

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 20.09.2024 13:49:40

Уникальный программный ключ:

798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1ff10c8e5199

Приложение 6

к основной профессиональной образовательной программе  
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленность (профиль) программы Менеджмент на  
предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ им. Г.В. ПЛЕХАНОВА

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра экономики и управления

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### **Б1.О.25 ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**

**Направленность (профиль) программы Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма**

**Уровень высшего образования *Бакалавриат***

**Год начала подготовки 2021**

Краснодар – 2021 г.

**Составитель:**

к.э.н., доцент кафедры экономики и управления  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова      Т.П. Хохлова

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры экономики и управления

протокол № 6 от « 28 » января 2021 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**  
по дисциплине «Организационное поведение»

**ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И  
ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

<b>Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)</b>	<b>Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)</b>	<b>Результаты обучения (знания, умения)</b>	<b>Наименование контролируемых разделов и тем</b>
ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	ОПК-1.1. Разрабатывает комплекс мер для решения задач профессиональной деятельности на основе использования современных экономических, организационных и управленческих теорий	ОПК-1.1. 3-1. <b>Знает</b> понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой теории ОПК-1.1. У-1. <b>Умеет</b> предлагать совокупность решений профессиональных организационно-управленческих задач исходя из понимания современных экономических, организационных и управленческих теорий	Тема 1. Сущность, содержание и развитие теории организационного поведения Тема 2. Поведение личности в системе управления Тема 3. Теории и подходы к мотивации Тема 4. Совершенствование групповой динамики и командообразование в организации Тема 5. Управление конфликтами и стрессами в организационном поведении Тема 6. Коммуникации как связующие процессы в организации Тема 7. Власть и лидерство в организации Тема 8. Поведение организации как системы Тема 9. Организационное поведение в системе международного бизнеса
ОПК-3 Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	ОПК-3.1. Выявляет и оценивает в деятельности организации проблемные организационно-управленческие ситуации	ОПК-3.1. 3-1. <b>Знает</b> методы оценки проблемных ситуаций в деятельности организаций ОПК-3.1. У-1. <b>Умеет</b> анализировать и оценивать проблемные организационно-управленческие ситуации в деятельности организации	Тема 1. Сущность, содержание и развитие теории организационного поведения Тема 2. Поведение личности в системе управления Тема 3. Теории и подходы к мотивации Тема 4. Совершенствование групповой динамики и командообразование в организации Тема 5. Управление конфликтами и стрессами в организационном поведении Тема 6. Коммуникации как связующие процессы в организации Тема 7. Власть и лидерство в организации Тема 8. Поведение организации как системы Тема 9. Организационное поведение в системе международного бизнеса

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

**Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях:** опрос

**Задания для текущего контроля:** тест, кейс

**Задания для творческого рейтинга:** доклад, эссе

### Вопросы для проведения опроса обучающихся

**Тема 1. Сущность, содержание и развитие теории организационного поведения**

**Индикаторы достижения: ОПК – 1.1; ОПК - 3.1**

1. Предметно-целевое содержание организационного поведения.
2. Трансформация базовых категорий организационного поведения: сущность и содержание.
3. Современные принципы управления человеческими ресурсами.
4. Различия между механистическими и бихевиористскими теориями организационного поведения.
5. Современные методологические подходы в организационном поведении.

**Тема 2. Поведение личности в системе управления**

**Индикаторы достижения: ОПК – 1.1; ОПК - 3.1**

1. Свойства личности и их влияние на эффективность профессиональной деятельности.
2. Проблемы адаптации работника к организационному окружению и их решение.
3. Составляющие компетенции персонала и их развитие.
4. Управление деловой карьерой в организации.
5. Причины девиантного поведения в организации и способы их устранения.

### **Критерии оценки:**

**1,0 балл** выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

**0,8 балла** выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

**0,5 балла** выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

**0,2 балла** выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

### Задания для текущего контроля

#### Тестовые задания

**Тема 1. Сущность, содержание и развитие теории организационного поведения**

**Индикаторы достижения: ОПК – 1.1; ОПК - 3.1**

#### *1. Задание*

Инновационная гуманистическая парадигма управления человеческими ресурсами означает:

- а) необходимость постоянного совершенствования работы с кадрами
- б) рассмотрение человеческих ресурсов в качестве главного конкурентного преимущества и основы эффективного развития организации
- в) внедрение новой техники и передовых технологий управления
- г) прогнозирование поведения работников с учетом внутренних и внешних изменений

## 2. Задание

Доктрина «человеческих отношений» характеризуется следующими признаками (укажите не менее двух вариантов ответа):

- а) эффективная система взаимосвязей между работниками и руководством
- б) наличие в организации продуктивных неформальных связей и групп
- в) четкое функциональное разделение труда и соблюдение стандартных правил
- г) организация участия персонала в принятии решений и управлении организацией

## 3. Задание

Нормативность организационного поведения означает:

- а) соответствие поведения объекта нормам, правилам и предписаниям, принятым в данной организационной среде
- б) соответствие поведения объекта правилам, нормам, стандартам и ТУ
- в) следование культурным нормам и ценностям в профессиональной и личной сфере
- г) следование нормам и положениям, разработанным в концепции бихевиоризма

## 4. Задание

Установите последовательность эволюции ключевой категории организационного поведения:

- а) персонал
- б) рабочая сила
- в) кадры
- г) человеческие ресурсы
- д) человеческий капитал

## 5. Задание

Одной из задач по развитию персонала организации является адаптация сотрудников, определяемая как:

- а) подбор резерва, рассмотрение трудовых взаимоотношений и юридическое консультирование
- б) организация обучения персонала, аттестация кадров, согласование правил оплаты труда
- в) наставничество, создание специальных тренажеров, тренировка методам труда
- г) скорейшее введение работника в обстановку на рабочем месте, знакомство с принципами и традициями в деятельности предприятия, начальное обучение

## 6. Задание

Организационное поведение – это:

- а) наука, изучающая поведение людей в процессе трудовой деятельности в организации
- б) наука и область практической деятельности, изучающая закономерности и особенности трудового поведения людей, групп и организации в целом
- в) наука и область практической деятельности, которая изучает поведение работников в организационной среде и вне ее
- г) наука и область практической деятельности, изучающая закономерности и особенности поведения людей, связанные с вхождением их в организацию

## 7. Задание

Установите соответствие между названиями и содержанием теорий организационного поведения:

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1) детерминизм         | а) наука, представляющая поведение как реакцию на стимулы внешней среды                                   |
| 2) бихевиоризм         | б) наука, представляющая поведение человека как желание подражать поведению других лиц                    |
| 3) социальное научение | в) учение о закономерной обусловленности и предопределенности поведения                                   |
| 4) фрейдизм            | г) наука, изучающая личность работника в организации и ее влияние на развитие коллектива                  |
|                        | д) наука, изучающая глубинные пласты человеческой психики, бессознательные психические явления и процессы |

## Тема 2. Поведение личности в системе управления

Индикаторы достижения: ОПК – 1.1; ОПК - 3.1

### 1. Задание

Носитель устойчивой совокупности социально-значимых черт, характеризующих индивида как члена общества, – это:

- а) работник
- б) человек
- в) личность
- г) менеджер

### 2. Задание

Основу личности составляют следующие группы факторов (укажите не менее двух вариантов ответа):

- а) биологические
- б) моральные
- в) психологические
- г) социальные

### 3. Задание

Установите соответствие между свойствами личности и их определением:

- |                 |   |
|-----------------|---|
| 1) характер     | а) субъективные чувственные реакции личности на воздействие внутренних и внешних раздражителей, протекающие в форме переживания ситуации, осмысления ее значимости и смысла |
| 2) эмоции       | б) совокупность свойств личности, определяющих рациональную реакцию на внешние воздействия и формирующих отношения и способы поведения                                      |
| 3) экстраверсия | в) способность личности совершать целенаправленные действия и поступки, требующие преодоления трудностей  |
| 4) воля         | г) обращенность личности к внешнему миру и внешним объектам<br>д) обращенность личности к внутреннему миру и внутренним объектам  |

### 4. Задание

Основой современной концепции организационного поведения является:

- а) функционирование и развитие социально-экономической системы
- б) взаимодействие внешней и внутренней среды организации
- в) гуманистическая парадигма управления
- г) достижения информационных технологий управления

### 5. Задание

Совокупность индивидуально-психологических особенностей личности, определяющих эмоциональную реакцию индивидуума на окружающие события и обусловленных типом высшей нервной деятельности, – это \_\_\_\_\_

### Критерии оценки:

**2 балла** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 85 – 100%;

**1,5 балла** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 70 – 84%;

**1 балл** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 50 – 69%;

**0 баллов** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют менее 50%.

## Кейсы

### Тема 2. Поведение личности в системе управления

Индикаторы достижения: ОПК – 1.1; ОПК - 3.1

**Задание 1.** Молодая девушка Марина С. устроилась секретарем первого руководителя крупной международной компании. На новом месте работы она стала зарабатывать заметно больше, чем на прежнем. Знакомым она рассказывала про дружелюбный коллектив, говорила, что у нее ответственная работа, востребовано ее знание иностранного языка. На просьбу родителей звонить иногда с работы домой она отвечала, что такой возможности нет. Отвлекаться на разговоры, не имеющие отношения к работе, она считала недопустимым. На работу приходила первой, а с работы уходила, как правило, через 1-2 часа после официального окончания рабочего дня. Через полгода отношение Марины к работе изменилось. Приходить на работу и уходить с работы стала вовремя. Теперь она уже позволяет себе звонить с работы домой и друзьям и подолгу разговаривать с ними. Работу она считает «чисто секретарской», не отвечающей ее квалификации, и исполнительской, потому что любое, даже самое мелкое, решение, вроде отправки почты, следует согласовывать с другими сотрудниками. Девушка считает, что у нее нет перспектив профессионального и карьерного роста. «Если появится хорошее место, уйти не раздумывая», - говорит она. «Да и зарплата невысокая», - считает она теперь.

*Вопрос:*

Какие принципы мотивации позволяют объяснить такие изменения в отношении Марины к работе?

### **Тема 3. Теории и подходы к мотивации**

#### **Индикаторы достижения: ОПК – 1.1; ОПК - 3.1**

**Задание 2.** А. Маслоу: «В бытность студентом мне доводилось подрабатывать в столовых отелях и в ресторанах. Где-то в 1925 году я подписал с руководством одного курортного отеля договор о том, что в течение лета буду работать официантом. Однако вскоре меня перевели на должность помощника официанта, который получал куда меньшую зарплату и, как вскоре выяснилось, вообще не мог рассчитывать на чаевые. Я оказался в крайне сложной ситуации: денег, которые позволили бы мне вернуться домой, у меня не было, искать другую работу в том же месте уже было поздно, начальник же пообещал мне, что скоро он переведет меня на должность официанта, и, надо сказать, я ему поверил. Месячный доход помощника официанта, лишённого чаевых, мог составлять от 10 до 20 долларов. Работать приходилось без выходных, по четырнадцать часов в сутки. Мало того, этот самый начальник попросил работников в дополнение ко всем прочим обязанностям еще и готовить салаты, поскольку, де, человек, занимавшийся их приготовлением, отлучился на несколько дней. Дни проходили за днями, а работник этот так и не появлялся. Через две недели нам стало понятно, что хозяин попросту морочит нам голову, пытаясь сэкономить лишние доллары. И наконец, на празднование Дня независимости в отель съехались более трехсот гостей, вследствие чего нас попросили остаться в отеле на ночь для приготовления какого-то сногшибательного десерта. Работники ответили на это предложение согласием, однако на следующий день после того, как на праздничный стол было подано первое блюдо, все мы отказались продолжать работу и разошлись кто куда. Разумеется, в финансовом отношении мы жертвовали очень многим, потому что найти хорошую работу было уже невозможно, однако ненависть к хозяину и желание отомстить ему оказались столь сильными, что я и теперь, через тридцать пять лет, помню, какое удовлетворение принес сделанный нами шаг».

*Вопросы:*

1. Как вы объясняете поведение работников?
2. Какая теория лучше всего помогает понять механизмы таких реакций?

#### **Критерии оценки:**

**1 балл** - студент демонстрирует глубокие знания, навыки и компетенции, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, проявляет зрелость суждений, самостоятельное мышление;

**0,8 балла** - студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, демонстрирует самостоятельность и зрелость суждений, но допускает некоторые неточности;

**0,5 балла** - студент проявляет определенный уровень знаний, навыков и компетенций, но отвечает не достаточно самостоятельно, допускает неточности, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа;

**0,2 балла** - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

### **Задания для творческого рейтинга**

#### **Темы докладов**

#### **Тема 1. Сущность, содержание и развитие теории организационного поведения**

**Индикаторы достижения: ОПК – 1.1; ОПК - 3.1**

1. Сущность и значение концепции организационного поведения.
2. Эмпирический и научный этапы становления организационного поведения.
3. Развитие теории организационного поведения в системе менеджмента.
4. Человеческие ресурсы как ключевой фактор организационного развития.
5. Подходы к описанию организационного поведения: процессный, ситуационный, системный, программно-целевой и др.

#### **Тема 2. Поведение личности в системе управления**

**Индикаторы достижения: ОПК – 1.1; ОПК - 3.1**

1. Свойства личности и их влияние на эффективность профессиональной деятельности.
2. Проблемы адаптации работника к организационному окружению и их решение.
3. Составляющие компетенции персонала и их развитие.
4. Причины девиантного поведения в организации и способы их устранения.
5. Типы личности и их профессиональная направленность.

#### **Критерии оценки:**

**3 балла** – выставляется обучающемуся, если выполнены все требования к написанию реферата (презентации): обозначена проблема и обоснована ее актуальность, проведен анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, выполнена качественная презентация,

**2 балла** – выставляется обучающемуся, если основные требования к реферату (презентации): выполнены, но присутствуют недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объем реферата, имеются упущения в оформлении презентации,

**1 балл** – выставляется обучающемуся, если имеются существенные отклонения от требований к реферату (презентации). В частности, тема раскрыта частично, допущены ошибки и отсутствуют выводы.

#### **Эссе**

#### **Тема 2. Поведение личности в системе управления**

**Индикаторы достижения: ОПК – 1.1; ОПК - 3.1**

1. Великие управленцы (Г. Форд, А. Слоун, Л. Якокка, А. Морита и др.) о роли и значении человеческих ресурсов в организации. Каково Ваше личное мнение?
2. Достижения гуру современной школы управления (П. Друкер, Т. Питерс и др.). Какие из их инновационных идей, по Вашему мнению, контрастируют с положениями классических теорий управления?
3. Личность менеджера и его роль в системе управления



4. Социально-психологическая структура и свойства личности.
5. Развитие и управление компетенциями персонала в организации.

### **Тема 3. Теории и подходы к мотивации**

#### **Индикаторы достижения: ОПК – 1.1; ОПК - 3.1**

1. Мотивация и демотивация трудовой деятельности. Какие факторы мотивации и демотивации, по Вашему мнению, являются наиболее значимыми?
2. Достижения представителей школы поведенческих наук (А. Маслоу, Ф. Герцберг и др.). Место и роль их мотивационных теорий в современной модели организационного поведения.
3. Современные теории и подходы к мотивации. Формирование мотивирующей среды в организации.

#### **Критерии оценки:**

**2 балла** - выставляется студенту, если эссе содержит самостоятельное видение проблемы, авторские суждения, демонстрирует творческое мышление, отражает аргументированное мнение автора, основанное на проработке материала по заданной теме;

**1,5 балла** - выставляется студенту, если эссе достаточно полно раскрывает суть проблемы, содержание логичное, структурированное, но позиция автора выражена не в полной мере глубоко и аргументировано;

**1 балл** - выставляется студенту, если эссе в целом отражает суть проблемы, но содержание слабо структурированное, нарушена логика изложения, либо мнение автора недостаточно самостоятельное или аргументированное;

**0,2 баллов** - выставляется студенту, если эссе не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость изложения, не содержит авторских умозаключений и не отражает усвоение материала по поставленной проблеме.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Структура экзаменационного билета**

Наименование оценочного средства	Максимальное количество баллов
Вопрос 1. Сущность, виды и значение мотивации	10
Вопрос 2. Приемы совершенствования корпоративной культуры	10
Тест / Кейс	20
Итого	40

### **Задания, включаемые в экзаменационный билет**

#### **Типовой перечень вопросов к экзамену:**

1. Сущность, актуальность и значение концепции организационного поведения.
2. Содержание, роль и место концепции организационного поведения.
3. Исторические предпосылки и этапы формирования организационного поведения.
4. Становление организационного поведения в теориях детерминизма, бихевиоризма, гештальтпсихологии и др.

5. Развитие организационного поведения в теориях фрейдизма, организационного гуманизма и др.
6. Развитие концепции организационного поведения в системе менеджмента.
7. Системное описание организационного поведения человека: социальный обмен, сравнение, справедливость, удовлетворенность и др.
8. Личность как объект организационного поведения.
9. Роль и место личности в организации.
10. Социально-психологическая структура личности.
11. Свойства личности их характеристика.
12. Сущность и значение диагностики профессиональной пригодности персонала.
13. Приемы и методы диагностики профессиональной пригодности персонала.
14. Взаимодействие личности и организации.
15. Социальное научение личности в организации.
16. Адаптация поведения личности в организации.
17. Ролевое поведение в организации.
18. Персональное развитие и деловая карьера.
19. Этапы деловой карьеры и их характеристика.
20. Сущность, виды и значение мотивации.
21. Эволюция и понятийный аппарат теорий мотивации.
22. Общая характеристика содержательных теорий мотивации.
23. Теория иерархии потребностей А. Маслоу.
24. Теория мотивации Д. Мак-Клелланда.
25. Двухфакторная теория мотивации Ф. Герцберга.
26. Общая характеристика процессных теорий мотивации.
27. Теория ожиданий В. Врума.
28. Теория «X» и «Y» Д. Мак-Грегора. Теория «Z» У. Оучи.
29. Мотивационная теория справедливости Дж. Адамса.
30. Теория мотивации Л. Портера и Э. Лоулера.
31. Мотивационный комплекс трудовой деятельности и его использование.
32. Современные модели и подходы к мотивации.
33. Современные проблемы мотивации и стимулирования персонала.
34. Рабочие группы, их признаки и виды.
35. Сплоченность рабочих групп и ее повышение.
36. Формальные и неформальные группы: их динамика и взаимодействие.
37. Трансформация поведения личности в неформальных структурах.
38. Команды и командообразование в организации.
39. Приемы командообразования в организации.
40. Понятие, структура и причины конфликтов.
41. Типы конфликтов и их характеристика.
42. Классификация конфликтов и их характеристика.
43. Структурные методы управления конфликтами: их характеристика, эффективность и условия применения.
44. Межличностные методы управления конфликтами: их характеристика, эффективность и условия применения.
45. Сущность и динамика стрессов, их влияние на организационное поведение.
46. Сущность, виды и характеристика стрессоров.
47. Характеристика симптомов и состояний персонала в результате стрессов.
48. Управление персоналом в условиях стресса.
49. Психогигиена стрессов в организации.
50. Сущность и виды коммуникаций.
51. Роль и значение коммуникаций в организационном поведении.
52. Коммуникационный процесс: этапы, их содержание и значение.
53. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

54. Деловое общение как основа коммуникативного поведения.
55. Совершенствование коммуникативного поведения в организации.
56. Сущность власти и влияния в организационном поведении.
57. Классификация и характеристика основных форм власти и влияния.
58. Современные подходы к оказанию влияния: участие, партнерство, тренерство и др.
59. Сущность лидерства и подходы к эффективному лидерству.
60. Характеристика лидерства с позиции личных качеств руководителя.
61. Анализ основных поведенческих теорий лидерства.
62. Анализ основных ситуационных теорий лидерства.
63. Изменения и нововведения: сущность, причины, объекты, виды.
64. Управление изменениями и нововведениями.
65. Преодоление сопротивления нововведениям и изменениям.
66. Управление поведением организации.
67. Жизненный цикл организации.
68. Концепция организационного развития: сущность и содержание.
69. Корпоративная культура, ее компоненты и формирование.
70. Приемы совершенствования корпоративной культуры.
71. Клиентоориентированное поведение организации: деловая этика, имидж, репутация, социальная ответственность.
72. Перспективные направления развития концепции организационного поведения.

#### Тестовые задания для экзамена

1. Структура организации – это:
  - а) возможное и необходимое состояние системы, которое должно быть достигнуто
  - б) способ преобразования ресурсов в продукты или услуги
  - в) взаимоотношения уровней управления и функциональных подразделений, построенные в форме, позволяющей эффективно достигать целей организации
  - г) соотношение между составными элементами организации
  
2. Принятая в организации совокупность ценностей, принципов, традиций, норм и правил, определяющих характер взаимоотношений и поведения работников, - это

---

3. Основу поведенческого маркетинга составляет:
  - а) предоставление разнообразных товаров и услуг
  - б) ориентированность поведения организации на удовлетворение рыночных потребностей
  - в) формирование спроса потребителей с учетом интересов и возможностей организации
  - г) изучение состояния и динамики рынка
  
4. Преимуществами органического типа организационной структуры являются (укажите не менее двух вариантов ответа):
  - а) быстрая адаптация к изменениям внешней среды
  - б) предсказуемость
  - в) восприимчивость к инновациям
  - г) точное определение задач каждого работника
  
5. ООО «Вист» с численностью 19 человек занимается продажей электротехнических материалов. Организационная структура предприятия является линейной, что соответствует целям и характеру ее деятельности.  
Укажите, какие признаки характеризуют организационные отношения в ООО «Вист» (укажите не менее двух вариантов ответа):
  - а) динамичные задачи, установленные в каждой группе

- б) формализация и регламентация отношений
- в) централизация власти
- г) гибкое реагирование на изменения окружающей среды

6. Согласно Э. Шейну, «глубинный» уровень организационной культуры составляют:

- а) нормы, ценности и убеждения работников, проявляющиеся в различных символах
- б) базовые представления работников, их мышление, верования, существующие как скрытые предположения
- в) духовная настроенность работников, которая определяет их нормы, ценности и убеждения
- г) наблюдаемые образцы поведения, с помощью которых организация выполняет свои задачи

7. Главными качествами, которыми должен обладать персонал развивающейся организации, являются (укажите не менее двух вариантов ответа):

- а) ориентация на сложившуюся нормативную дисциплину
- б) высокая инновационная готовность
- в) распределение полномочий и ответственности
- г) стремление к саморазвитию и самосовершенствованию

8. Установите соответствие между классификацией и видами групп в организации:

- |                       |                                   |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 1) по численности     | а) постоянные и временные         |
| 2) по статусу         | б) большие, средние, малые        |
| 3) по доступности     | в) диффузные, ассоциации, команды |
| 4) по уровню развития | г) формальные и неформальные      |
|                       | д) открытые и закрытые            |

9. Установите последовательность эволюции ключевой категории организационного поведения:

- а) персонал
- б) рабочая сила
- в) кадры
- г) человеческие ресурсы
- д) человеческий капитал

10. Совокупность индивидуально-психологических особенностей личности, определяющих эмоциональную реакцию индивидуума на окружающие события и обусловленных типом высшей нервной деятельности, – это \_\_\_\_\_

11. Содержательные теории мотивации включают (укажите не менее двух вариантов ответа):

- а) «иерархия потребностей» А. Маслоу
- б) «решетка» менеджмента Р. Блейка и Дж. Моутон
- в) теория «мотивационной гигиены» Ф. Герцберга
- г) теория ожиданий В. Врума

12. Установите соответствие преимуществ и недостатков команд:

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1) преимущества команд | а) эффект группового эгоизма              |
| 2) недостатки команд   | б) подавление инакомыслия                 |
|                        | в) групповая компетентность               |
|                        | г) высокая сплоченность и ответственность |
|                        | д) самоконтроль и самодисциплина          |

13. Инновационная гуманистическая парадигма управления человеческими ресурсами означает:

- а) необходимость постоянного совершенствования работы с кадрами
- б) рассмотрение человеческих ресурсов в качестве главного конкурентного преимущества и основы эффективного развития организации
- в) внедрение новой техники и передовых технологий управления
- г) прогнозирование поведения работников с учетом внутренних и внешних изменений

14. Доктрина «человеческих отношений» характеризуется следующими признаками (укажите не менее двух вариантов ответа):

- а) эффективная система взаимосвязей между работниками и руководством
- б) наличие в организации продуктивных неформальных связей и групп
- в) четкое функциональное разделение труда и соблюдение стандартных правил
- г) организация участия персонала в принятии решений и управлении организацией

15. Нормативность организационного поведения означает:

- а) соответствие поведения объекта нормам, правилам и предписаниям, принятым в данной организационной среде
- б) соответствие поведения объекта правилам, нормам, стандартам и ТУ
- в) следование культурным нормам и ценностям в профессиональной и личной сфере
- г) следование нормам и положениям, разработанным в концепции бихевиоризма

16. Установите последовательность эволюции ключевой категории организационного поведения:

- а) персонал
- б) рабочая сила
- в) кадры
- г) человеческие ресурсы
- д) человеческий капитал

17. Одной из задач по развитию персонала организации является адаптация сотрудников, определяемая как:

- а) подбор резерва, рассмотрение трудовых взаимоотношений и юридическое консультирование
- б) организация обучения персонала, аттестация кадров, согласование правил оплаты труда
- в) наставничество, создание специальных тренажеров, тренировка методам труда
- г) скорейшее введение работника в обстановку на рабочем месте, знакомство с принципами и традициями в деятельности предприятия, начальное обучение

18. Организационное поведение – это:

- а) наука, изучающая поведение людей в процессе трудовой деятельности в организации
- б) наука и область практической деятельности, изучающая закономерности и особенности трудового поведения людей, групп и организации в целом
- в) наука и область практической деятельности, которая изучает поведение работников в организационной среде и вне ее
- г) наука и область практической деятельности, изучающая закономерности и особенности поведения людей, связанные с вхождением их в организацию

19. Установите соответствие между названиями и содержанием теорий организационного поведения:

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1) детерминизм         | а) наука, представляющая поведение как реакцию на стимулы внешней среды                                   |
| 2) бихевиоризм         | б) наука, представляющая поведение человека как желание подражать поведению других лиц                    |
| 3) социальное научение | в) учение о закономерной обусловленности и предопределенности поведения                                   |
| 4) фрейдизм            | г) наука, изучающая личность работника в организации и ее влияние на развитие коллектива                  |
|                        | д) наука, изучающая глубинные пласты человеческой психики, бессознательные психические явления и процессы |

20. Носитель устойчивой совокупности социально-значимых черт, характеризующих индивида как члена общества, – это:

- а) работник
- б) человек
- в) личность
- г) менеджер

21. Основу личности составляют следующие группы факторов (укажите не менее двух вариантов ответа):

- а) биологические
- б) моральные
- в) психологические
- г) социальные

22. Установите соответствие между свойствами личности и их определением:

- |                 |   |
|-----------------|---|
| 1) характер     | а) субъективные чувственные реакции личности на воздействие внутренних и внешних раздражителей, протекающие в форме переживания ситуации, осмысления ее значимости и смысла |
| 2) эмоции       | б) совокупность свойств личности, определяющих рациональную реакцию на внешние воздействия и формирующих отношения и способы поведения                                      |
| 3) экстраверсия | в) способность личности совершать целенаправленные действия и поступки, требующие преодоления трудностей  |
| 4) воля         | г) обращенность личности к внешнему миру и внешним объектам<br>д) обращенность личности к внутреннему миру и внутренним объектам  |

23. Основой современной концепции организационного поведения является:

- а) функционирование и развитие социально-экономической системы
- б) взаимодействие внешней и внутренней среды организации
- в) гуманистическая парадигма управления
- г) достижения информационных технологий управления

24. Совокупность индивидуально-психологических особенностей личности, определяющих эмоциональную реакцию индивидуума на окружающие события и обусловленных типом высшей нервной деятельности, – это \_\_\_\_\_

### Типовые кейсы

**Задание 1.** На заседании Совета директоров туристической фирмы «Караван» выяснилось, что члены Совета получают важные отчеты слишком поздно, не успевают должным образом с ними ознакомиться и подготовиться к работе. Защищаясь, два административных работника утверждали, что почти невозможно писать отчеты в офисе, где их непрерывно отвлекают телефонные звонки или посетители. Трудно работать дома, поскольку компьютер с текстовым редактором нужен в офисе. Председатель Совета директоров должен найти решение проблемы.

*Вопросы:*

1. Охарактеризуйте проблему, опишите конфликтную ситуацию (предмет, причину, мотив, оппонентов), инцидент (повод) и тип конфликта.
2. Предложите решение конфликта.

**Задание 2.** Александр, преуспевающий бизнесмен, приехал на встречу со своим школьным другом Владимиром на 10 минут раньше времени. Друзья не виделись почти пять лет. В приемной (Владимир возглавлял компанию) Александра встретила секретарь. «Владимир Иванович ждет вас, - сказала она. – Но в настоящий момент он говорит по телефону. Пока линия на селекторе не погасла, я предложу вам чай или кофе. Вы можете расположиться в этом кресле и полистать газеты и журналы». Телефонный разговор затянулся. Когда через полчаса Владимир вышел из кабинета, чтобы приветствовать друга, Александр выглядел обиженным и не старался это скрывать. Обращаясь к хозяину, он сказал: «Вова! Уж если ты не мог закончить разговор, когда я пришел, то хотя бы пригласил меня в кабинет. Друзьям «крутость» не показывают. Я ведь могу и обидеться».

*Вопросы:*

1. Как вы считаете, имел ли Александр основания для обиды?
2. К какому типу деловой культуры (по отношению ко времени) принадлежат, по Вашему мнению, Владимир и Александр?

**Задание 3.** В отдел информационного обеспечения и технической поддержки компании «Рост ОК», состоящий из 12 человек, приняли на работу первоклассного специалиста. Через несколько дней работники заявили начальнику отдела, что они не могут работать с новичком, так как он замкнут и недружелюбен по отношению к ним. Руководитель решил не придавать этой проблеме большого значения, полагая, что вскоре отношения наладятся в общей работе сами по себе.

*Вопросы:*

1. Каковы могут быть последствия этой ситуации для специалиста, для отдела, компании?
2. Какими, на Ваш взгляд, должны быть действия руководителя?

### Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«отлично»	ОПК-1	ОПК-1.1	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой теории <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> предлагать совокупность решений профессиональных организационно-управленческих задач исходя из понимания современных экономических, организационных и управленческих теорий	Продвину- тый
		ОПК-3	ОПК-3.1	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> методы оценки проблемных ситуаций в деятельности организаций <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> анализировать и оценивать проблемные организационно-управленческие ситуации в деятельности организации	
70 – 84 баллов	«хорошо»	ОПК-1	ОПК-1.1	<b>Знает с незначительными замечаниями:</b> понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой теории <b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> предлагать совокупность решений профессиональных организационно-управленческих задач исходя из понимания современных экономиче-	Повышен- ный

				ских, организационных и управленческих теорий	
		ОПК-3	ОПК-3.1	<b>Знает с незначительными замечаниями:</b> методы оценки проблемных ситуаций в деятельности организаций <b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> анализировать и оценивать проблемные организационно-управленческие ситуации в деятельности организации	
50 – 69 баллов	«удовлетворительно»	ОПК-1	ОПК-1.1	<b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой теории <b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> предлагать совокупность решений профессиональных организационно-управленческих задач исходя из понимания современных экономических, организационных и управленческих теорий	Базовый
		ОПК-3	ОПК-3.1	<b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> методы оценки проблемных ситуаций в деятельности организаций <b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> анализировать и оценивать проблемные организационно-управленческие ситуации в деятельности организации	
менее 50 баллов	«неудовлетворительно»	ОПК-1	ОПК-1.1	<b>Не знает на базовом уровне:</b> понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой теории структуру организации и вакантные должности (профессии, специальности). <b>Не умеет на базовом уровне:</b> предлагать совокупность решений профессиональных организационно-управленческих задач исходя из понимания современных экономических, организационных и управленческих теорий	Компетенции не сформированы
		ОПК-3	ОПК-3.1	<b>Не знает на базовом уровне:</b> методы оценки проблемных ситуаций в деятельности организаций <b>Не умеет на базовом уровне:</b> анализировать и оценивать проблемные организационно-управленческие ситуации в деятельности организации	