* — это ...

*Альфред Адлер выделяет следующую систему ценностей человека*

***Система ценностей человека (по А. Адлеру)***

<b><i>Физические ценности</i></b>	<b><i>Эмоциональные ценности</i></b>	<b><i>Интеллектуальные ценности</i></b>



*Установка является переменной величиной, которая находится ...*

*Установка приводит к намерению ...*

*Установка создает ...*

***Барьеры на пути изменения установки:***

1.

2.

***Наиболее эффективные способы изменения установок личности:***

-

-

-

***2. Удовлетворенность трудом***

***Удовлетворенность трудом — это ...***

19

*На удовлетворенность влияют: ...*

***Два основных последствия удовлетворенности или неудовлетворенности[11]:***

-

-

*На восприятие индивидом работы влияет: ...*

***Основные факторы, влияющие на чувство удовлетворенности работой.***

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

На удовлетворенность людей работой в рамках рабочей группы могут влиять: ...

Удовлетворенность работой может быть причиной ...

Неудовлетворенность работой способна вылиться в [9]...

**Абсентеизм** – это ...

**Текучесть кадров** —

Уход из организации слабых сотрудников называется ...

Уход хороших работников называется ...

**Вовлеченность в работу** предполагает ...

Считается, что человек, преданный работе, должен быть ...

Вовлеченность в работу зависит от:

- **личностных факторов** - к ним относятся: ...
- **социальных факторов**, т.е. ...

**Приверженность организации** – это ...

Приверженность работников организации выражается через:

- 
- 
- 
- 
- 

Приверженность организации включает следующие компоненты:

1.

2.

3.

*Приверженность — это тот интегральный фактор, в котором отражаются: ...*

***Препятствия на пути формирования приверженности:***

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

21

#### **4.ТЕМА: ФОРМИРОВАНИЕ ГРУППОВОГО ПОВЕДЕНИЯ**

**ПЛАН:**

- 1.Объединение людей в группы. Классификация групп;**
- 2.Общие характеристики группы;**
- 3.Ситуационные характеристики группы;**
- 4.Групповая сплоченность;**
- 5.Формальные и неформальные группы. Их взаимодействие в организации**

**1.Объединение людей в группы. Классификация групп**

Эффективность деятельности организации определяется [10]...

Решение проблем, стоящих перед группой, требует ...

Для достижения эффективных результатов совместной деятельности необходимо:

*Группа — это ...*

### **Классификация групп**

<b>Признак классификации</b>	<b>Виды групп</b>
<i>Размер группы</i>	
<i>Сфера совместной деятельности</i>	
<i>Уровень развития</i>	
<i>Реальности существования</i>	
<i>Степень формализации (принцип создания)</i>	
<i>Цели существования</i>	
<i>Период функционирования</i>	
<i>Характер вхождения индивида в группу</i>	

22

*Каждая группа в своем развитии проходит ряд стадий:*

**1. Формирование** — это ...

**2. Бурление** — это ...

**3. Становление норм поведения (нормирование) в группе** — это ...

**4. Выполнение работы** предполагает ...

**5. Расформирование** включает ...

### **2. Общие характеристики группы [7]**

**Структура группы** — это ...

Структура группы может основываться на: ...

**Статус** — это ...

**Роли** — это ...

Роли могут быть:

- **предполагаемыми (ожидаемыми)** — это ...
- **воспринимаемыми** — это ...
- **предписанными** — это ...

Все эти роли можно назвать ...

Однако наряду с этим в группе складывается ...

Люди исполняют неформальные роли группового поведения в соответствии ...

**Эффективность работы группы зависит от** ...

Исследования показали, что особенно высоких показателей добились группы, в которых были:

- 
- 
- 
- 

23

Выводы, исходя из анализа подходов к пониманию ролевых функций в группе:

- 1.
- 2.
- 3.

**Нормы** — это ...

**Групповые нормы** выполняют ...

Соблюдая нормы человек может ...

Нормы оказывают влияние на ...

Они могут быть:

- **положительными** —
- **отрицательные нормы** -

*Группы могут иметь разнообразные нормы:*

1.

2.

3.

*Лидерство — это ...*

*В формальной группе формальным лидером выступает ...*

*В неформальной группе лидер ...*

*Групповые процессы — это ...*

*Конфликтность — это ...*

### **3. Ситуационные характеристики группы**

*Размер группы. Наиболее эффективны группы, состоящие из ...*

*С увеличением размера группы ...*

*В группах из 2—3 человек возникает ...*

*Пространственное расположение ...*

*Важны три характеристики пространственного расположения человека в процессе работы, влияющие на взаимоотношения между человеком и группой:*

1.

2.

3.

*Задачи, решаемые группой определяют ...*

*Система вознаграждений должна ...*

### **4. Групповая сплоченность**

*Групповая сплоченность — это ...*

*Ω На групповую сплоченность оказывают влияние различные факторы, которые могут как повышать ее, так и существенно ее снизить:*

**Факторы, влияющие на групповую сплоченность**






**5.Формальные и неформальные группы. Их взаимодействие в организации**

*Формальные группы предполагают ...*

*Выделяют три типа формальных групп:*

*Команда менеджеров – это ...*

*Рабочие группы ...*

*Комитет — это ...*

*Неформальные группы предполагают ...*

***Различия между формальной и неформальной группой***

<b><i>Сравниваемый параметр</i></b>	<b><i>Формальная группа</i></b>	<b><i>Неформальная группа</i></b>
<i>Цели деятельности</i>		
<i>Взаимоотношения между членами группы</i>		
<i>Характер (структура) отношений</i>		
<i>Организационная основа взаимодействия</i>		
<i>Основное внимание уделяется</i>		
<i>Возглавляет</i>		
<i>Источник власти</i>		

<i>лидера</i>		
<i>Регулятор поведения в группе</i>		
<i>Способы приведения поведения членов группы в соответствие с нормами и правилами</i>		

*Неформальная группа может проявляться в двух разновидностях:*

1.

2.

*Руководители должны понимать, что вне зависимости от их ...*

***Потенциальные достоинства неформальной группы:***

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

***Возможные проблемы, связанные с деятельностью неформальной группы:***

- 
- 
- 
- 
- 

***Рекомендации по взаимодействию с неформальными группами.***

1.

2.

- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

## 5. ТЕМА: КОММУНИКАЦИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ

### ПЛАН:

1. Основные компоненты коммуникационного процесса в организации;
2. Классификация коммуникаций в организации;
3. Барьеры на пути эффективных коммуникаций.

#### 1. Основные компоненты коммуникационного процесса в организации;

*Под коммуникацией понимается ...*

*При этом передаваемая информация должна быть ...*

*Цель коммуникации — ...*

*Коммуникационный процесс включает ряд этапов: ...*

*Важнейшими элементами коммуникационного процесса выступают: ...*

#### Отправление сообщения.

*Отправитель формулирует ...*

*Кодирование — это ...*

*Основной формой кодирования выступает ...*

*В результате кодирования формируется сообщение — это ...*

*Отправитель ставит своей целью ...*

*Передача сообщения предполагает ...*

*Информация может передаваться путем ...*

*Не следует отождествлять ...*

*Передача осуществляется только в случае, когда ...*

**Получение сообщения.**

*Получатель – это ...*

*Получатель ...*

*Декодирование — это ...*

**Декодирование включает ...**

**Коммуникация успешна, когда ...**

*Коммуникация эффективна, если ...*

*Результаты декодирования зависят от ...*

**Обратная связь – это ...**

**Обратная связь дает ...**

*Когда получатель отвечает отправителю, роли сторон ...*

*В этом случае устанавливается ...*

## **2.Классификация коммуникаций в организации**

29

### **Классификация коммуникаций в организации**

<b>Признак классификации</b>	<b>Виды коммуникаций</b>
<i>Субъект и средства коммуникаций</i>	
<i>Форма общения</i>	
<i>Каналы общения</i>	
<i>Организационный признак (пространственное расположение каналов)</i>	
<i>Направленность общения</i>	

**Межличностные коммуникации — это ...**

**Эффективность межличностных коммуникаций зависит от ...**

Получатель должен быть убежден в ...

В отношении **ожиданий** получателя важно отметить: что люди хорошо воспринимают только то, ...

На эффективность межличностных коммуникаций влияет ...

Психологическая несовместимость отправителя и получателя ...

Межличностные коммуникации зависят от **социокультурной среды**, в которой они осуществляются, включающей ...

При общении представителей различных национальных культур необходимо ...

**Коммуникации по форме общения.**

**Вербальные коммуникации** — это ...

Достоинствами устных коммуникаций являются ...

С помощью вербальных коммуникаций передается ...

**Невербальные коммуникации** — ...

Невербальное поведение человека связано с ...

В основе невербальной коммуникации лежит ...

Основное назначение невербальных средств состоит в ...

Невербальное поведение поддерживает ...

и ...

**Коммуникации по каналам общения.**

**Формальные коммуникации** позволяют ...

Они определяются существующими регламентами:

-

-

Формальные коммуникативные каналы широко используются в ...

**Неформальные коммуникации** — ...

Они дополняют ...

### **Виды слухов и их характеристика**

<b>Виды слухов</b>	<b>Краткая характеристика</b>
--------------------	-------------------------------


*Коммуникации в зависимости от пространственного расположения каналов и направленности общения:*

*Нисходящие коммуникации — ...*

*Восходящие коммуникации — ...*

*Горизонтальные коммуникации — ...*

*Диагональные коммуникации ...*

31

### *3. Барьеры на пути эффективных коммуникаций.*

*Эффективные коммуникации предполагают ...*

*Коммуникационные барьеры – это ...*

*Источники помех могут быть самыми различными:*

*Личностные барьеры — это...*

*Физические барьеры — это ...*

*Семантические барьеры — это ...*

*Языковые барьеры — это ...*

*Организационные барьеры — это ...*

*Различие в статусе ...*

*Культурные барьеры — это ...*

*Временные барьеры — это ...*

*Коммуникативные перегрузки ...*

*Нежелание делиться информацией ...*

*Успех коммуникации во многом зависит не только от умения говорить, но и ...*

*Слушание — это ...*

*Коммуникационные сети.*

*Канал — это ...*

*Коммуникационная сеть — это ...*

*В коммуникационной сети в процессе коммуникации происходит ...*

*Открытая сеть — это ...*

*В замкнутой (закрытой) информационной сети ...*

## **6. ТЕМА: АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ: ЛИДЕРСТВО, КОНФЛИКТЫ, СТРЕСС**

32

### **ПЛАН:**

**1. Проблемы лидерства;**

**2. Механизмы лидерства;**

**3. Взаимосвязь понятий: власть, влияние, полномочия, лидерство;**

**4. Конфликты в организации;**

**5. Проблемы стресса**

### **1. Проблемы лидерства;**

*Лидер — это ...*

*Лидерство — это ...*

*Формальное лидерство — это ...*

*Лидерство в организации — это ...*

*Формальные лидеры — ...*

*Неформальные лидеры —*



Оптимальным вариантом для организации является, когда руководитель коллектива выполняет одновременно ...

Лидер в организации (группе) выполняет следующие **функции**:

- 
- 
- 
- 
- 

## **2.Механизмы лидерства**

Механизм лидерства может быть представлен **тремя формами**:

**В формальной группе (организации) лидерство — ...**

**В неформальной группе лидерство — ...**

Человек, который становится лидером, обычно является уважаемой личностью, которая:

33

- 
- 
- 
- 
- 

**В социально-психологической сфере — ...**

Из рассмотрения ролей менеджера и лидера сформулировано знаменитое правило: ...

### **Отличие менеджера от лидера**

<b>Менеджер</b>	<b>Лидер</b>



В большинстве исследований указывается, что понятие «влияние» ... , чем понятие «власть», однако чаще всего они рассматриваются как ... понятия.

**Источник власти** — ...

**Типы межличностной власти.**

1. **Законная (легитимная) власть** — ...

2. **Принудительная власть** — ...

3. **Поощрительная власть** ...

4. **Экспертная власть** — ...

5. **Референтная (харизматическая) власть** — ...

35

**Харизма** — это ...

Ряд исследователей власти и лидерства выделяют еще такие типы власти:

1. **Ресурсная власть** — ...

2. **Власть для принятия решений** — ...

3. **Информационная власть** — ...

4. **Власть связей** — ...

Экспертная и референтная власть связаны с ...  
т.е. имеют ...

Законная, принудительная, поощрительная, ресурсная, информационная власть, а также власть для принятия решений и власть связей предписываются ...

т.е. имеют ...

**4. Конфликты в организации**

*Управление конфликтами — это ...*

*Методы профилактики межгрупповых конфликтов представляют собой ...*

*Эти методы включают:*

*Разъяснение требований и задач деятельности групп предполагает ...*

*Структурные методы включают ...*

*Постановка комплексных целей ...*

*Устранение объекта конфликта предполагает ...*

*Методы управления конфликтами включают три разновидности:  
Административные методы включают ...*

*Межгрупповые формы взаимодействия ...*

*Уклонение (уход) ...*

36

*Противоборство (конкуренция) характеризуется ...*

*Уступчивость (приспособление) ...*

*Сотрудничество означает ...*

*При компромиссе ...*

*Переговоры — это ...*

*К условиям возможности ведения переговоров относятся:*

- 
- 
- 
- 

*Алгоритм переговоров:*

*1.*

- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

### **5. Проблемы стресса**

***Стресс — это ...***

***Источники стресса:***

***Внешние факторы: ...***

***Факторы, зависящие от организации ...***

***Подгруппы:***

- 
- 
- 
- 
- 

37

***Факторы, находящиеся на стороне самого работника ...***

*Кроме того, к числу факторов, способствующих или, напротив, препятствующих возникновению стресса, относятся следующие:*

- 
- 
- 
- 
- 

***Симптомы стресса:***

***Физиологические симптомы стресса ...***

***Психологические симптомы стресса ...***

***Поведенческие симптомы стресса ...***

Следует отметить, что при наличии стресса, в пределах его допустимого уровня, работники нередко выполняют работу **лучше**, чем в обычном состоянии: ...

**Управление стрессом** на уровне организации может осуществляться по следующим **тесно взаимосвязанным между собой направлениям**:

1.

2.

3.

4.

5.

38

## **7. ТЕМА: АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ, ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ СТРУКТУР**

### **ПЛАН:**

**1.Классификация организаций**

**2.Признаки эффективности организационной структуры**

### **1.Классификация организаций**

#### *Классификация организаций*

<b>Основание классификации</b>	<b>Вид организации</b>
<i>Способ социальной организованности</i>	
<i>Форма собственности</i>	
<i>Отношение к прибыли</i>	

<i>Характер потребностей клиентов</i>	
<i>Формирование отношений внутри организации</i>	
<i>Характер существования</i>	

*В зависимости от способа социальной организованности выделяют:*

*Формальные (официальные) организации ...*

*Неформальные организации ...*

*В зависимости от формы собственности выделяют:*

*Государственные организации: ...*

*Частные организации: ...*

*Муниципальные организации: ...*

*В зависимости от отношения к прибыли принято выделять:*

*Коммерческая организация ...*

*Некоммерческие организации ...*

*В зависимости от формирования отношений внутри организации выделяют:*

*Корпоративные организации представляют собой ...*

*Индивидуалистские организации — ...*

*Эдхократические организации основаны ...*

*Партисипативные организации основаны ...*

*В зависимости от характера существования выделяют:*

*Реальные организации ...*

*Виртуальные организации ...*

*Новизна виртуальной организации проявляется на **четырёх** уровнях:*

*Стратегический уровень ...*

*Структурный уровень ...*

*Организационный уровень ...*

*Технологический уровень ...*

*Организационная структура — это ...*

*Создавая организационную структуру управления, менеджер ...*

*Возникновение организационной структуры связано с ...*

*2. Признаки эффективности организационной структуры*

*Признаки эффективности организационной структуры:*

- 1.
- 2.
- 3.

*Существуют **четыре** шага по приведению организационной структуры в соответствие со стратегией:*

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.



## *Модели организационных структур.*

### *Линейно-функциональная организационная структура — ...*

*Достоинства линейно-функциональной организационной структуры:*

1.

2.

3.

*Недостатки линейно-функциональной организационной структуры:*

1.

2.

3.

4.

5.

### *Дивизиональная организационная структура ...*

*Виды дивизиональной организационной структуры:*

1.

2.

3.

*Достоинства дивизиональной организационной структуры:*

1.

2.

3.

4.

***Недостатки дивизиональной организационной структуры:***

1.

2.

3.

4.

***Проектная организационная структура ...***

***Достоинства проектной организационной структуры:***

1.

2.

42

***Недостатки проектной организационной структуры:***

1.

2.

3.

4.

***Матричная организационная структура ...***

***Достоинства матричной организационной структуры:***

1.

2.

***Недостатки матричной организационной структуры:***

1.

2.

3.

4.

5.

6.

*Обычно организации начинают свое развитие с ...*

*По мере укрупнения фирмы происходит переход к ...*

*По мере диверсификации товара и рынков происходит становление ...*

*По мере усложнения внешней среды организации, необходимости сочетания одновременно двух стратегий, организация берет на вооружение ...*

***Гибкие организационные структуры ...***

***Основные виды современных адаптивных организационных структур.***

*1. Аутсорсинг ...*

*2. Сетевые структуры ...*

43

*Сетевые структуры отличаются ...*

*Примерами различных видов сетевых структур являются: ...*

*Сетевая организация позволяет ...*

## **8. ТЕМА: УПРАВЛЕНИЕ КАРЬЕРОЙ**

**ПЛАН:**

**1.Карьера: основные понятия;**

**2.Составляющие процесса управления карьерой.**

**1.Карьера: основные понятия**

*Карьера представляет собой ...*

*Эта последовательность отражает ...*

*Качества ...*

*Профессиональная диагностика - ...*

**Навыки** — ...

Они формируются:

Первичные навыки индивида обеспечивают ...

**Культура** - это ...

Она обеспечивает ...

**Статус** — это ...

Статус определяет ...

Карьерное продвижение работника осуществляется в условиях ...

Возможность карьерного продвижения создает ...

Профессиональная карьера отражается ...

**Планирование профессиональной карьеры.**

Должностная сменяемость в организации, обновление приоритетов квалификации, профессиональной специализации, повышение эффективности производственной и управленческой кооперации обеспечивается ...

44

**Методы «погружения»:** ...

**Жизненный цикл работника** представляет собой ...

Этапы жизненного цикла:

Наиболее полное и эффективное использование трудовых ресурсов возможно ...

**Организация**, участвуя в управлении жизненным циклом работника, использует: ...

**Задачи**, позиционируемые и решаемые в предтрудоовом периоде жизненного цикла работника: ...

**Традиционные программы** формирования потенциала работника:

-

-  
-  
-  
-

*Позиционирование посттрудового периода жизненного цикла работника включает: ...*

## **2. Составляющие процесса управлению карьерой:**

***Построение и исследование карьеры предполагает ...***

*Карьерное продвижение работника определяют ...*

*Карьерный рост* отражает ...

**Ω** *Подбор — подготовка — расстановка, работа — оценка — продвижение, ресурс — резерв — состав и т.д. - построение собственно карьерного процесса, осуществление основных процедур управления им.*

***Карьерный цикл работника – это ...***

***Адаптация — это ...***

*Карьерный цикл работника представляет ...*

*Карьерный цикл и его элементы* становятся объектом ...

*Основой выделения и позиционирования задач, планирования и осуществления функционирования и развития* является ...

***Цикличность*** выделяется в качестве ...

***Следовательно: процедуры проектирования, разработки и осуществления целенаправленного воздействия на карьерный цикл*** должны формироваться с учетом ...

*Прогнозирование, планирование, организация и сопровождение карьерного цикла осуществляются ...*

***Цикл управления карьерой*** отражает ...

## ***Модель взаимодействия цикла управления карьерой с карьерным циклом работника***

Последовательность и взаимодействие элементов данной модели отражают ...

**Ω** Вложения в работника, повышение его квалификационного уровня, развитие деловых навыков становятся решающими факторами повышения эффективности организации в целом.

**Основные ресурсы повышения эффективности использования профессионального потенциала работника:**

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

Все перечисленное должно основываться на ...

46

Карьерное продвижение и получение полномочий является ...  
Закрепление и использование статуса новой должности является ...

Принципом «периодической сменяемости» предполагает ...

**Циклы ротации** обеспечивают ...

Особенностью ротации является ...

**Эффективность труда работника** отражает ...

Продолжительность периода работы в определенной должности определяется ...

На увеличение этого периода влияет ...

Необоснованное увеличение продолжительности карьерного цикла работника приводит к ...

Оптимальное количество должностей, последовательно занимаемых работником на протяжении жизненного цикла, зависит от ...

**Форма самоорганизации по принципу «цикл в цикле» предполагает ...**

Она позволяет:

Суть самоорганизации проявляется ...

Однако, для поддержания мобильности, гибкости, обновления руководства с целью адаптации организации к постоянно меняющейся рыночной конъюнктуре на управленческих должностях целесообразно ...

Этому способствует ...

## **9. ТЕМА: МОТИВАЦИЯ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ. ФОРМИРОВАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ ИНДИВИДА**

### **ПЛАН:**

**1. Теории мотивации**

**2. Национальные особенности трудовой мотивации**

**3. Формирование поведения индивидов**

47

### **1. Теории мотивации**

Теория мотивации достигла психологической зрелости в 1940 –х. Сейчас западную ветвь подразделяют на две группы:

**-содержательные ...**

**-процессуальные ...**

Целесообразно рассматривать их параллельно, выделяя основные понятия теории мотивации: ...

**Потребность** – физиологическое или психическое ощущение недостатка чего-либо.

**Первичные потребности** – ...

**Вторичные потребности** - ...

**При достижении цели удовлетворение потребностей может  
быть:**

*положительным*

*частичным*

*отрицательным*

--	--	--

Потребность

**Побуждение** - это ...

Структура потребностей человека определяется ...

<b>Вознаграждение</b> – это ...	
<i>Внутренние</i>	<i>Внешние</i>

<b>Регуляторы мотивации</b>		
<i>Рабочая среда ...</i>	<i>Вознаграждение ...</i>	<i>Безопасность ...</i>
<b>Главные мотиваторы</b>		
<i>Личное развитие ...</i>	<i>Чувство причастности ...</i>	

48

**Модели мотивации**

<b>Модель Маслоу ( пирамида потребностей) (содержательная)</b>			
<b>Составляющие модели</b>	<b>Закономерности</b>	<b>Методика применения</b>	<b>Недостатки</b>
	<p><i>Прежде, чем потребность более высокого уровня будет удовлетворена, должны быть ...</i></p> <p><i>Потребность в</i></p>	<p><i>Основная задача:</i></p>	



	<p>самовыражении имеет ...</p>	<p>Основой технологии создания мотивационной модели являются ...</p> <p>В целом с дополнением психологическими характеристиками отдельных групп работников может служить основой для ...</p>	
--	------------------------------------	--	--

**Теория ERG К. Альфреда**

<b>Составляющие модели</b>	<b>Закономерности</b>	<b>Методика применения</b>	<b>Недостатки</b>
<p>Потребности человека составляют иерархию. Она составляет три уровня: ...</p>	<p>...</p>	<p>Отличие в порядке удовлетворения потребностей. ...</p>	

<b>Модель Врума (теория ожидания) (процессуальная)</b>			
<b>Составляющие модели</b>	<b>Закономерности</b>	<b>Методика применения</b>	<b>Недостатки</b>
<p><i>Осознание потребностей и интенсивности мотивации вызывает ...</i></p> <p><i>Составляющие модели: ...</i></p>	<p><b>Наличие</b> определенной активной потребности не является ...</p> <p>Человек должен ожидать ...</p> <p><b>Ожидание</b> — это ...</p>	<p>Сопоставить</p> <p>привести</p> <p>установить</p> <p>сформировать</p> <p>внушить</p> <p>следить</p>	

<p>Логическая формула модели: ...</p>			
<p><b>Модель МакКлелланда – Аткинсона (теория приобретаемых потребностей) (содержательная)</b></p>			
<p><b>Составляющие модели</b></p>	<p><b>Закономерности</b></p>	<p><b>Методика применения</b></p>	<p><b>Недостатки</b></p>
<p>Структура потребностей высшего уровня сводится к 3 факторам:</p>	<p>Основа поведения – ...</p>	<p>Людей с потребностью во власти следует ...</p> <p>Для людей с сильной потребностью в причастности ...</p>	<p>Основная проблема</p>

			использовании: ...
<b>Теория справедливости Адамса ( процессуальная)</b>			
<b>Составляющие модели</b>	<b>Закономерности</b>	<b>Методика применения</b>	<b>Недостатки</b>
Гигиенические факторы, связанные с окружающей средой работника: ...		Необходимо ...	
Мотивационные факторы, связанные с характером и сущностью работы: ...			

<i>Модель Портера – Лоулера ( процессуальная) интегрирует различные теории</i>			
<i>Составляющие модели</i>	<i>Закономерности</i>	<i>Методика применения</i>	<i>Недостатки</i>
<p><i>Человек определяет ...</i></p> <p><i>На достижение цели влияют ...</i></p> <p><i>Достижение цели влечет ...</i></p> <p><i>Внешний результат ...</i></p> <p><i>Внутреннее и внешнее вознаграждения ...</i></p>	<p><i>Результативный труд ведет ...</i></p> <p><i>важно объединить ...</i></p>	<p><i>Лучшая основа для ...</i></p>	

<p>Достигнутые результаты ...</p>			
---------------------------------------	--	--	--

Одним из важнейших факторов мотивации является коллектив - ...

Люди могут получать удовольствие от ...

Факторы групповой сплоченности:

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

54

## **2.Национальные особенности трудовой мотивации**

*Характер мотивации зависит от ...*

Стимуляция в западноевропейских странах по своему характеру ...

*Рациональный стимул предполагает ...*

*Россияне отличаются от людей других национальностей: ...*

*Рационально организованный стимул побуждает ...*

***Поведение сотрудника на рабочем месте[8].***

*В западных организациях поведение работника ...*

*В восточных организациях является ...*

*Индивидуальная стимуляция опирается на ...*

*Российского работника индивидуалистический стимул ...*

*В России традиционно преувеличивают значение ...*

*Как при недостаточном, так и при избыточном финансовом стимулировании мотивация сотрудника ...*

**Выводы:**

1.

2.

Стимулы, побуждающие людей к результативной работе:

-  
-

Ключевыми льготами являются: ...

**3. Формирование поведения индивидов**

**Поведенческий маркетинг — это ...**

**Направления поведенческого маркетинга:**

1.

2.

3.

4.

**Поведение сотрудников задается ...**

Это направление предполагает ...

Изучение вариантов поведения сотрудников определяется ...

**Поведение клиентов.**

**Клиенты — это ...**

Данная группа включает:

-  
-

Изучение поведения предполагает:

«Лояльность клиента» - это ...

Ориентация организации на клиента предполагает ...

**Управление лояльностью клиентов — ...**

При таком подходе в организации ...

*В поведении клиентов различают: ...*

*Поведение поставщиков — это ...*

*Поведение акционеров — это ...*

*Компетенция персонала.*

*Компетенция представляет собой ...*

*Для определения содержания компетенции необходимо:*

-

-

-

*Жизненный цикл компетенции — это ...*

*Управление компетенцией представляет ...*

*Чтобы компетенция не ушла в стадию угасания необходимо:*

-

-

*В зависимости от эффективности поведения сотрудников в отношении с клиентами можно выделить:*

*Притягательное клиентурное поведение предполагает ...*

*Избирательное клиентурное поведение — ...*

*Антиклиентурное поведение — ...*

*Псевдоклиентурное поведение — ...*

*Реализация целей деятельности организации предполагает ...*

*Управление поведением — ...*

*Модели поведения персонала — ...*

*Категории индивидуалистически-мотивированных работников:  
агрессивный — ...*



*блокировщик – ...*

*представитель – ...*

*доминатор – ...*

*беспомощный – ...*

*искатель признания – ...*

**Этапы управления поведением:**

*I. ...*

*Анализ целей деятельности организации, способов их реализации, возможностей персонала позволяет ...*

57

*II. ...*

**Поведенческий аудит — это ...**

*Рассматриваются формы поведения индивида, которые напрямую связаны с его трудовой деятельностью: ...*

*Цель этапа — ...*

**Функциональные виды поведения требуют ...**

**Дисфункциональные виды поведения требуют ...**

*Ключевые элементы поведения, характерные для конкретного вида деятельности:*

**Дисфункциональные виды поведения — это ...**

*Измерение поведенческих элементов у сотрудников, выполняющих соответствующие виды деятельности — ...*

*III. ...*

*Стратегия интервенции – это ...*

*Задача интервенции является ...*

*Обобщающим способом воздействия на сотрудника выступает: ...*

*Регламентация деятельности личности осуществляется:*

## **10. ТЕМА: ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ В УСЛОВИЯХ ИЗМЕНЕНИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА**

### **ПЛАН:**

**1. Организационные изменения и организационное развитие: подходы и методы**

**2. Корпоративная культура**

**1. Организационные изменения и организационное развитие: подходы и методы**

*К изменениям в процессе труда относятся ...*

*Реакция на изменения.*

*Изменения воздействуют на ...*

*Издержки и выгоды.*

*Психические издержки – это ...*

*Сопротивление переменам.*

*Под сопротивлением изменениям понимаются ...*

*Природа последствий сопротивления. Ощущаемая угроза перемены может быть: ...*

*Основная причина сопротивления переменам — ...*

*Эффект цепной реакции – это ...*

*Позитивные управленческие шаги, обеспечивающие процесс реформ:*

1. Акцент на группу: ...

2. Логическое обоснование необходимости изменений: ...

3. Участие: ...

4. *Вознаграждение: ...*
5. *Безопасность работника: ...*
6. *Коммуникации и образование: ...*
7. *Работа с системой в целом: ...*

### ***Основные принципы управления изменениями.***

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

59

***Организационное развитие — это ...***

*Его основные цели — ...*

*Организационное развитие предполагает ...*

***Характеристики концепции организационного развития.***

1. ***Гуманистические ценности: ...***
2. ***Использование агентов перемен: ...***
3. ***Разрешение проблем: ...***
4. ***Практическое обучение: ...***

**5. Интервенции на различных уровнях: ...**

**6. Ориентация на конкретные обстоятельства: ...**

*Процесс организационного развития предполагает ...*

Организационное развитие направлено на ...

**Глобализация и организационное поведение**

*Глобализация мировой экономики – это ...*

**Мультинациональная компания** — это ...

*На ОП и организационную культуру компании, занимающуюся международным бизнесом, оказывают влияние:*

**Социальные факторы** характеризуют ...

**Этические факторы** характеризуют ...

**Юридические факторы** отражают ...

**К политическим факторам** относят ...

**Экономические факторы** определяют ...

**Национальные факторы** отражают ...

**Национальная культура** – это ...

**Национальная деловая культура** включает ...

**2. Корпоративная культура**

**Организационная культура** – это ...

Носителями организационной культуры являются ...

*Корпоративная культура выполняет следующие функции:*

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

*Корпоративная культура позволяет ...*

*Можно определить корпоративную культуру как совокупность элементов:*

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

61

*Определение Кубра: Корпоративная культура – это ...*

*Характеристика организационной культуры охватывает:*

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

11.

12.

Процесс формирования убеждения: ...

**Сила культуры определяется:**

- 
- 
- 

Сильная культура может быть ...

**Организационная культура выполняет следующие функции:**

- 
- 
- 
- 
- 

**Процесс развития корпоративной культуры имеет стадии:**

**Формирование корпоративной культуры связано ...**

62

**Факторы внешней и внутренней среды существенно влияющие на формирование организационной культуры:**

- 
- 
- 
- 
- 

**Внутренние факторы:**

- 
- 
- 
- 

**Внешние факторы:**

- 
- 

**Возможность поддержания культуры на уровне зависит ...**

***Ситуации, когда необходимо изменять культуру:***

1.

2.

3.

4.

*Методы изменения культуры аналогичны ...*

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ:

1. Сосредоточенность на личности и групповых факторах характерна для ...
  - а. Научного менеджмента;*
  - б. Административного менеджмента;*
  - в. Бюрократического менеджмента;*
  - г. Школы «человеческих отношений»*
2. Сфера отношений отдельного целостного организма со средой – это ...
  - а. Влияние;*
  - б. Поведение;*
  - в. Власть;*
  - г. Лидерство.*
3. Совокупность индивидуальных социальных и психологических качеств, характеризующих человека и позволяющих ему действовать - это ...
  - а. Характер;*
  - б. Поведение;*
  - в. Личность;*
  - г. Харизма.*
4. Наследственность, генетические, физиологические факторы относятся к группе ... факторов личности.
  - а. Биологических;*
  - б. Социальных;*
  - в. Культурных;*
  - г. Ситуационных.*
5. Обобщенная склонность вести себя определенным образом, проявляется в поведении человека – это ...
  - а. Характер;*
  - б. Черта личности;*
  - в. Поведение;*
  - г. Отношение.*
6. Определите личностную характеристику по описанию: черта личности, состоящая в способности всегда исходить из правила «цель оправдывает средства»:
  - а. Склонность к риску;*
  - б. Авторитаризм;*
  - в. Макиавеллизм;*
  - г. Догматизм.*
7. Определите категорию девиантного поведения индивида в процессе деятельности: главенство правил, недостаток автономии, низкий статус, изолированность друг от друга ...
  - а. Ястребы;*
  - б. Ослы;*
  - в. Стервятники;*
  - г. Волчьи стаи.*
8. Возможность выполнять определенную работу – это ...
  - а. Компетентность;*



- б. *Способность;*  
в. *Склонность;*  
г. *Навык.*
9. Выберите предложение, определяющее суть понятия «ценность»:
- а. *Осознанные и принятые компоненты смысла жизни человека;*  
б. *Глубокие убеждения, определяющие действия и суждения человека;*  
в. *То, что обладает особой важностью для человека, и то, что он готов защищать.*  
г. *Верно все перечисленное выше.*
10. Выберите эмоциональную ценность (по Адлеру):
- а. *Комфорт;*  
б. *Творчество;*  
в. *Любовь;*  
г. *Мудрость.*
11. Определите свойство установок по описанию: установки существуют до тех пор, пока не будет сделано чего-либо для их изменения;
- а. *Свойство приобретения;*  
б. *Свойство относительной устойчивости;*  
в. *Свойство вариативности;*  
г. *Свойство направленности.*
12. Позитивное эмоциональное состояние, происходящее из оценки своей работы – это ...
- а. *Установки;*                      в. *Вовлеченность в работу;*  
б. *Ценность;*                      г. *Удовлетворенность трудом.*
13. Что не является компонентом приверженности организации?
- а. *Принятие организационных ценностей;*  
б. *Социальная незащищенность;*  
в. *Готовность прилагать усилия ради организации;*  
г. *Сильное желание оставаться членом коллектива.*
14. Какой вид группы не относится к классификационному признаку «цели существования»?
- а. *Проектные;*  
б. *Дружеские;*  
в. *Условные;*  
г. *Функциональные.*

15. Появление конфликтов и конфронтаций между членами группы характерно для стадии ...
- Формирование;
  - Бурление;
  - Выполнение работы;
  - Расформирование.
16. Положение работника в группе в соответствии с должностью ...
- Структура группы;
  - Статус;
  - Роль;
  - Норма.
17. Выберите фактор, повышающий групповую сплоченность:
- Трудно вступить в группу;
  - Легко вступить в группу;
  - Короткий период существования группы;
  - Большая численность группы.
18. Что не является формальной группой?
- Команда менеджеров;
  - Рабочая группа;
  - Ассоциация;
  - Комитет.
19. Какая коммуникация не имеет отношение к организационному признаку классификации?
- Вертикальная;
  - Восходящая;
  - Горизонтальная;
  - Диагональная.
20. Слух, возникший на почве опасений работников - ...
- «Мечты и чаяния»;
  - Слухи – «пугала»;
  - «Вбивание клиньев»;
  - Финальный слух.
21. Определите внешний фактор стресса, зависящий от организации:
- Инфляция;
  - Стиль управления;
  - Опыт работы;
  - Поддержка коллег.
22. Выявите психологический симптом стресса:
- Раздражительность;
  - Неявка на работу;
  - Хронические головные боли;
  - Злоупотребление алкоголем.
23. Какой вид организации не относится к классификационному признаку «форма собственности»?

- а. Корпоративные;*
  - б. Государственные;*
  - в. Частные;*
  - г. Муниципальные.*
24. Для какой теории мотивации характерны следующие закономерности: люди субъективно определяют соотношение между полученным вознаграждением и своими усилиями, а также вознаграждением, полученным другими:
- а. Модель «Портера-Лоулера»;*
  - б. Теория справедливости Адлера;*
  - в. Модель приобретаемых потребностей МакКлелланда - Аткинсона;*
  - г. Модель ожиданий Врума.*
25. В какой ситуации не целесообразно изменять корпоративную культуру?
- а. Компания растет слишком быстро;*
  - б. Стратегия и корпоративная культура соответствуют друг другу;*
  - в. Быстрые изменения во внешней среде при сильной конкуренции;*
  - г. Фундаментальные изменения внешней среды.*

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Аширов Д.А. Организационное поведение: Учебник / Д.А. Аширов. – М. изд-во: «Велби», 2006. 360 с.
2. Красовский Ю. Д. Организационное поведение: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению «Менеджмент» и специальности «Социология» / Ю.Д. Красовский. -4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2015. – 487 с.
3. Матвеева П.А., Матвеев В.В. Особенности экономического поведения субъектов сферы занятости / Интеллект, идея, инновация: многопрофильный научный журнал Костанайского гос. Ун-та им. А. Байтурсынова. - Костанай: Изд-во «КГУ», №3, 2013.
4. Матвеева П.А., Матвеев В.В. Воспроизводственные аспекты в сфере занятости населения / Интеллект, идея, инновация: многопрофильный научный журнал Костанайского гос. Ун-та им. А. Байтурсынова. - Костанай: Изд-во «КГУ», №3, 2013.
5. Матвеева П.А., Матвеев В.В. Возможности статистического анализа экономического поведения субъектов сферы занятости / Актуальные проблемы экономического развития: сб.ст.Международ.нуч.-практ.конф. –Уфа: Аэтерна, 2013.
6. Матвеева П.А., Матвеев В.В. Теоретико-экономические аспекты формирования занятости населения / Экономическая наука: прошлое, настоящее и будущее: сб.ст.Международ.нуч.-практ.конф. – Уфа: Аэтерна, 2013.
7. Матвеева П.А., Матвеев В.В. Теоретико-экономические аспекты формирования антиобщественного сегмента сферы занятости населения / Итоги научных исследований: сборник статей Международной научно-практ.конф. – М.: РИО ЕФИР, 2015.- с.55 – 58.
8. Матвеев В.В., Матвеева П.А. Концептуальные проблемы предпринимательской деятельности в сфере физической культуры и спорта / Стратегии устойчивого развития мировой и национальной экономики: сборник статей Международ. науч.-практ.коны. – Уфа: РИО МЦИИ ОМЕГА САЙНС, 2015. – с. 82 – 84.
9. Матвеев В.В., Матвеева П.А. Анализ кадровых проблем в системе управления коммерческой физкультурно-спортивной организации / Актуальные проблемы науки на современном этапе развития: сборник статей Международ. науч.-практ.конф. – Стерлитамак: РИЦ АМИ, 2015.- с. 196 – 198.
10. Матвеева П.А., Мамылина Н.В. Механизмы антиобщественного поведения сферы занятости населения: Монография. – Челябинск: Типография ЧГПУ, 2015. – 140 с.

11. Мункоев А.К. *Организационное поведение: Учебное пособие.* – Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2005. 184 с.
12. *Организационное поведение: Учебник для вузов / Под ред. Г.Р. Латфуллина, О.Н. Громовой.* – СПб.: Питер, 2006. С. 16.
13. *Организационное поведение: учебник и практикум для академического бакалавриата / С.А.Барков (и др.): под ред. С.А. Баркова.* – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 453с.
14. *Организационное поведение: Учеб. пособие. Дорофеев В.Д., Шмелева А.Н., Частухина Ю.Ю.* – Пенза: Изд-во ун-та, 2004. – 142 с.
15. *Спивак В.А. Организационное поведение: учеб. пособие для академического бакалавриата / В.А. Спивак.* – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 207 с.
16. *Теория организации и организационное поведение: учебник для магистров \ под ред. Г.Р. Латфуллина, О.Н. Громовой, А.В. Райченко.* – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 471 с.
17. *Теория организации и организационное поведение : учебник / Л.Б. Костровец, И.Ю Беганская, Л.В. Черная, Л.В. Кулешова, М.А. Малик, Н.Г. Яблонская.* – Донецк : ГОУ ВПО «ДонАУиГС» , 2017. – 575 с.

*Учебное издание*

*П.А. Матвеева, В.В. Матвеев*

**РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ ПО КУРСУ  
«ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ»**

*Учебно-методическое пособие*

70

Издательство ЗАО «Библиотека А. Миллера»

454091, г. Челябинск, ул. Свободы, 159

Подписано к печати 28.03.2019

Формат 60×84 1/16 Объем

Заказ № . Тираж

Отпечатано на ризографе в типографии

ФГБОУ ВО ЮУрГГПУ

454080, г. Челябинск, пр. Ленина, 69

