

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ

Кафедра менеджмента

Л.Х. Никифорова

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ

ПОСОБИЕ

**к изучению дисциплины и выполнению
контрольных работ**

*для студентов V курса
специальности 080507
заочного обучения*

Москва - 2004

Введение

Организационное поведение – систематический, научный анализ индивидов, групп и организаций с целью понять, предсказать и усовершенствовать индивидуальное, групповое исполнение и функционирование организации в целом. Таким образом, подход организационного поведения нацелен на повышение эффективности управления человеческими ресурсами.

Организационное поведение представляет собой поведенческий подход к менеджменту, но не менеджмент в целом. Иными словами, организационное поведение не имеет намерения охватить всю сферу менеджмента. Как научная область организационное поведение опирается на управление с позиций психологии и человеческих отношений и с позиций науки о поведении и вместе с Управлением персоналом образует общую систему управления человеческими ресурсами.

Хотя система знаний об управлении считается достаточно молодой наукой, область организационного поведения еще моложе. Дисциплина «организационное поведение» берет свое начало с отчета, опубликованного Р.Гордоном и Д.Хауэлом в 1959 г. Данный отчет был результатом их знакомства с учебными курсами, опросов студентов и преподавателей большого количества американских бизнес-школ. Их выводы свидетельствовали о том, что такая академическая дисциплина, как психология, не полностью удовлетворяет потребности руководителей, они испытывают затруднение при применении теоретических положений психологической науки на практике. Так появилась новая дисциплина «организационное поведение», которая объединила в себе соответствующие области общей, социальной, практической и индустриальной психологии (психологии труда), а также использовала знания социологии, политологии, культурологии, экономики, менеджмента.

Цель учебного курса «Организационное поведение» – дать знания в области организационного поведения, сформировать практические умения по выявлению решающих для организации аспектов поведения работников.

В результате обучения студенты должны:

1) иметь представление о:

- трехуровневой структуре организационного поведения;
- концепциях формирования элементов индивидуального, группового, организационного поведения;

2) знать:

- характеристику основных элементов организационного поведения (индивида, группы, организации в целом);
- характер взаимосвязей между основными элементами организационного поведения;

3) уметь:

- определять особенности темперамента, характера, индивидуальных психических процессов личности с помощью метода психологического тестирования;
- оценить индивидуальный мотивационный профиль личности;
- оценить структуру и динамику малой группы;
- проводить социометрический опрос;
- анализировать невербальные проявления делового общения;
- диагностировать конфликтные ситуации и предлагать рекомендации по их разрешению.

4) иметь опыт:

- проведения психологического тестирования;
- работы в группе.

Оценка усвоения курса включает в себя знание теоретического материала и выполнение контрольной работы.

Выделяются три уровня рассмотрения проблем поведения: личностный (индивидуальный), групповой, организационный (рис. 1). В соответствии с этим строится и курс «Организационное поведение».

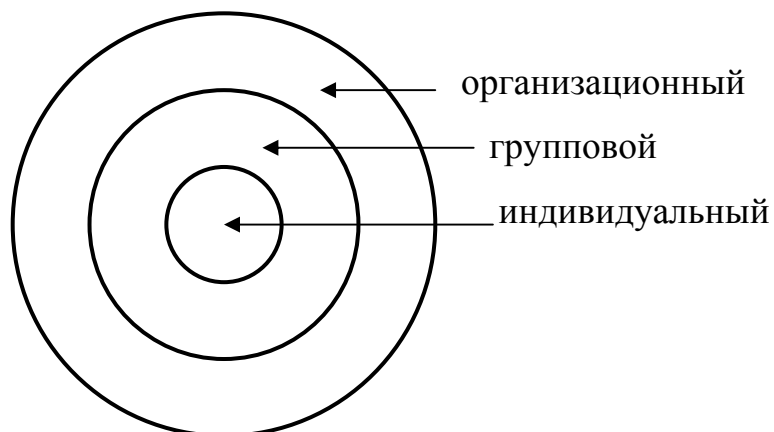


Рис. 1. Уровни организационного поведения

Учебно-тематический план курса «Организационное поведение»

Наименование разделов и тем	Кол-во часов, ч		
	Всего	Лекции	Практич. занятия
Тема 1. Введение в организационное поведение	2	2	0
<i>Раздел I. Индивидуальное поведение в организации</i>	20	10	10
Тема 2. Характеристика структуры личности	4	2	2
Тема 3. Теории личности. Модель трудового поведения.	4	2	2
Тема 4. Мотивация трудовой деятельности.	4	2	2
Тема 5. Персональное развитие в организации.	4	2	2

Тема 6. Стрессы на работе	4	2	2
<i>Раздел 2. Групповое поведение в организации</i>	16	8	8
Тема 7. Группы: структура, виды, динамика.	4	2	2
Тема 8. Поведение индивида в группе.	4	2	2
Тема 9. Социометрическое исследование	4	2	2
Тема 10. Руководство и лидерство.	4	2	2
<i>Раздел 3. Поведение организации в целом</i>	32	20	12
Тема 11. Деловое общение: коммуникативная функция.	4	2	2
Тема 12. Проведение переговоров	4	2	2
Тема 13. Деловое общение: перцептивная функция.	4	2	2
Тема 14. Деловое общение: интерактивная функция.	4	2	2
Тема 15. Средства и методы психологического воздействия.	4	2	2
Тема 16. Организационная культура.	2	2	0
Тема 17. Организационное развитие и изменения.	2	2	0
Тема 18. Деловая этика и этикет.	4	2	2
Тема 19. Поведенческий маркетинг.	2	2	0
Тема 20. Организационное поведение в системе международного бизнеса.	2	2	0
Всего:	70	40	30

В пособии даны основные вопросы темы для теоретического изучения курса согласно учебно-тематическому плану. Список литературы представлен в конце настоящих методических указаний.

I. Методические указания по изучению теоретической части курса

Тема 1. Введение в организационное поведение.

Управление с позиций науки о поведении. Человеческие ресурсы в системе управления. Понятие об организационном поведении. Становление организационного поведения в России.

Раздел 1. Индивидуальное поведение в организации.

Тема 2. Характеристика структуры личности.

Структура личности (по К.К.Платонову). Биологически обусловленная подструктура личности (возраст, пол, сила нервной системы, темперамент). Индивидуальные психические процессы (ощущения, восприятия, память, внимание, мышление, воображение, воля, эмоции). Направленность личности. Интегративные подструктуры личности (характер и способности).

Тема 3. Теории личности. Модель трудового поведения.

Психоаналитические теории личности (З.Фрейд, А.Адлер, К.Юнг, Э.Фромм). Бихевиористические теории личности (Д.Уотсон, Скиннер, И.П.Павлов). Гуманистические теории личности (А.Маслоу, Г.Олпорт, К.Роджерс). Теория личности Э.Берна. Теория личности Б.Г.Ананьева. Модель трудового поведения личности. Трудовой потенциал личности.

Тема 4. Мотивация трудовой деятельности.

Теории мотивации: содержательные, процессуальные, параллельные теории мотивации, теория «Х» и «У» Д.МакГрегора, теория характеристик работ, закон Йеркса-Додсона. Мотивационная структура личности: потребности, мотивы, стимулы, цель, эмоции.

Тема 5. Персональное развитие в организации.

Локус контроля личности. Планирование целостного жизненного пути. Планирование трудовой карьеры. Профессиональное развитие личности.

Тема 6. Стрессы на работе.

Характеристика стресса (функции, симптомы, стрессоры, последствия). Динамика развития и модель изучения стресса. Управление стрессом в производственных условиях. Психотехнические приемы регуляции поведения в стрессовой ситуации.

Раздел 2. *Групповое поведение в организации.*

Тема 7. Группы: структура, виды, динамика.

Понятие о группе. Виды групп. Структура группы. Стадии формирования группы. Сплоченность группы (совместимость, морально-психологический климат).

Тема 8. Поведение индивида в группе.

Групповые нормы. Процессы группового давления (конформизм, негативизм, коллективизм, фрустрация). Роли. Статус.

Тема 9. Социометрическое исследование.

Метод социометрии. Параметрическая и непараметрическая процедуры. Методы обработки результатов: социограммы, социоматрицы, социометрические индексы.

Тема 10. Руководство и лидерство.

Понятие «власть». Сравнение понятий «руководство» и «лидерство». Характеристика лидерства. Теории лидерства. Стили руководства. Модель идеального руководителя. Управленческие роли. Противоречия между ролями «лидер» и «администратор».

Раздел 3. *Поведение организации в целом.*

Тема 11. Деловое общение: коммуникативная функция.

Понятие и процесс коммуникации. Виды коммуникаций. Обратная связь и коммуникативные барьеры. Коммуникационные структуры. Коммуникационные роли.

Тема 12. Проведение переговоров.

Функции переговоров. Виды переговорных стратегий. Тактики переговоров.

Тема 13. Деловое общение: перцептивная функция.

Характеристика процесса социальной перцепции. Субъект и объект восприятия. Механизмы социальной перцепции. Механизм формирования имиджа.

Тема 14. Деловое общение: интерактивная функция. Конфликты в организации.

Формы организации совместной деятельности людей. Понятие и функции конфликта. Структура и динамика конфликта. Типы и причины конфликта. Управление конфликтом.

Тема 15. Средства и методы психологического воздействия.

Характеристика установки (понятие, психологическая структура, изменение установки). Заражение. Внушение. Подражание. Убеждение.

Тема 16. Организационная культура.

Понятия «культура», «экономическая культура», «организационная культура». Свойства и функции организационной культуры. Элементы и виды организационных культур. Управление организационной культурой.

Тема 17. Организационное развитие и изменения.

Факторы организационного развития. Виды изменений. Сопротивление изменениям и управление ими.

Тема 18. Деловая этика и этикет.

Понятия «мораль», «этика», «этикет». Этика бизнеса. Социальная ответственность бизнеса. Деловой этикет. Культура речевого общения (речевой этикет, деловая переписка, диалог по телефону).

Тема 19. Поведенческий маркетинг.

Имиджевые регуляторы поведения. Имидж фирмы. «Public relations». Поведение покупателей.

Тема 20. Организационное поведение в системе международного бизнеса.

Имидж и культура организации в сфере международного бизнеса. Поведение с зарубежным партнером.

Глоссарий

Группа – ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков.

Группа членства – малая контактная группа, в которую включен конкретный индивид.

Карьера – поведение, связанное с опытом работы и деятельностью на протяжении трудовой жизни работника.

Коллективизм – сознательная солидарность личности с традициями и требованиями группы.

Коммуникативный барьер – психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

Коммуникация – процесс передачи информации от источника к получателю с целью изменить его знания, установки или поведение.

Конформизм – феномен вынужденного принятия человеком норм и ценностей группы под угрозой потери этой группы или своего устойчивого положения в ней.

Лидерство – способность оказывать влияние на отдельные личности и группы, направляя их усилия на достижение личных целей и целей организации.

Локус контроля – качество, характеризующее склонность человека приписывать ответственность за результаты своей деятельности внешним силам, либо собственным способностям и усилиям.

Малая группа – немногочисленная группа людей, которые объединены общей социальной деятельностью, находятся в непосредственном общении, способствуют возникновению эмоциональных отношений, выработке групповых норм и развитию групповых процессов.

Мотив – побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением потребностей индивида.

Направленность личности – система побуждений, определяющая избирательность отношений и активности личности.

Негативизм (нонконформизм) – немотивированное поведение субъекта, противостоящее требованиям и ожиданиям других людей и социальных групп.

Нормы – это групповые ожидания относительно поведения ее членов.

Обратная связь – информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора.

Организационное поведение – систематический, научный анализ

индивидов, групп и организаций с целью понять, предсказать и усовершенствовать индивидуальное, групповое исполнение и функционирование организации в целом.

Поведение – комплекс действий человека или группы лиц, отражающий характер и направленность их деятельности, взаимодействие между собой и с окружающей действительностью.

Потребность – состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития.

Психологическая совместимость – способность членов группы к совместной деятельности, основанная на их оптимальном сочетании.

Психологический климат – складывающаяся в производственной группе нравственная (эмоциональная) атмосфера, комфортная или дискомфортная для членов группы.

Референтная группа – реальная или условная группа, которую индивид считает для себя эталонной, на нормы и ценности которой он ориентируется в своем поведении.

Роль – это функция социального положения человека, нормативно одобренная модель поведения.

Социальная перцепция – восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов: других людей, социальных групп, больших социальных общностей.

Статус – позиция или место личности в обществе или группе, связанные с определенными правами и обязанностями.

Стиль руководства – привычная манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить их к достижению целей организации.

Стимул – предмет или явление реальной действительности, способствующие выработке таких мотивов поведения объекта управления, реализация которых позволяет достичь целей, поставленных субъектом управления.

Стресс – совокупность защитных реакций организма, состояние напряжения, возникающее в трудных жизненных ситуациях.

Темперамент – совокупность индивидуальных особенностей человека, характеризующих динамическую и эмоциональную стороны его поведения.

Характер – индивидуальное сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей личности, проявляющихся в поведении человека, в отношении к себе, другим людям, вещам, деятельности и т.д.

II. Методические указания к выполнению контрольных работ

Контрольная работа № 1.

Описание элементов организационного поведения

Контрольная работа № 1 включает в себя описание трех элементов организационного поведения (по одному элементу из индивидуального, группового, организационного уровня). Описание следует представить по следующей схеме¹:

1. Дать определения основополагающим терминам по данному элементу.

2. Назвать имена ученых, разрабатывающих данную проблему, с указанием их вклада в изучение данного элемента организационного поведения (данное задание рекомендуется оформить в виде табл. 1).

Таблица 1

Ученый	Научный вклад
...	...

3. Изложить суть данного элемента (краткое описание научных концепций).

4. Описать возможные методы эмпирического исследования данного элемента на предприятии (наблюдение, эксперимент, психологическое тестирование, анализ документов, опрос (интервью и анкетирование), экспертный опрос, моделирование (деловые игры, ситуационный анализ)).

5. Привести конкретные примеры по реализации данных элементов организационного поведения на практике (возможны примеры из личного опыта, из средств массовой информации (по материалам периодической печати, теле- и радиопрограмм), из научной, научно-популярной и художественной литературы и т.д.).

6. Изложить Ваше собственное мнение по поводу того, как субъект управления (руководитель, администрация) может воздействовать на этот

¹По каждому элементу *обязательно* должны быть раскрыты 1, 3, 5, 6 пп. схемы.

элемент организационного поведения с целью повышения эффективности деятельности организации.

При выполнении контрольной работы выбор элементов организационного поведения по трем уровням (из табл. 2) производится по номеру зачетной книжки:

- индивидуальный уровень – последняя цифра зачетной книжки;
- групповой уровень – предпоследняя цифра зачетной книжки;
- организационный уровень – последняя цифра суммы последней и предпоследней цифры зачетной книжки¹.

Таблица 2

Элементы организационного поведения (по трем уровням)

Индивидуальный уровень	Групповой уровень	Организационный уровень
1. Психологическая структура личности.	1. Структура (профессионально-квалификационная, демографическая, социально-психологическая) группы.	1. Коммуникации в организации.
2. Темперамент личности.	2. Классификация групп.	2. Механизмы социальной перцепции.
3. Характер личности.	3. Динамика группы.	3. Конфликты в организации
4. Способности личности.	4. Сплоченность группы.	4. Организационная культура.
5. Индивидуальные психические процессы.	5. Социально-психологический климат в группе.	5. Организационные изменения.
6. Направленность личности.	6. Групповые нормы.	6. Этика и социальная ответственность бизнеса.
7. Мотивация трудового поведения личности.	7. Роли членов группы.	7. Деловой этикет.
8. Карьера работника.	8. Статус членов группы.	8. Поведенческий маркетинг.
9. Профессиональное развитие работника.	9. Лидерство в группе.	9. Имидж организации.
10. Стрессы в трудовой жизни.	10. Руководство в группе.	10. Организационное поведение в системе международного бизнеса.

¹ В случае если по какому-либо уровню выпадает цифра «0», выбор останавливается на проблеме № 10.

Например, номер зачетной книжки 90060. Из 1 столбца таблицы («Индивидуальный уровень») выбирается проблема № 10 – «Стрессы в трудовой жизни». Из 2 столбца таблицы («Групповой уровень») выбирается проблема № 6 – «Групповые нормы». Из 3 столбца таблицы («Организационный уровень») выбирается проблема № 6 – «Этика и социальная ответственность бизнеса».

Контрольная работа № 2.

Методы исследования элементов организационного поведения

Цель контрольной работы № 2 – получить представление о методах изучения элементов организационного поведения разного уровня.

Работа выполняется по следующей схеме:

1. Студент самостоятельно (по желанию) находит одну методику (социологическую анкету, психологический тест, лист наблюдения и т.д.) исследования какого-либо элемента организационного поведения (любого уровня). В качестве примеров можно привести следующие методы:

- тест на оценку стиля руководства;
- социометрическая анкета;
- социологическая анкета с целью диагностики социально-психологического климата в коллективе;
- психологический тест, направленный на диагностику мотивационной сферы личности и т.д.

2. Апробация выбранного метода.

3. Составление отчета по проделанной работе:

- название и автор методики;
- цель методики;
- объект и предмет исследования;
- вкладывается непосредственно сама методика и заполненные бланки;
- обработка и интерпретация полученных результатов.

Рекомендуемая литература:

1. Бандурка А.М., Бочарова С.П., Землянская Е.В. Психология управления. – Харьков: ООО «Фортуна-пресс», 1998.
2. Громкова М.Т. Организационное поведение. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 1999.
3. Егоршин А.П. Управление персоналом. – Н.Новгород: НИМБ, 1997.
4. Еропкин А.М. Организационное поведение. Конспект лекций. – М.: Изд-во «ПРИОР», ИВАКО Аналитик, 1998.
5. Иванцевич Дж.М., Лобанов А.А. Человеческие ресурсы управления. – М.: «Дело», 1993.
6. Красовский Ю.Д. Организационное поведение. – М.: ЮНИТИ, 1999.
7. Красовский Ю.Д. Управление поведением в фирме: эффекты и парадоксы. – М.: ИНФРА-М, 1997.
8. Курс практической психологии. Для высшего управленческого персонала: Учеб. пособие. – Ижевск: Изд-во Удм. ун-та, 1995.
9. Лебедева Н.В. Психология эффективного руководства. – М.: МГТУ ГА, 1999.
10. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. – М.: ИНФРА-М, 1996.
11. Молл Е.Г. Менеджмент. Организационное поведение: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 1998.
12. Никифорова Л.Х. Организационное поведение. – М.: МГТУ ГА, 2001.
13. Никифорова Л.Х. Организационное поведение. Часть II. – М.: МГТУ ГА, 2002.
14. Одегов Ю.Г., Журавлев П.В. Управление персоналом. – М.: Финстатинформ, 1997.
15. Щекин Г.В. Практическая психология менеджмента. – Киев: «Украина», 1994.

Содержание

Введение	3
Учебно-тематический план курса «Организационное поведение»	5
I. Методические указания по изучению теоретической части курса	7
Глоссарий	10
II. Методические указания к выполнению контрольных работ	12
Рекомендуемая литература	15