

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления и территориального развития



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Минзарипов Р.Г.

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**

Организационное поведение, командообразование и конфликтменеджмент М2.Б.4

Направление подготовки: 080200.68 - Менеджмент

Профиль подготовки: Финансовый менеджмент

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Сафина Д.М.

**Рецензент(ы):**

-

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Киршин И. А.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления и территориального развития:

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No

Казань  
2014

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Сафина Д.М. кафедра финансового менеджмента отделение менеджмента и маркетинга , Dinara.Safina@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

- сформировать представление о механизмах эффективного управления поведением людей в процессе труда,
- ознакомить студентов с теориями, объясняющими причины поступков людей,
- способствовать выработке навыков разрешения конфликтных ситуаций в организации,
- способствовать выработке навыков построения эффективных команд,
- научить студентов выражать свое видение, замыслы, идеи и обеспечивать эффективную коммуникацию,
- способствовать выработке навыков управления поведением людей в процессе труда и их совершенствование,

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " М2.Б.4 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.68 Менеджмент и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Данная дисциплина относится к циклу: "Профессиональный цикл".

Курс "Организационное поведение, командообразование и конфликт-менеджмент" рекомендуется изучать после ознакомления с такими дисциплинами как "Менеджмент", "Теория организации", "Исследование систем управления", "Управление персоналом", "Организационное поведение", "Психология управления".

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способность к изменению профиля своей профессиональной деятельности
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способность самостоятельно приобретать и использовать новые знания и умения
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способность принимать организационно-управленческие решения и оценивать их последствия
ПК-1 (профессиональные компетенции)	способность управлять организациями, подразделениями группа (командами) со-трудников, проектами и сетями
ПК-4 (профессиональные компетенции)	способность разрабатывать программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию
ПК-8 (профессиональные компетенции)	способность готовить аналитические материалы для управления бизнес-процессами и оценки их эффективности

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-9 (профессиональные компетенции)	способность обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями; выявлять и формулировать научные проблемы

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

Знать:

- ? особенности функционирования организации как открытой системы;
- ? механизмы эффективного управления поведением людей в процессе труда;
- ? особенности групповой динамики и поведения людей в команде;
- ? методы управления конфликтами в организации на всех уровнях.

2. должен уметь:

- ? создать эффективную команду, правильно распределить роли, выбрать лидера;
- ? эффективно разрешать конфликтные ситуации в нескольких измерениях организационной жизни

3. должен владеть:

- ? методикой принятия решений в группе;
- ? методами создания команд;
- ? навыками превращения внутрифирменных конфликтов в ресурсы развития организации;

- анализировать изменения поведения индивида и группы в соответствии с критериями эффективности работы организации;
- принимать во внимание человеческий фактор связанный с различием поведении людей в разных культурах;
- реализовать на практике модели организационного поведения, отвечающие требованиям времени;
- применять полученные знания в области разрешения организационных конфликтов;
- эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды;
- анализировать и проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации;
- эффективно разрешать конфликтные ситуации в нескольких измерениях организационной жизни

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен во 2 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Введение в ?Организационное поведение, коман-дообразование и конфликт-менеджмент?.	2		2	4	0	дискуссия
2.	Тема 2. Тема 2. Основы работы в команде. Методика командообразования	2		2	4	0	дискуссия
3.	Тема 3. Тема 3. Принципы конфликт-менеджмента. Управление конфликтами.	2		2	4	0	дискуссия
4.	Тема 4. Тема 4. Стресс и предупреждение конфликта. Про-блема притеснения в трудовом коллективе: моббинг и харассмент как организационные явления.	2		2	4	0	дискуссия
Итого				8	16	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

**Тема 1. Тема 1. Введение в ?Организационное поведение, коман-дообразование и конфликт-менеджмент?.**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1.1 Предмет и методы курса ?Организационное поведение, командообразование и конфликт-менеджмент?. 1.2 Исторические корни организационного поведения. Орга-низационное поведение как синтетическая дисциплина. 1.3 Поведение в организации, команды и конфликты: сово-купное влияние на организационную эффе-ктивность.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Самостоятельная работа ♦1 Чтение литературы по теме, подготовка устных выступлений

**Тема 2. Тема 2. Основы работы в команде. Методика командообразования**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1. Понятие команды. Почему в организациях должны быть команды? Типы команд в организации. 2. Команды, управляемые менеджером и самоуправляемые команды. Целенаправленные или самопроектируемые команды. Самоорганизующаяся рабочая команда. 3. Размер команды. Автономность команды в противовес контролю со стороны менеджеров. 4. Основные принципы работы команды. Работа на общий результат вместо индивидуализма. 5. Методы формирования команд. Стадии становления команды. Этапы развития команд: от традиционного контроля к самоуправлению. 6. Роли в команде. Нормы в команде 7. Пять структурных конфигураций команд. Работа в команде и взаимозависимость. 8. Оценка креативности. Конвергентное и дивергентное мышление. Креативность и зависимость от окружающей среды. Испытание метода мозгового штурма. Основные угрозы креативности команд. Социальная лень. Конформность. 9. Эффект Рингельмана. Эффекты социальной фасилитации и социального расслабления.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Определение собственных осознанных и неосознанных целей. Упражнения, направленные на формирование доверия в группе и энергии единства в команде. Формирование ценностей команды. 2. разбор кейса ?Команда, которой не было? 2. Деловая игра ?Потерпевшие кораблекрушение?. 3. Практикующее упражнение ?Охотники за мусором? - формирование команды.

**Тема 3. Тема 3. Принципы конфликт-менеджмента. Управление конфликтами.**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1. История и теория конфликтологии. Предмет, цели и задачи. 2. Общая характеристика конфликта. Сущность конфликта, функции и его структура. 3. Классификация конфликтов и их причины. Объективные причины конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов. Потери и искажения информации. Основные периоды и этапы конфликта. 4. Психологические особенности конфликтов. Внутриличностный конфликт и его особенности. Межличностный конфликт. Групповые конфликты. 5. Особенности внутрифирменных конфликтов в зависимости от стадии развития организации. 6. Управление конфликтами: классификация конфликтов, причины, функции (последствия) конфликтов. 7. Методы разрешения конфликтов. Стили поведения людей в конфликтных ситуациях по К.Томасу. Переговоры, как метод разрешения конфликтов. 8. Типы поведения людей в конфликтах (негативисты, конфликтогенные люди; собеседники, практики, мыслители) 9. Транзакционный анализ Э.Берна и его применение для управления конфликтами. 10. Идеология и корпоративная культура как факторы направления конфликтов в конструктивное русло.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Разбор практических примеров различных типов конфликтов. 2. Упражнение ?История реки с аллигаторами?.

**Тема 4. Тема 4. Стресс и предупреждение конфликта. Проблема притеснения в трудовом коллективе: моббинг и харассмент как организационные явления.**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1. Понятие стресса. Дистресс и эвстресс. ?Дерево? стресса. Причины стресса на работе. 2. Понятие ?эмоциональное выгорание?. Основные сим-птомы синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). 3. Методы предотвращения стрессов: организационные и индивидуальные. Агрессивность, ее природа. Понятие фрустрации. Способы выхода из состояния фру-страции. 4. Способы управления эмоциями. Возможности снижения агрессии в конфликте. 5. Моббинг. Его причины, последствия и способы предотвращения. 6. Харассмент как организационное явление.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Практические занятия 1. Обучение методике рефрейминга. Самостоятельная работа 1. Чтение литературы по теме, подготовка устных выступлений 2. Тест ?уровень стресса?

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Тема 1. Введение в ?Организационное поведение, коман-дообразование и конфликт-менеджмент?.	2			12	дискуссия
2.	Тема 2. Тема 2. Основы работы в команде. Методика командообразования	2			12	дискуссия
3.	Тема 3. Тема 3. Принципы конфликт-менеджмента. Управление конфликтами.	2			12	дискуссия
4.	Тема 4. Тема 4. Стресс и предупреждение конфликта. Про-блема притеснения в трудовом коллективе: моббинг и харассмент как организационные явления.	2			12	дискуссия
	Итого				48	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В процессе реализации учебной программы по дисциплине "Организационное пове-дение, командообразование и конфликт-менеджмент" используются такие образовательные технологии, как: лекции, семинары, метод кейс-стади (анализ практических ситуаций, кейс от англ. case-случай), обсуждение материалов по темам семинаров, выступления студентов с рефератами с последующим обсуждением, проведение деловых игр, написание эссе.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Тема 1. Введение в ?Организационное поведение, коман-дообразование и конфликт-менеджмент?.

дискуссия , примерные вопросы:

### Тема 2. Тема 2. Основы работы в команде. Методика командообразования

дискуссия , примерные вопросы:

### Тема 3. Тема 3. Принципы конфликт-менеджмента. Управление конфликтами.

дискуссия , примерные вопросы:

### Тема 4. Тема 4. Стресс и предупреждение конфликта. Про-блема притеснения в трудовом коллективе: моббинг и харассмент как организационные явления.

дискуссия , примерные вопросы:

Примерные вопросы к экзамену:

1. Содержание понятия конфликт-менеджмент.
2. Социально-психологическое содержание понятия "конфликт".
3. Классификация конфликтов.
4. Основные стадии конфликта.
5. Межличностные и внутриличностные конфликты в организации.
6. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
7. Причины и типы внутриличностных конфликтов, их проявления в организациях.
8. Типы поведения людей в конфликтах (негативисты, конфликтогенные люди; собеседники, практики, мыслители).
9. Моббинг. Его причины, последствия и способы предотвращения.
10. Харассмент как организационное явление.
11. Восприятие конфликта и модели поведения участников.
12. Особенности внутрифирменных конфликтов в зависимости от стадии развития организации.
13. Принципы и технологии управления конфликтами в организации.
14. Механизмы нарушения и способы восстановления контакта в организации.
15. Идеология и корпоративная культура как факторы направления конфликтов в конструктивное русло.
16. Переговоры, как метод разрешения конфликтов.
17. Понятие команды. Типы команд.
18. Основные принципы работы команды.
19. Роли в команде.
20. Нормы в команде.
21. Методы формирования команд.
22. Стадии становления команды. Этапы развития команд: от традиционного контроля к самоуправлению.
23. Пять структурных конфигураций команд. Работа в команде и взаимозависимость.

### 7.1. Основная литература:

1. Лапыгин Ю.Н. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 329 с.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=405089>
2. Решетникова К. В. Организационная конфликтология: Учеб. пособие / К.В. Решетникова. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 175 с.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=156889>
3. Зайцев Л. Г. Организационное поведение : Учебник / Л.Г. Зайцев, М.И. Соколова. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - 464 с.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=373848>
4. Авдеев В. В. Работа с командой: психологические возможности. Практикум.: Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / В.В. Авдеев. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=411008>
5. Кибанов А. Я. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.



<http://znanium.com/bookread.php?book=405091>

## **7.2. Дополнительная литература:**

6. Егидес А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет "Синергия", 2013.

<http://znanium.com/bookread.php?book=451312>

7. Глумаков В. Н. Организационное поведение: Учебное пособие / В.Н. Глумаков. - 2-е изд. - М.: Вузовский учебник, 2013. - 352 с.

<http://znanium.com/bookread.php?book=369948>

## **7.3. Интернет-ресурсы:**

Электронный ресурс - [www.dkvartal.ru](http://www.dkvartal.ru)

Электронный ресурс - [www.aup.ru](http://www.aup.ru)

Электронный ресурс - [www.bitnet.ru](http://www.bitnet.ru)

Электронный ресурс - [www.kommersant.ru](http://www.kommersant.ru)

Электронный ресурс - <http://www.kommersant.ru/sf/>

Электронный ресурс - [www.corpculture.ru](http://www.corpculture.ru)

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Организационное поведение, командообразование и конфликтменеджмент" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

- проектор с экраном,

- принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.68 "Менеджмент" и магистерской программе Финансовый менеджмент .

Автор(ы):

Сафина Д.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.