

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МАЙКОПСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

М.А. Болокова

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Учебно-методическое пособие

Майкоп - 2012

УДК 331.108.6 (07)
ББК 65.050.2
Б - 79

Печатается по решению научно-технического совета
Майкопского государственного технологического университета
и учебно-методического совета специальности

Рецензенты:

доктор философских наук, профессор Овсянникова Т.А.
кандидат педагогических наук Бибалова С.А.

Болокова М.А. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ. Учебно-методическое пособие. - Майкоп: ИП Магарин О.Г., 2012. – 40 с.

Учебно-методическое пособие составлено в соответствии с рабочей программой и тематическим планом курса «Организационное поведение».

Учебно-методическое пособие ставит целью ознакомить студентов с основными теоретическими концепциями поведения человека в организации, развития культуры организации, культуры поведения отдельной личности в организации.

Предназначено для студентов, обучающихся по специальности 080504.65 «Государственное и муниципальное управление» и направлению подготовки бакалавров 081100.62 «Государственное и муниципальное управление».

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	5
2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ИЗМЕРЕНИЯ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ СТУДЕНТАМИ ДИСЦИПЛИНЫ «СМИ В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИМИ ПРОЦЕССАМИ»	19
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	39

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время потребность в изучении проблем, связанных с индивидуальными и групповыми особенностями поведения сотрудников в организации, ощущается большинством современных менеджеров. Отмечается значительный рост интереса к психологическим аспектам взаимоотношений, трудовой деятельности, поддержания психического здоровья в условиях организации, коллектива, современной жизни. Значение работы с людьми возрастает в деятельности специалистов любого профиля.

Организационное поведение – это междисциплинарная отрасль знаний, изучающая закономерности взаимодействия и активности сотрудников, рабочих групп, обусловленные индивидуальными и групповыми (психологическими, социально-психологическими, профессиональными, педагогическими, управленческими) особенностями сотрудников и организации в целом. Это базисная дисциплина, овладение которой позволит менеджеру понять причины и факторы поведения людей в организации и на основе этого повысить эффективность управления ведущим фактором организации – персоналом, тем самым обеспечив ее конкурентоспособность.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Разделы дисциплины

Тема 1. Теоретические основы организационного поведения

Предмет теории организационного поведения. Организационное поведение как междисциплинарное направление исследований организаций. Роль и место ОП в системе наук и практике управления. Основопологающие концепции организационного поведения.

Тема 2. Теории поведения человека в организации

Дефиниция понятия «организационное поведение». Взаимодействие человека и организации. Ролевой аспект взаимодействия человека и организации. Личностный аспект взаимодействия человека и организации.

Тема 3. Личность в организации

Индивидуальные различия и их влияние на эффективность профессиональной деятельности. Понятие личности и ее структура. Личность и ее развитие в организации. Адаптация человека к организации.

Тема 4. Коммуникативное поведение в организации

Коммуникации и поведение в организации. Виды коммуникаций в организации. Организационная структура коммуникаций (Ю.Д.Красовский). Барьеры организационной коммуникации. Эффективность межличностных коммуникаций. Методики создания эффективных коммуникационных обращений к персоналу.

Тема 5. Мотивация и результативность в организации

Трудовая мотивация и результативность организации. Мотивационные теории организационного поведения. Управление мотивацией организационного поведения. Понятие о мотивационном комплексе трудовой деятельности персонала организации и его структуре.

Тема 6. Групповое поведение людей в организации

Группы и их классификация. Неформальная и формальная структуры организации. Ситуационные факторы, влияющие на групповое организационное поведение. Управление групповым организационным поведением.

Тема 7. Лидерство в организации

Понятие о власти и влиянии. Сравнительная эффективность различных форм власти и влияния. Природа и содержание понятия лидерства. Поведенческие и ситуационные подходы к исследованию феномена лидерства. Стили руководства.

Программа лекционного курса

Тема 1. Теоретические основы организационного поведения

Предмет теории организационного поведения. Организационное поведение как междисциплинарное направление исследований организаций. Роль и место ОП в системе наук и практике управления. Основополагающие концепции организационного поведения.

Понятие «организационное поведение» возникло в таком словосочетании, потому что, во-первых, оно проявляется только в организациях (фирмах, банках, государственных учреждениях), которые понимаются как объединение работающих в них людей. Во-вторых, оно называется так потому, что главными фигурами в организациях являются ее организаторы – руководители высшего, среднего и низового звеньев управления, организующих всю работу «человеческого фактора», обеспечивая промежуточные и конечные результаты труда работников. В-третьих, именно руководители формируют исходную организационную упорядоченность всех звеньев организации, т.е. создают такое качество системы, как уровень ее временной и пространственной организации. В-четвертых, оно называется так еще и потому, что работники являются самоорганизаторами собственного поведения в пространстве и во времени.

Впервые понятие «организационное поведение» стал употреблять американский психолог Ф. Ротлибсбергер (50-е годы XX в.), изучая организации. Но системная разработка организационного поведения как учебной дисциплины началась с 70-х годов в США (Ф. Лютенс, 1976).

Дисциплина «Организационное поведение» официально была введена в учебные планы подготовки специалистов в области

управления в середине 90-х годов. В отечественной традиции эта дисциплина называлась «Социология и психология управления».

Организационное поведение как дисциплина, с одной стороны, имеет маргинальный (межпограничный) статус, а с другой – оказывается специфической интеграцией всех этих дисциплин, приобретая тем самым статус синтезирующей «наддисциплины». Включение этого курса как ведущего в программы изучения смежных управленческих дисциплин сразу поднимает их на уровень осмысления «человеческого фактора» организации.

Глубинным предметом изучения организационного поведения являются мотивационные ансамбли работников: насколько они эффективны или нет и как ими управлять? Способом изучения этих феноменов может быть социопсихологическое моделирование ситуаций, которые представляют реально отображенные человеческие отношения в организации.

Тема 2. Теории поведения человека в организации

Дефиниция понятия «организационное поведение». Взаимодействие человека и организации. Ролевой аспект взаимодействия человека и организации. Личностный аспект взаимодействия человека и организации.

Организационное поведение может быть понято и «расшифровано» только тогда, когда раскрываются социальные генотипы организаций. Они закодированы в ее основном противоречии «сотрудничество – конфронтация», которое и является предметом исследований. Социальный генотип «Мотивационные ресурсы работников», является основополагающим в управленческих отношениях подразделений «руководитель – подчиненные». Его изучение отражает положение дел в подразделениях всей организации, особенно если она расширяется.

Поведение человека, работающего в организации, определяется тем, в какой системе оценочных координат он находится. Существует четыре стереотипа в оценках работников, проявление которых в сознании руководителей влияет, так или иначе, на формирование тех или иных моделей поведения.

На основе проявления этих стереотипов конструируется теоретическая модель познавательной ситуации – координатная квадродиаграмма, где выделяются четыре сегмента: ригористический, автономный, мобилизационный, прессинговый.

Должностные модели поведения в ракурсе «задачи – ответственность» весьма разнообразны. Однако они поддаются упорядочению через регламентирующие способы включения работников в организацию, хотя удельный вес нерегламентированного поведения в этих моделях может быть достаточно высок в зависимости от «жесткой» или «мягкой» организационной структуры.

Должностные модели поведения в ракурсе «стимулы – справедливость» еще более разнообразны. Они труднее поддаются упорядочению, так как требуют системной проработки стимулирования с периодическим внедрением обновленных программ.

Совмещение двух ракурсов организационного поведения в сфере производительного труда и в сфере распределения является самой трудной проблемой управления. Если эта проблема решается хотя бы на 70–80%, можно считать, что организация обеспечила свои «тылы». Обе графические модели являются отражением двух важнейших направлений в изучении социальных генотипов организации. Их «расшифровка» выявляет многочисленные генетические вариации организационного поведения, типичные для тех или иных случаев его проявления. Более того, именно в этих графических моделях обнаруживаются специфические социальные генотипы, которые характеризуют то или иное «здоровье» организации. Здесь же обнаруживаются и организационные патологии.

Тема 3. Личность в организации

Индивидуальные различия и их влияние на эффективность профессиональной деятельности. Понятие личности и ее структура. Личность и ее развитие в организации. Адаптация человека к организации.

Личность – это человек как носитель социальных качеств, субъект социальной деятельности и отношений.

Понятие индивид обозначается человек как представитель вида.

Индивидуальность – уникальное, неповторимое сочетание социально-психологических особенностей человека как личности и как индивида.

Основными задачами науки об организационном поведении являются:

- Ознакомление менеджера с закономерностями внутреннего мира, психики и поведения людей
- Обучение, умение разбираться в их индивидуальных особенностях в практике управления организацией.

Основными направлениями практической психологической работы в организации являются:

- психодиагностика (профессиональное изучение психологических особенностей личности и группы)
- психологическое консультирование (оказание психологической помощи работникам организации)
- психологическая подготовка и обучение персонала организации.

Основные теоретические подходы к пониманию личности.

- психологический
- поведенческий
- гуманистический

Тема 4. Коммуникативное поведение в организации

Коммуникации и поведение в организации. Виды коммуникаций в организации. Организационная структура коммуникаций. Барьеры организационной коммуникации. Эффективность межличностных коммуникаций. Методики создания эффективных коммуникационных обращений к персоналу.

Коммуникации – это передача информации от одного человека к другому, один из способов доведения человеком до других людей идей, фактов, мыслей, чувств и ценностей.

Цель коммуникации – добиться от принимающей стороны точного понимания отправленного сообщения. В коммуникациях

всегда участвуют по крайней мере два человека – отправитель и получатель. Коммуникации – это то, что осознает получатель сообщения, а не то, что имеет в виду его отправитель.

Организаций без коммуникаций не существует. В отсутствие коммуникаций работники не имеют информации о том, что делают коллеги, менеджмент не получает первичных данных, а руководители и лидеры команд не в состоянии отдавать указания. Следовательно, невозможными оказываются координация различных видов деятельности и сотрудничество работников.

Коммуникации обеспечивают реализацию всех основных функций управления – планирования, организации, руководства и контроля.

Эффективные коммуникации способствуют повышению показателей деятельности организации и уровня удовлетворенности работников трудом, формированию чувства сопричастности к работе компании.

Большая часть связей в коммуникативной цепи организации соединяет именно управленцев. Количество уровней руководства в некоторых компаниях варьируется от двух до десяти и более; количество уровней работников, как правило, равно единице. Поскольку каждая связь может привести к утрате определенной информации, самыми большими «возможностями» в этом смысле обладают руководители. Вероятность информационных потерь возрастает прямо пропорционально длине коммуникативной цепочки.

Тема 5. Мотивация и результативность в организации

Трудовая мотивация и результативность организации. Мотивационные теории организационного поведения. Управление мотивацией организационного поведения. Понятие о мотивационном комплексе трудовой деятельности персонала организации и его структуре.

Мотивация – это динамическая система, взаимодействующих между собой внутренних факторов (мотиваторов), вызывающих и направляющих ориентированное на достижение цели поведение человека. Под внутренними факторами будем понимать потребности,

желания, стремления, ожидания, восприятия, ценностные установки и другие психологические компоненты личности.

Определенные мотивационные побуждения человека – это результат воздействия культурной среды. Побуждения влияют на отношение индивидов и к работе, и к жизни в целом.

Мотивационные побуждения подразделяются на четыре группы: мотивация к достижениям, мотивация принадлежности к группе, мотивация компетентности, мотивация власти.

Мотивация к достижениям – это побуждение некоторых индивидов к достижению определенных целей, решению поставленных задач и продвижению вверх по лестнице успеха.

Мотивация принадлежности к группе – это стремление некоторых индивидов к установлению социальных связей с другими людьми.

Мотивация компетентности – это стремление быть лучшим в чем-либо, ориентация на высокие результаты и качество.

Мотивация власти – это стремление воздействовать на людей и на развитие ситуации. Мотивированные властью индивиды желали бы оказывать влияние на свои организации, и согласны принять на себя связанный с этим риск.

Мотивированные властью индивиды – прекрасные менеджеры, но только в том случае, когда их стремления направлены во благо организации, а не к достижению личного успеха.

Тема 6. Групповое поведение людей в организации

Группы и их классификация. Неформальная и формальная структуры организации. Ситуационные факторы, влияющие на групповое организационное поведение. Управление групповым организационным поведением.

Малые профессиональные группы являются основными исполнителями работ в организации. Их работники взаимосвязаны между собой по характеру и условиям трудовой деятельности. Существуют разнообразные модели такой взаимосвязанности работников. В малых профессиональных группах могут быть совмещенные варианты лидерства и руководства. Лидерский тип руководства является наиболее продуктивным тогда, когда он

выражает потребности малой группы в эффектах взаимокompенсаторного сотрудничества.

Поведение профессиональных групп в организации можно представить, используя визуальные квадрограммы, при помощи которых выявляются уровни группового развития и их различные конфигурации. Все шесть позиций, определяющих поведение профессиональной группы, можно изобразить на шестигранных моделях после их реального измерения по определенным признакам.

Основным индикатором проявления групповых способов поведения является групповая норма производительности. Именно вокруг ее социально-экономического содержания может разворачиваться конфликт и с руководителем, и с другими работниками, поскольку она, олицетворяя справедливость, оказывается и главным позитивно-мотивирующим фактором, и главным фактором конфликтного группового поведения.

Социальными генотипами, образующими феномен организационного поведения, являются:

- способы организации труда работников, зафиксированные в определенных конфигурациях;

- эффекты взаимокompенсаторного сотрудничества в моделях «руководство – лидерство»;

- шесть факторов успешной работы профессиональной группы, где ведущей является модель «Б» – «профессиональная работанность – морально-психологическая сплоченность»;

- групповая норма производительности, которой важно умело управлять.

Социальные генотипы организационного поведения обнаруживают себя в шестимерных графических конфигурациях, которые являются показателями того, что происходит с подразделениями организации. Если эти конфигурации «выталкивают» работников из своей структуры управленческих отношений, значит, ее социальные генотипы могут быть «испорчены» вирусами бюрократизации, технократизма и авторитаризма.

Тема 7. Лидерство в организации

Понятие о власти и влиянии. Сравнительная эффективность различных форм власти и влияния. Природа и содержание понятия лидерства. Поведенческие и ситуационные подходы к исследованию феномена лидерства. Стили руководства.

Изучение лидерства в организациях необходимо начинать с главы фирмы, который может оказаться идеологом преобразований. В том случае выявляются стратегические идеологемы лидерства, которые реализуются в определенных моделях стратегического поведения лидера и его команды.

Организационный феномен власти ассоциируется, как правило, с жесткими требованиями главы фирмы, которым необходимо подчиняться. Личная власть руководителя проявляется через использование ее социально-психологических, административных и экономических ресурсов. Эти ресурсы могут мотивировать поведение работников и как их добровольное подчинение требованиям руководителя, и как их вынужденное подчинение.

Власть руководителя может быть поражена психологическими синдромами усталости, которые приводят к ее кризису. Кризисы власти имеют не только субъективный, но и объективный характер. Такие кризисы возникают на стадиях перехода организации от одной модели ее управления к другой.

Успешный руководитель всегда ориентируется на интернальное поведение. Это хорошо демонстрирует разработка личностных жизненных целей, осуществленная создателем фирмы. Однако есть и такие руководители, которые тонут в решении текущих проблем. Их интернальность подавляется организационной неразберихой в фирме. Отсюда важно отлаживать организационное управление так, чтобы оно ориентировало персонал в будущее.

Кольцевые модели мотивации поведения формируются на высшем уровне управления как включение работников в определенные сценарии изменений. Ведущим сценарием на этом уровне является маркетинговое «большое кольцо». Инструментом реализации этого сценария может быть имиджевая стратегия фронтальной реорганизации поведения работников, где обратные

связи оказываются определяющими в принятии управленческих решений.

Их изучение может быть организовано в экспериментальных исследованиях, которые дают возможность сравнивать различные результаты опросов в разных рыночных сегментах. На основе этих результатов организуется процесс инновационной мобилизации персонала. Главным в этом процессе является разработка программ удовлетворения текущих, перспективных (нарастающих) и латентных потребностей заказчиков (клиентов).

Планы семинарских занятий

Тема 1. Теоретические основы организационного поведения

Вопросы для обсуждения:

1. Предмет теории организационного поведения.
2. Методологические подходы к организационному поведению.
3. основополагающие концепции организационного поведения.
4. Модели организационного поведения.

В процессе самостоятельной работы студентам необходимо изучить:

1. Формирование представлений об организационном поведении в отечественных общественно-исторических условиях.
2. Концепция Н.А. Витке.
3. Трудовой энтузиазм как новое явление производственной деятельности в советский период отечественной истории. Модели трудового энтузиазма.
4. Комплексные исследования мотивации.

Тема 2. Теории поведения человека в организации

Вопросы для обсуждения:

1. Структура модели взаимодействия человека и организации.
2. Три подхода к объяснению поведения человека в организации.
3. Взаимодействие человека и организации.

В процессе самостоятельной работы студентам необходимо изучить:

1. Как можно интерпретировать понятие «организационное поведение»?
2. Какой может быть организационная среда поведения персонала?
3. Почему возникает феномен отчужденного поведения и как оно проявляется психологически?
4. Сегменты организационного поведения.
5. В каких случаях возникает феномен приобщенного поведения и как оно проявляется психологически?

Тема 3. Личность в организации

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие личности и ее структура.
2. Современные теории личности.
3. Типологии личностей.
4. Причины ролевых конфликтов, их преодоление.

В процессе самостоятельной работы студентам необходимо изучить:

1. Личность как объект управления в организационном поведении.
2. Индивидуальные различия и их влияние на эффективность профессиональной деятельности.
3. Параметрическое описание личности.

Тема 4. Коммуникативное поведение в организации

Вопросы для обсуждения:

1. Виды организационных коммуникаций: нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные.
2. Виды и формы организационного общения.
3. Барьеры организационной коммуникации.
4. Управление информационными потоками в организации.

В процессе самостоятельной работы студентам необходимо изучить:

1. Особенности вербального и невербального кодирования.
2. Классификация коммуникационных каналов.
3. Значение восприятия в процессе декодирования информации.
4. Эффективность межличностных коммуникаций.

Тема 5. Мотивация и результативность в организации

Вопросы для обсуждения:

1. Мотивы и их виды.
2. Иерархия потребностей по А.Маслоу.
3. Гигиенические и мотивационные факторы по Херцбергу.
4. Содержательные и процессуальные теории мотивации.

В процессе самостоятельной работы студентам необходимо изучить:

1. Понятие о мотивации трудового поведения персонала.

2. Содержательные теории мотивации.
3. Процессуальные теории мотивации.

Тема 6. Групповое поведение людей в организации

Вопросы для обсуждения:

1. Группы в организации.
2. Формальная и неформальная структуры, их взаимовлияния.
3. Факторы формирования социально-психологического климата

коллектива.

В процессе самостоятельной работы студентам необходимо изучить:

1. Малые профессиональные группы.
2. Факторы группового поведения.
3. Организационная сущность управления.
4. Микромодели управленческих отношений.

Тема 7. Лидерство в организации

Вопросы для обсуждения:

1. Лидерство. Власть. Типы лидеров.
2. Концепции лидерского поведения.
3. Соотношение лидерства и руководства.

В процессе самостоятельной работы студентам необходимо изучить:

1. Понятие о власти и влиянии.
2. Сравнительная эффективность различных форм власти и влияния.
3. Понятие о лидерстве.

Основная и дополнительная литература

1. Основная литература

1 ЭБС «Айбукс» Латфуллин, Г. Р. Организационное поведение: учебник для вузов/ Г.Р. Латфуллин. — СПб. : Питер, 2010. — 432 с. - Режим доступа: <http://ibooks.ru/>

2. Дополнительная литература

2. Баранова, И.П. Организационное поведение : учеб. пособие для студентов вузов / И.П. Баранова. - М. : Маркет ДС, 2010. - 168 с.

3. Резник, С.Д. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации) : учеб. пособие для студентов вузов / С.Д. Резник, И.А. Игошина ; под общ. ред. С.Д. Резника. - М. : Инфра-М, 2009. - 256 с.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ИЗМЕРЕНИЯ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ СТУДЕНТАМИ ДИСЦИПЛИНЫ «СМИ В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИМИ ПРОЦЕССАМИ»

Фонд оценочных средств дисциплины включает в себя:

- вопросы к зачету для проведения промежуточной аттестации;
- тестовые задания для текущего контроля знаний;
- тестовые задания для контроля остаточных знаний.

Критерии оценки знаний студентов на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Критерии оценки знаний студентов при проведении тестирования

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий;

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70% тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее - 51%; .

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50% тестовых заданий.

Вопросы к зачету для проведения промежуточной аттестации

1. Что такое природная и социальная организация? Что такое организационное поведение?
2. Ресурсная концепция поведения: две управленческие парадигмы.
3. Формальные отношения и поведение в организации.
4. Бюрократия и поведение.
5. Власть и коммуникация в организации.
6. Поведенческие ресурсы управления.
7. Маркетинговое управление поведением: имиджевые регуляторы поведения.
8. Поведенческое формирование имиджа.
9. Управление поведением клиентуры.
10. Трудовой процесс. Классификация трудовых процессов. Этапы трудового процесса.
11. Раскройте понятия «рабочая сила», «человеческий капитал», «трудовой потенциал» и их компоненты.
12. Трудовой коллектив как объект управления.
13. Социализация и профессиональная адаптация.
14. Поведенческие временные ресурсы.
15. Что такое лидерство? Основы эффективного лидерства в организации. Перечислите основные навыки высокоэффективных людей.
16. Дайте оценку достоинствам и недостаткам различных стилей руководства коллективом.
17. Деловое поведение работников.
18. Методы управления. Раскройте особенности методов принуждения, побуждения и убеждения.
19. Что такое высокоэффективная организация и ее основные свойства.
20. Личностное деловое поведение.
21. Что такое мотивация? Структура систем мотивации. Приведите условия мотивации эффективной работы подразделений и сотрудников предприятия.

22. Особенности и формы делового общения. Роль ораторского искусства в управлении организацией.

23. Развитие организационных структур.

24. Мотивы деятельности человека. Мотивация и стили управления.

Тестовые задания для текущего контроля знаний

Вариант 1

1. В модели включения человека в организационное окружение с позиции организации, человек выступает в роли ...

А) основы, на базе которой строится вся деятельность осуществляющаяся организацией;

Б) физического лица с набором определенных навыков и потребностей;

В) ресурса организации, который она наряду с другими ресурсами использует в своей деятельности;

Г) легко заменяемого звена в организационной культуре.

2. Закончите фразу: «Организационное окружение – это часть организации, с которой ...

А) человек сталкивается во время своей работы;

Б) человеку удобно и приятно контактировать;

В) человек контактирует наиболее эффективно.

3. При изучении системы ценностей, норм, правил и поведенческих стереотипов организации новому человеку необходимо ...

А) знать только те из них, которые являются ключевыми на первом этапе взаимодействия человека и организации;

Б) собрать максимально возможное количество информации о системе ценностей, норм и т.д., характерных для данной организации;

В) довольствоваться информацией предоставленной работодателем;

Г) обговорить все интересующие с руководителем и выяснить, какие нормы являются формальными, а какие необходимо соблюдать.

4. Взаимодействие человека и организации рассматривается с двух позиций:

- А) организации и внешней окружающей среды;
- Б) организации и человека;
- В) человека и внешнего окружения;
- Г) человека и его действий в организации.

5. При вхождении в организацию человек не сталкивается с проблемой ...

- А) адаптации человека к новому окружению;
- Б) коррекции поведения человека;
- В) изменение и модификации в организации;
- Г) взаимодействие организации с ее конкурентами.

6. Противоречия в ролевых конфликтах

- А) низкая коммуникабельность;
- Б) противоречия между членами организации;
- В) углубленное ознакомление с ролью;
- Г) несоответствие культуры организации и ее стратегии;
- Д) ожидание коллег не соответствует действиям членов организации;
- Е) выявление разных взаимоисключающих ролей;
- Ж) противоречия, заложенные в содержании роли;
- З) противоречия между человеком и определенной ему ролью;
- И) неопределенность роли;
- К) низкая мотивация.

7. Четыре типа компенсации:

- А) положительная;
- Б) нейтральная;
- В) централизованная;
- Г) децентрализованная;
- Д) гашение;
- Е) поощрения;
- Ж) отрицание;
- З) наказание.

8. Переход в полноправные члены организации – это когда

...

- А) новый член организации освоил нормы и ценности организации;
- Б) человек частично освоил нормы и ценности организации;
- В) человек понимает сущность организации;
- Г) человек полностью адаптировался в этой организации.

9. Критериальная основа поведения человека складывается из ...

- А) представлений, понятий, опыта, суждений;
- Б) взглядов, убеждений, знаний, концепций;
- В) расположений, ценностей, верований, принципов;
- Г) ситуации, целей, восприятия, установок.

10. Процессы из которых складывается восприятие человеком организационного окружения:

- А) получения и изучения информации;
- Б) отбора и систематизации информации;
- В) исследования окружения и его постижения;
- Г) получения и усвоения информации.

Вариант 2

1. В модели включения человека в организационное окружение, человек предстает как:

А) часть организации, призванная выполнять свою роль в ней и сводить свои физиологические и другого рода потребности к минимуму;

Б) социальное существо с неограниченными постоянно растущими потребностями и определенными знаниями, опытом, моралью и д.р.;

В) социальное существо с определенными потребностями, опытом, знаниями, навыками, моралью, ценностями и т.д.;

Г) биологическое и социальное существо с определенными физиологическими и другого рода потребностями, опытом, знаниями, навыками, моралью и т.д.

2. Удержание человека и его адаптация к условиям труда в организации является задачей...

А) каждого члена организации;

Б) коллег, непосредственно контактирующих с новым человеком;

В) управления организацией;

Г) отдела кадров.

3. Вхождение нового человека в организацию сопряжено с ...

- А) адаптацией к физической среде;
- Б) адаптацией к социальной среде;
- В) коррекцией или изменением поведения человека;
- Г) изменениями и модификациями в организации.

4. Четыре типа периодической компенсации:

- А) компенсация через фиксированный интервал времени;
- Б) через переменный интервал времени;
- В) компенсация в зависимости от фиксированной нормы;
- Г) в зависимости от переменной нормы;
- Д) в зависимости от объема работ;
- Е) через переменный интервал времени;
- Ж) в зависимости от мотивации работников;
- З) через фиксированный интервал работы;
- И) в зависимости от фиксированной нормы.

5. Противоречия в ролевых конфликтах

- А) низкая коммуникабельность;
- Б) противоречия между членами организации;
- В) углубленное ознакомление с ролью;
- Г) несоответствие культуры организации и ее стратегии;
- Д) ожидание коллег не соответствует действиям членов организации;
- Е) выявление разных взаимоисключающих ролей;
- Ж) противоречия, заложенные в содержании роли;
- З) противоречия между человеком и определенной ему ролью;
- И) неопределенность роли;
- К) низкая мотивация.

6. Три подхода к устранению конфликтов при исполнении ролей:

- | | |
|--------------------------|---------------------------------|
| А) изменения работы; | Б) развитие людей; |
| В) перестановка людей; | Г) переход на новую работу; |
| Д) изменение ролей; | Е) разрешение конфликта; |
| Ж) мотивация работников; | З) изменение целей организации. |

7. Два подхода к установлению соответствия роли и места

А) роль является основополагающей в установлении. Исходной точкой является место, на которое претендует человек;

Б) роль является основополагающей в установлении. Взаимосвязь места и роли в организации;

В) установление по принципу «Не место красит человека». Исходной точкой является место, на которое претендует человек;

Г) взаимосвязь места и роли в организации. Установление по принципу «Не место красит человека».

8. Компенсация – это ...

А) следование за осуществлением желаемым поведением человека, которое должно быть соответствовать интересам поощряемого человека;

Б) внешняя реакция на поведение человека, выражающаяся в том, что человек либо что-то приобретает, либо что-то теряет в результате осуществления их в форме определенного поведения действий;

В) когда человек осуществляет какие-то нежелательные действия, на которые ранее поступала положительная реакция;

Г) вид деятельности, направленный на мотивацию человека, с целью удовлетворения задач организации.

9. Составляющая, которой не хватает в модели взаимодействия человека и организационного окружения

А) вход;

Б) обратная связь;

В) выход;

Г) преобразование.

10. Два способа систематизации информации человеком:

А) аналитическая обработка информации и с помощью опыта, знаний, представлений, образов;

Б) систематическая обработка информации и с помощью образования, сведений, теорий, концепций;

В) логическая обработка информации и с помощью чувств, предпочтений, эмоций, убеждений;

Г) эмоциональная обработка информации и с помощью понятий, категорий, формул, теорий.

Вариант 3

1. Основой конфликта между человеком и организационным окружением является ...

А) психологическая несовместимость нового человека и организационного окружения;

Б) несоответствие роли, которую предлагает организация человеку, его претензиям занимать определенное место в организации;

В) несоответствие между вознаграждением и трудом, который необходим для его получения;

Г) неспособность организации изменить свою структуру после появления в ней нового человека.

2. Три задачи, которые должна решить организация на этапе вхождения нового работника в организационное окружение:

А) создать доброжелательную атмосферу;

Б) ознакомить с новыми нормами поведения;

В) понять цели, с которыми человек пришел в организацию;

Г) объяснить, что именно организация ожидает от него;

Д) разрушить старые поведенческие нормы входящего человека;

Е) заинтересовать его в работе;

Ж) привить ему новые нормы поведения.

3. Удержание человека и его адаптация к условиям труда в организации является важной задачей для ...

А) отдела кадров;

Б) сотрудников, окружающих человека;

В) самого человека;

Г) управления организацией.

4. 4 типа адаптации человека в организации:

А) отрицание, принятие всех норм ценностей, объективизм, индивидуализм;

Б) отрицание, конформизм, мимикрия, адаптивный индивидуализм;

В) конформизм, бюрократизм, демократизм, отрицание;

Г) объективизм, мимикрия, демократизм, консюмеризм.

5. Три подхода к устранению конфликтов при исполнении ролей:

- А) изменения работы;
- Б) развитие людей;
- В) перестановка людей;
- Г) переход на новую работу;
- Д) изменение ролей;
- Е) разрешение конфликта;
- Ж) мотивация работников;
- З) изменение целей организации.

6. Необходимое условие успешного вхождения в организацию для нового члена:

- А) наличие опыта работы;
- Б) обладание яркой внешностью;
- В) изучение системы ценностей организации;
- Г) личный контакт с руководством.

7. У человека чувство ответственности в организации развивает ...

- А) усиленное включение человека в организацию;
- Б) количество времени, потраченное организацией на этого человека;
- В) отношение членов организации к новому сотруднику;
- С) функционирование организации в целом.

8. Сущность приемлемости роли

- А) неосознанное выполнение роли, с целью получения результата для данной организации;
- Б) мотивация работника, с целью удовлетворения задач организации;
- В) человек готов выполнять роль осознанно, исходя из того, что выполнение данной роли будет давать ему определенное удовлетворение и приведет к получению положительного результата;
- Г) полное удовлетворение своей деятельностью.

9. Три общих правила обработки информации человеком, позволяющих свести ее до образов:

- А) установление аналогий;
- Б) установление соотношения информации и ее источника;
- В) завершение оценки истинности информации;
- Г) установление сферы использования информации;
- Д) установление соотношения истинности и ложности информации;
- Е) завершение интерпретации информации;

Ж) установление соотношения фигуры и фона;

З) завершение образов;

Е) установление сходства и приблизительности.

10. Стереотипизация – это ...

А) выбор из множества явлений наиболее типичных;

Б) сведение множества наблюдаемых фактов к наиболее простому;

В) выбор наиболее характерного состояния объекта из множества состояний;

Г) сведение сложного и оригинального явления к упрощенному представлению.

Тестовые задания для контроля остаточных знаний

1. В модели включения человека в организационное окружение с позиции организации, человек выступает в роли ...

А) основы, на базе которой строится вся деятельность осуществляющаяся организацией;

Б) физического лица с набором определенных навыков и потребностей;

В) ресурса организации, который она наряду с другими ресурсами использует в своей деятельности;

Г) легко заменяемого звена в организационной культуре.

2. В модели включения человека в организационное окружение, человек предстает как:

А) часть организации, призванная выполнять свою роль в ней и сводить свои физиологические и другого рода потребности к минимуму;

Б) социальное существо с неограниченными постоянно растущими потребностями и определенными знаниями, опытом, моралью и др.;

В) социальное существо с определенными потребностями, опытом, знаниями, навыками, моралью, ценностями и т.д.;

Г) биологическое и социальное существо с определенными физиологическими и другого рода потребностями, опытом, знаниями, навыками, моралью и т.д.

3. Основой конфликта между человеком и организационным окружением является ...

А) психологическая несовместимость нового человека и организационного окружения;

Б) несоответствие роли, которую предлагает организация человеку, его претензиям занимать определенное место в организации;

В) несоответствие между вознаграждением и трудом, который необходим для его получения;

Г) неспособность организации изменить свою структуру после появления в ней нового человека.

4. Закончите фразу: «Организационное окружение – это часть организации, с которой ...

А) человек сталкивается во время своей работы;

Б) человеку удобно и приятно контактировать;

В) человек контактирует наиболее эффективно.

5. Удержание человека и его адаптация к условиям труда в организации является задачей...

А) каждого члена организации;

Б) коллег, непосредственно контактирующих с новым человеком;

В) управления организацией;

Г) отдела кадров.

6. Три задачи, которые должна решить организация на этапе вхождения нового работника в организационное окружение:

А) создать доброжелательную атмосферу;

Б) ознакомить с новыми нормами поведения;

В) понять цели, с которыми человек пришел в организацию;

Г) объяснить, что именно организация ожидает от него;

Д) разрушить старые поведенческие нормы входящего человека;

Е) заинтересовать его в работе;

Ж) привить ему новые нормы поведения.

7. При изучении системы ценностей, норм, правил и поведенческих стереотипов организации новому человеку необходимо ...

А) знать только те из них, которые являются ключевыми на первом этапе взаимодействия человека и организации;

Б) собрать максимально возможное количество информации о системе ценностей, норм и т.д., характерных для данной организации;

В) довольствоваться информацией предоставленной работодателем;

Г) обговорить все интересующие с руководителем и выяснить, какие нормы являются формальными, а какие необходимо соблюдать.

8. Вхождение нового человека в организацию сопряжено с ...

А) адаптацией к физической среде;

Б) адаптацией к социальной среде;

В) коррекцией или изменением поведения человека;

Г) изменениями и модификациями в организации.

9. Удержание человека и его адаптация к условиям труда в организации является важной задачей для ...

А) отдела кадров;

Б) сотрудников, окружающих человека;

В) самого человека;

Г) управления организацией.

10. Взаимодействие человека и организации рассматривается с двух позиций:

А) организации и внешней окружающей среды;

Б) организации и человека;

В) человека и внешнего окружения;

Г) человека и его действий в организации.

11. Четыре типа периодической компенсации:

А) компенсация через фиксированный интервал времени;

Б) через переменный интервал времени;

В) компенсация в зависимости от фиксированной нормы;

Г) в зависимости от переменной нормы;

Д) в зависимости от объема работ;

Е) через переменный интервал времени;

Ж) в зависимости от мотивации работников;

З) через фиксированный интервал работы;

И) в зависимости от фиксированной нормы.

12. Четыре типа адаптации человека в организации:

А) отрицание, принятие всех норм ценностей, объективизм, индивидуализм;

Б) отрицание, конформизм, мимикрия, адаптивный индивидуализм;

В) конформизм, бюрократизм, демократизм, отрицание;

Г) объективизм, мимикрия, демократизм, консюмеризм.

13. При вхождении в организацию человек не сталкивается с проблемой ...

А) адаптации человека к новому окружению;

Б) коррекции поведения человека;

В) изменение и модификации в организации;

Г) взаимодействие организации с ее конкурентами.

14. Противоречия в ролевых конфликтах

А) низкая коммуникабельность;

Б) противоречия между членами организации;

В) углубленное ознакомление с ролью;

Г) несоответствие культуры организации и ее стратегии;

Д) ожидание коллег не соответствует действиям членов организации;

Е) выявление разных взаимоисключающих ролей;

Ж) противоречия, заложенные в содержании роли;

З) противоречия между человеком и определенной ему ролью;

И) неопределенность роли;

К) низкая мотивация.

15. Три подхода к устранению конфликтов при исполнении ролей:

А) изменения работы;

Б) развитие людей;

В) перестановка людей;

Г) переход на новую работу;

Д) изменение ролей;

Е) разрешение конфликта;

Ж) мотивация работников;

З) изменение целей организации.

16. Необходимое условие успешного вхождения в организацию для нового члена:

А) наличие опыта работы;

Б) обладание яркой внешностью;

В) изучение системы ценностей организации;

Г) личный контакт с руководством.

17. Четыре типа компенсации:

- А) положительная;
- Б) нейтральная;
- В) централизованная;
- Г) децентрализованная;
- Д) гашение;
- Е) поощрения;
- Ж) отрицание;
- З) наказание.

18. Два подхода к установлению соответствия роли и места

А) роль является основополагающей в установлении. Исходной точкой является место, на которое претендует человек;

Б) роль является основополагающей в установлении. Взаимосвязь места и роли в организации;

В) установление по принципу «Не место красит человека». Исходной точкой является место, на которое претендует человек;

Г) взаимосвязь места и роли в организации. Установление по принципу «Не место красит человека».

19. У человека чувство ответственности в организации развивает ...

А) усиленное включение человека в организацию;

Б) количество времени, потраченное организацией на этого человека;

В) отношение членов организации к новому сотруднику;

С) функционирование организации в целом.

20. Переход в полноправные члены организации – это когда ...

А) новый член организации освоил нормы и ценности организации;

Б) человек частично освоил нормы и ценности организации;

В) человек понимает сущность организации;

Г) человек полностью адаптировался в этой организации.

21. Компенсация – это ...

А) следование за осуществлением желаемым поведением человека, которое должно быть соответствовать интересам поощряемого человека;

Б) внешняя реакция на поведение человека, выражающаяся в том, что человек либо что-то приобретает, либо что-то теряет в результате осуществления их в форме определенного поведения действий;

В) когда человек осуществляет какие-то нежелательные действия, на которые ранее поступала положительная реакция;

Г) вид деятельности, направленный на мотивацию человека, с целью удовлетворения задач организации.

22. Сущность приемлемости роли

А) неосознанное выполнение роли, с целью получения результата для данной организации;

Б) мотивация работника, с целью удовлетворения задач организации;

В) человек готов выполнять роль осознанно, исходя из того, что выполнение данной роли будет давать ему определенное удовлетворение и приведет к получению положительного результата;

Г) полное удовлетворение своей деятельностью.

23. Составляющая, которой не хватает в модели взаимодействия человека и организационного окружения

А) вход;

Б) обратная связь;

В) выход;

Г) преобразование.

24. Критериальная основа поведения человека складывается из ...

А) представлений, понятий, опыта, суждений;

Б) взглядов, убеждений, знаний, концепций;

В) расположений, ценностей, верований, принципов;

Г) ситуации, целей, восприятия, установок.

25. Три общих правила обработки информации человеком, позволяющих свести ее до образов:

А) установление аналогий;

Б) установление соотношения информации и ее источника;

В) завершение оценки истинности информации;

Г) установление сферы использования информации;

Д) установление соотношения истинности и ложности информации;

Е) завершение интерпретации информации;

Ж) установление соотношения фигуры и фона;

З) завершение образов;

Е) установление сходства и приблизительности.

26. Процессы из которых складывается восприятие человеком организационного окружения:

- А) получения и изучения информации;
- Б) отбора и систематизации информации;
- В) исследования окружения и его постижения;
- Г) получения и усвоения информации.

27. Два способа систематизации информации человеком:

- А) аналитическая обработка информации и с помощью опыта, знаний, представлений, образов;
- Б) систематическая обработка информации и с помощью образования, сведений, теорий, концепций;
- В) логическая обработка информации и с помощью чувств, предпочтений, эмоций, убеждений;
- Г) эмоциональная обработка информации и с помощью понятий, категорий, формул, теорий.

28. Стереотипизация – это ...

- А) выбор из множества явлений наиболее типичных;
- Б) сведение множества наблюдаемых фактов к наиболее простому;
- В) выбор наиболее характерного состояния объекта из множества состояний;
- Г) сведение сложного и оригинального явления к упрощенному представлению.

29. Противопоставление интересов членов групп и борьба между ними наблюдается в случае ...

- А) стереотипизации;
- Б) слияния;
- В) конфликта;
- Г) кооперации.

30. «Статус и роли» относятся к ...

- А) характеристикам членов группы;
- Б) ситуационным характеристикам;
- В) структурным характеристикам;
- Г) неформальным характеристикам.

31. Чтобы команды стали самоорганизующимися единицами, важно обеспечить ...

- А) наличие ресурсов для работы команды;
- Б) адекватные коммуникации между ними;
- В) полную самостоятельность работы;

Г) точность поставленных целей.

32. Процесс включения человека в организационное окружение – это ...

- А) специализация;
- Б) социализация;
- В) интеграция;
- Г) дифференциация.

33. В центре модели взаимодействия человека и организационного окружения находится ...

- А) организационное окружение;
- Б) действия, поведение;
- В) человек;
- Г) результаты работы.

34. Системы человека по теории мотивации Выготского:

- А) низшая физиологическая и высшая социальная системы человека;
- Б) низшая социальная и высшая духовная системы человека;
- В) низшая материальная и высшая социальная системы человека;
- Г) низшая биологическая и высшая духовная системы человека.

35. Группы потребностей по теории Альдерфера

- А) существования, связи, роста;
- Б) физиологические, социальные, психологические;
- В) власти, влияния, самореализации;
- Г) материальные, социальные, интеллектуальные.

36. В теории двух факторов Герцберга выделяются:

- А) внутренние мотивирующие факторы и внешние факторы здоровья;
- Б) внутренние физиологические факторы и внешние социальные;
- В) внутренние психологические факторы и внешние факторы условий;
- Г) внутренние поведенческие факторы и внешние факторы мотивации.

37. Группы потребностей по теории МакКлелланда

- А) существования, связи, роста;
- Б) физиологические, социальные, психологические;
- В) достижения, соучастия, властвования;
- Г) взаимопонимания, взаимовлияния, взаимодействия.

38. Мотивация — это ...

А) совокупность внутренних и внешних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности;

Б) процесс побуждения человека к повышению производительности труда;

В) совокупность взглядов и убеждений, определяющих поведение человека;

Г) процесс влияния на человека с целью формирования нужного поведения.

39. Группы потребностей по теории Маслоу

А) физиологические, безопасности, принадлежности и причастности, признания и самоутверждения, самовыражения;

Б) базовые, первичные, вторичные, социальные, интеллектуальные;

В) существования, связи, влияния, роста, самоутверждения;

Г) материальные, идеальные, влияния и власти, взаимопонимания и взаимодействия, самоутверждения.

40. Концепция партисипативного управления исходит из того, что человек, ...

А) имеющий высокий уровень мотивации, дает большую отдачу;

Б) участвующий в корпоративных мероприятиях, имеет более высокую мотивацию;

В) участвующий в корпоративной учебе, дает большую отдачу;

Г) принимающий участие во внутриорганизационной деятельности, работает более продуктивно.

41. Основная идея теории равенства состоит в том, что в процессе работы человек сравнивает ...

А) свою зарплату с зарплатой коллег;

Б) то, как были оценены его действия, с тем, как были оценены действия других;

В) свой объем работы с объемом работы коллег;

Г) свои трудозатраты с трудозатратами коллег.

42. Характеристики в теории постановки целей, от которых зависит уровень исполнения работы:

А) сложность, специфичность, приемлемость, приверженность;

Б) достижимость, значимость, масштаб, весомость;

В) актуальность, статусность, влияние, перспективность;
Г) вероятность достижения, соответствие потребностям, уровень, масштаб.

43. Организационная культура – это набор ...

А) наиболее важных норм и ценностей присущих данной организации;

Б) наиболее важных предположений, принимаемых членами организации и получающих выражение заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры к их поведению и действию;

В) норм и ценностей, принимаемых работниками полностью или частично данной организации;

Г) предположений, полностью принимаемых работником, получивших свое воплощение в нормах и ценностях организации.

44. Выявление лучшего поведения (конкурсы, соревнования) – это обряд ...

А) усиления;

Б) обновления;

В) разрешения конфликта;

Г) ухода.

45. Процесс внешней адаптации и выживания заключается в ...

А) процессе достижения организацией своих целей и взаимодействия с представителями внешней среды;

Б) процессе достижения организацией своих целей и задач, при спокойной внешней среде;

В) подстраивании под существующую среду;

Г) координальной перестройки всех норм и ценностей организации с целью выживания.

46. Увольнение или понижение в должности – это обряд ...

А) единения;

Б) ухода;

В) усиления;

Г) продвижения.

47. Стандартные и повторяющиеся мероприятия коллектива, проводимые в установленное время и по специальному поводу – это...

А) ритуалы;

Б) церемонии;

В) обряды;

Г) праздники.

48. Процесс внутренней интеграции – это процесс...

А) объединения подразделений организации;

Б) нахождения способов совместной работы и сосуществования в организации;

В) объединения подразделений близких по специфике и структуре.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисциплина «Организационное поведение» раскрывает теоретические основы поведения человека в социальных организованных системах различных типов и классов, сущность, принципы, законы и способы организации жизнедеятельности и поведения человека в обществе, а также особенности осуществления различных видов организационной деятельности, включая управленческую.

Понимание принципов и закономерностей организации жизнедеятельности и поведения человека в различных социальных образованиях является неотъемлемой частью системы знаний специалиста в области управления.

Задачей курса является формирование у студентов системных знаний о поведении людей в различных социальных организациях, на различных уровнях управления, в различных сферах человеческой деятельности, влиянии функциональной и личностной компоненты коммуникативных отношений, социально-психологических особенностях взаимодействия людей, структуре мотивационных факторов поведения людей в организации; формирование практических навыков управления поведением людей в организации.

Болокова М.А.

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Учебно-методическое пособие

Подписано в печать 20.11.2012. Формат бумаги 60 x 84 1/16. Бумага офсетная.
Гарнитура Таймс. Усл. печ. л. 2,5. Тираж 100 экз. Заказ 235.

Отпечатано с готового оригинал-макета на участке оперативной полиграфии
ИП Магарин О.Г. 385011, г. Майкоп, ул. 12 Марта, 146/211.
Тел. для справок 8-906-438-28-07. E-mail: olemag@rambler.ru