

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»

Институт экономики, управления и сервиса

Кафедра стратегического развития и экономической безопасности

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института



Е. Ю. Меркулова

«05» июля 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.06.1 Управление организационным поведением

Направление подготовки/специальность: 38.04.03 - Управление персоналом

Профиль/направленность/специализация: Стратегическое управление персоналом

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2021

**Автор программы:**

Доктор экономических наук, профессор Колесниченко Елена Александровна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.03 - Управление персоналом (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «12» августа 2020 г. № 958).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры стратегического развития и экономического безопасности «28» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	19
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	21
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	21

## 1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-4 Способен разработать и реализовать корпоративную стратегию организации

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 07 Административно-управленческая и офисная деятельность (в сфере аналитического обеспечения, стратегического и оперативного управления персоналом организаций любой организационно-правовой формы и в любых видах экономической деятельности)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-4 Способен разработать и реализовать корпоративную стратегию организации	Обеспечивает условия для реализации корпоративной стратегии организации

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-4 Способен разработать и реализовать корпоративную стратегию организации

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения		
		Заочная (семестр)		
		2	3	5
1	Администрирование кадровых процессов в организации	+		
2	Корпоративная социальная политика		+	
3	Нормативные основы управления	+		
4	Профессиональная практика			+
5	Система льгот и компенсаций		+	
6	Управление изменениями в организации		+	
7	Управление организационной культурой		+	

## 2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Управление организационным поведением» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 38.04.03 - Управление персоналом.

Дисциплина «Управление организационным поведением» изучается в 3 семестре.

### 3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 3 з.е.

Заочная: 3 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>108</b>
Контактная работа	10
Лекции (Лекции)	4
Практические (Практ. раб.)	6
Самостоятельная работа (СР)	94
Зачет	4

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
3 семестр					
1	Коммуникации в организации и организационная культура	1	1	22	Выполнение практического задания
2	Групповая динамика в организации	1	1	24	Анализ ситуаций; Контрольный срез
3	Технологии формирования поведения	1	2	24	Анализ ситуаций; Выполнение практического задания
4	Организационное поведение в международной среде	1	2	24	Анализ ситуаций; Выполнение практического задания; Контрольный срез

#### Тема 1. Коммуникации в организации и организационная культура (ПК-4)

Лекция.

Сущность и виды коммуникаций. Коммуникационные процессы. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Деловое общение как основа коммуникативного поведения. Понятие организационной культуры. Источники организационной культуры. Общественные ценности, внешняя среда, внутренняя среда. Области проявления организационной культуры. Организационная структура, стратегии отбора и социализации, классовые различия, мифы и символы, язык организации, ритуалы и церемонии. Управление изменениями и поведением в организации. Анализ поведения организации. Конструирование структуры организации. Управление поведением организации. Управление изменениями в организации. Сопротивление изменениям и нововведениям в организации и их преодоление. Методы изменений индивидуумов и групп. Методы управления сопротивлением изменениям. Организационное развитие. Модель проведения изменений в организации. Программы организационных изменений. Методы организационных изменений. Оценка программ изменений организации. Виды конфликтов и их характеристика. Способы управления конфликтами. Методы урегулирования конфликтов: авторитарный метод, переговоры, принципиальное согласование, посредничество, арбитраж, интегральный метод решения конфликта. Инструменты решения конфликта. Стрессы в структуре организационного поведения персонала. Сущность и динамика стрессов. Характеристика симптомов стресса и психических состояний персонала в результате стресса. Управление стрессом. Индивидуальные методы управления стрессом. Роль организации в управлении стрессом. Шкала Т. Холмса и Р. Рея. Психогигиена стресса.

### **Практическое занятие.**

- собеседование по теме лекции

1. Сущность и виды коммуникаций.
2. Коммуникационные процессы.
3. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
4. Деловое общение как основа коммуникативного поведения.
5. Источники организационной культуры.
6. Области проявления организационной культуры.

- практическое задание

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Какие проблемы могут возникнуть у человека в процессе адаптации к новому организационному окружению?
2. Как изучение организационной культуры влияет на процесс адаптации на рабочем месте? Обоснуйте свое мнение.
3. Какой путь адаптации, по Вашему мнению, наиболее успешен?
  - Изучение в обязательном порядке норм и правил поведения в организации
  - Личный пример руководителя
  - Мотивация работника на успех в организации.
4. Назовите основные формы обозначения перехода сотрудника в полноправные члены организации. В чем их необходимость?
5. Назовите четыре типа адаптации работника в организации. Какой из них наиболее успешен и почему?
6. Какие смыслы входят в понятие «организационная роль»?
7. В каких случаях неопределенность роли в организации положительна и не порождает конфликтов?
  - В системе гибкого управления.
  - В системе формальных требований
  - В системе активной мотивации

8. В ситуации с перегруженностью роли рекомендуется перестановка работников. Какие новые проблемы во взаимоотношениях сотрудников может породить такое решение? Как избежать данного побочного результата?

## **Тема 2. Групповая динамика в организации (ПК-4)**

### **Лекция.**

Рабочие группы. Понятие группы, ее особенности. Типы групп и их структура. Общая характеристика группы. Размер группы, целевое назначение, природа образования, гомогенность, фоновые свойства, степень открытости, сплоченность, статус членов группы. Факторы, содействующие сплоченности группы. Последствия сплоченности. Факторы, влияющие на формирование группы. Взаимодействие индивида и группы. Формальные и неформальные группы в организации. Возможности группового влияния. Основные этапы развития. Функции и роли членов группы. Распределение ролей. Влияние и подчинение в группе. Разновидности подчинения. Факторы, объясняющие подчинение. Факторы, влияющие на подчинение. Социальное воздействие. Команды и командообразование. Понятие команды. Команда и группа. Условия формирования эффективной команды. Представительство интересов команды и снижение уровня противоречий внутри команды. Факторы групповой сплоченности. Психологическая совместимость. Типологические профили и их использование при формировании команд. Концепция организационного развития.

### **Практическое занятие.**

- собеседование по теме лекции

1. Основы представления о личности.
2. Основные принципы поведения.
3. Влияние и подчинение в группе.
4. Психологическая типология: типы людей в бизнесе.

- ситуация для анализа

- практическое задание

- контрольный срез

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Функциональная роль личности в организации.
2. Индивидуальные свойства и психологические особенности работников организации.
3. Психические процессы, свойства и состояния личности.
4. Факторы, определяющие поведение личности
5. Психотипы поведения работников.
6. Самоподача, самооценка и самореализация личности.
7. Особенности индивидуального поведения человека в современной организации.
8. Модели поведения. Теория Х и Теория У Д. Макгрегора.
9. Факторы, определяющие поведение. Усвоение. Убеждения, научение и отношения.
10. Психотипы поведения руководителей и подчиненных в организации.
11. Социально-психологическая структура коллектива.
12. Социально-психологические процессы в группе.
13. Формальные и неформальные группы.
14. Социально-психологический климат в организации

## **Тема 3. Технологии формирования поведения (ПК-4)**

### **Лекция.**

Роль поведения в организации. Функции установок и процесс их формирования. Изменение установок. Развитие личности и социализация. Факторы, определяющие поведение в организации. Удовлетворенность трудом и самореализация личности. Модель взаимодействия личности с организацией.

Социальная основа организационного поведения. Влияние социальных факторов на поведение. Трудовой коллектив и его роль в формировании социально-психологического климата в организации. Социально – психологические процессы в группе. Стадии развития группы. Модели организационного поведения. Стиль и методы управления. Методы социального научения. Фазы жизни организации. Высокоэффективная организация. Стратегия запланированных изменений. Коммуникации в организации ( понятие, виды, функции, направления). Коммуникативный процесс. Виды и основы управленческого общения. Аттракция и технологии общения. Этапы общения. Убеждение. Суггестивные методы воздействия.

#### **Практическое занятие.**

- практическое задание
- ситуация для анализа

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Маркетинговый подход в организационном поведении.
2. Управление поведением клиентуры организации.
3. Поведенческие ориентации персонала.
4. Поведенческие ресурсы управления.

### **Тема 4. Организационное поведение в международной среде (ПК-4)**

#### **Лекция.**

Организационное поведение в международном контексте. Этнопсихология и национальный менталитет в системе международного бизнеса. Модели национальной культуры. Групповая динамика в международном аспекте. Создание много-национальных команд. Менеджеры в реактивных культурах. Барьеры, препятствующие культурной адаптации, и их преодоление. Управление межкультурными различиями. Учет национального фактора в международном бизнесе. Классификация отношений между материнской и дочерними компаниями. Этноцентрические, поликультурные, регионоцентрические и геоцентрические отношения. Стратегии управления межкультурными различиями: игнорирование, минимизация, максимальное использование. Формирование глобальной корпоративной культуры. Культурная сегрегация. Создание «регионального буфера». Превращение межкультурных особенностей в конкурентное преимущество компании. Преимущества культурной диверсификации. Организационное поведение и глобализация. Культура и культурное разнообразие. Глобализация и работа людей. Общее и различие в поведении людей. Факторы, определяющие национальные особенности в поведении людей. Этическое поведение в различных культурах. Модели национальной культуры.

#### **Практическое занятие.**

- собеседование по теме лекции
- практическое задание
- ситуация для анализа
- контрольный срез

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Проблемы взаимоотношения человека и организации в теориях научного управления (Ф.Тейлор, Л.Уорвик, А. Файоль).
2. «Человеческий фактор» в поведенческих теориях (Э. Мэйо, М.Фолетт).
3. Сравнительный анализ управления поведением в организации Д.МакГрегора.
4. Организационное окружение и его влияние на поведение человека в организации.
5. Проблема соединения ожиданий человека и организации как условие успеха.
6. Организационная культура как условие формирования поведения человека в организации.
7. Системный анализ элементов организационной культуры.
8. Субкультуры в организации, проблемы их взаимодействия.



9. Методы поддержания организационной культуры в организации (управленческий аспект).
10. Проблемы адаптации работников в организации.
11. Обучение новых работников в организации.
12. Соотношение причин ролевых конфликтов в зависимости от типа управления в организациях.
13. Особенности характеристики рабочей группы, ее отличия от неформальной.
14. Анализ положительных и отрицательных сторон конформизма в рабочей группе.
15. Стили поведения человека в организации.
16. Личностное деловое поведение работника в зависимости от стиля управления.
17. Формирование самоуправляемой команды – проблемы и перспективы.
18. Природные характеристики личности, их влияние на организационное поведение.
19. Значение установок личности в эффективной деятельности организации.
20. Типы лидерской власти.
21. Психологические проблемы содержания и ритма менеджерского труда.
22. Мотивационные факторы организационного поведения.
23. Уровни менеджерских обязанностей и требования к менеджерскому труду.
24. Специфика труда менеджеров низового звена.
25. Сравнительный анализ лидерского и менеджерского поведения.
26. Значение лидерства в современной организации.
27. Теоретические исследования эффективности лидерства в 20 веке.
28. Соотношение власти и авторитета в управлении поведением в организации.

#### **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

##### **4.1. Распределение баллов:**

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

##### **4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля**

### **Анализ ситуаций**

#### **Тема 2. Групповая динамика в организации**

##### **СИТУАЦИЯ**

Отказаться от старого и принять новое.

Корпорация «Андерсон» была основана в 1992 году, сначала, как маленькая фирма по производству товаров широкого потребления. В первые 20 лет работы отдел исследований и разработок компании создал ряд новых изделий, которые приобрели большую популярность на рынке. Дела шли так хорошо, что компании пришлось ввести на производстве вторую смену, чтобы удовлетворить спрос. Производство в течение этих лет расширялось трижды. В интервью популярному журналу Поль Андерсон, основатель фирмы, сказал «Мы не продаем свои товары, мы их распределяем». Этим он хотел подчеркнуть, что фирма имела только 24 торговых агента, а получала от продаж доход, превышающих 62 млн. дол. в год.

Три года тому назад корпорация «Андерсон» пережила свой первый финансовый кризис, в результате которого потеряла 1,2 млн. дол. Два года тому назад сумма потерь увеличилась до 2,8 млн. , а в прошлом году – до 4,7 млн. дол. Бухгалтеры подсчитали, что в этом году потери могут достичь 10 млн. дол.

Обеспокоенный этой информацией, крупнейший кредитор компании «Ситизен» банк настоятельно потребовал от компании внести некоторые изменения в свою деятельность, чтобы исправить ситуацию. В ответ на это требование Поль Андерсон согласился уйти в отставку. Совет директоров назначил на его место Мэри Хартман, главу отдела маркетинга одной из крупнейших американских компаний, торгующей потребительскими товарами.

Проанализировав ситуацию, Мэри пришла к выводу, что для перевода фирмы на новые рельсы необходимо осуществить ряд изменений. Вот основные из них:

1. необходимо уделять больше внимания маркетингу. Важнейшим фактором успеха в продаже потребительских товаров фирмы «Андерсон» является квалифицированный штат торговых агентов.
2. Необходимо улучшить качество продукции. В настоящее время около 2% выпускаемой продукции оказывается бракованной, в то время как в других фирмах, работающих в тех же направлениях, этот показатель превышает 0,5%. В прошлом товары фирмы пользовались таким спросом, что контроль за качеством не был важен. Теперь же отсутствие контроля приносит серьезные убытки.
3. Необходимо провести сокращение оперативного персонала. В настоящее время компания может обойтись двумя третями персонала, занятого на производстве, и половиной – административного.
4. Какие недостатки вы видите в старой организационной культуре? Что надо сделать для того, чтобы их изменить?
5. Почему Мэри будет нелегко изменить сложившуюся культуру?
6. Какие конкретные шаги должна предложить Мэри, чтобы изменить культуру? Предложите и опишите хотя бы два из возможных шагов.

Мэри еще не представила план совету директоров, но собирается это сделать. В настоящее время она обдумывает те конкретные шаги, которые необходимо предпринять для проведения реформ, и как они отразятся на работниках фирмы и производстве в целом.

## Ситуация

### Воздействие «Флюгера» на организационную культуру

Одним из важнейших факторов, вызывающих изменения в организационной культуре, является расширение или сокращение операций компаний. За последние годы компания «Американ авиалайнерс» уподобилась флюгеру поскольку в ней потребности расширения сочетались с потребностью сокращения, вызванной растущими финансовыми потерями, из-за роста издержек и проблем с профсоюзами.

В 80-е гг. менее 10% всех доходов компании поступило за счет международных перевозок. Однако в конце десятилетия компания разрослась, увеличив долю международных перевозок, и в 1990 г. приобрела маршруты в Латинскую Америку у компании «Истерн авиалайнерс». Теперь, обладая крупной базой в Майами, компания уделяет самое пристальное внимание своему южному направлению. В результате объем международных перевозок возрос, и они принесли уже 20% от общего дохода, а к 2000 г. за их счет получили до 30% от общего дохода.

Одним из важнейших изменений в компании «Американ авиалайнерс» является как раз то внимание, которое она уделяет своим зарубежным рынкам. Так, например, оказалось, что для пассажиров, летающих международными рейсами, большое значение имеет обслуживание во время полета, о чем компания раньше не задумывалась. Когда стюардессы компании во время полета подогрели орешки ровно до рекомендуемой температуры (98градусов), пассажиры сразу же с удовлетворением это отметили. Компания так же выяснила, что многие пассажиры, совершая деловые поездки, любят, чтобы еду им приносили пораньше, сразу же после взлета самолета, поскольку в этом случае они могут заснуть или спокойно работать до конца полета, и что они любят простую, не слишком обильную пищу.

Компания «Американ авиалайнерс» адаптировала также свое обслуживание ко вкусам пассажиров разных национальностей. Например, пассажиры из Германии любят, чтобы к ним обращались официально, упоминая титул или ученую степень, например «г-н доктор», пассажиры из Японии не любят, чтобы до них дотрагивались, а пассажиры из латинской Америки любят на обед говядину и французские вина.

Чтобы лидировать в конкурентной борьбе, компания также широко использует компьютерные технологии. Например, ее система бронирования билетов Sabre считается самой лучшей в отрасли. Во всем мире сегодня насчитывается более 85 тыс. терминалов Sabre, которые позволяют туристическим агентам бронировать места на рейсы «Американ авиалайнерс». В результате всех этих изменений компания, казалось бы, должна процветать. Тем не менее, несмотря на эти стратегические и глобальные инициативы, сейчас компания все еще не решила всех проблем. В 1993 г. она столкнулась с угрозой крупной забастовки, в результате чего потеряла значительную сумму на рынке авиаперевозок, который отличается жесткой конкуренцией.

### Тема 3. Технологии формирования поведения

#### СИТУАЦИЯ № 1

##### КАК ЭТО ВСЕ МОЖЕТ МНЕ ПОМОЧЬ?

Наталья Иванова хочет стать менеджером. Ей нравится дисциплины бухучета, финансов и маркетинга. Каждый из них дает ей четкие ответы на определенные вопросы. Теперь же профессор, читающий курс организационное поведение, говорит ей, что существует очень немного четких ответов, когда речь заходит об управлении людьми. Профессор обсудил некоторые возникающие проблемы, связанные с окружающей средой и исторические основы этой области и сказал, что концепции наук о поведении играют важную роль в его курсе. Наталья пребывает в недоумении. Она поступила в университет, чтобы научиться тому, как стать эффективным менеджером, но данный курс, без всякого сомнения, не имеет такой цели.

1. Как бы вы успокоили Наталью? Каким образом курс организационного поведения будет способствовать превращению студента его изучающего в хорошего менеджера?

2. Почему профессор обратил особое внимание на проблемы, порождаемые окружающей средой?

3. Чем курс организационного поведения отличается от таких дисциплин, как бухгалтерский учет, финансы и маркетинг?

#### СИТУАЦИЯ № 2.

##### ЧЕРЕСЧУР ДОБРЫЙ ПО ОТНОШЕНИЮ К ЛЮДЯМ.

Иван только что закончил университет по специальности менеджер организации и начал работать в фирме, принадлежащей его отцу. Где занято 25 неквалифицированных работников. В первую же неделю работы отец вызвал Ивана к себе в кабинет и сказал: «Иван, я наблюдал за тем, как ты работаешь с людьми, на протяжении последних двух дней. Мне очень неприятно, но я должен тебе кое-что сказать. Ты слишком добрый по отношению к людям. Я. Знаю, что тебя учили в университете всей этой ерунде о человеческих взаимоотношениях, но здесь это не работает. Однако поверь мне, существуют другие способы управления людьми, чем просто быть добрым по отношению к ним».

1. Как бы вы отреагировали на замечания отца, оказавшись на месте Ивана

2. Как бы вы объяснили отцу Ивана необходимость по-новому взглянуть на управление персоналом?

#### СИТУАЦИЯ № 3.

##### ПРОДАВЕЦ – ЗВЕЗДА.

Когда Владимир был ребенком, родители всегда поощряли его за проявления независимости. В школьные годы он вполне преуспевал и в классе, и вне школы. В начальной школе он всегда старался выступать в роли регулировщика движения или наблюдать за порядком в столовой. Правда, маму беспокоило, что он не особо ладил со своими ровесниками. Но Владимир обычно объяснял это так: «Они мне не нужны, кроме того, многие вещи они не могут делать так же хорошо, как я. А у меня нет времени им помогать, я слишком занят самосовершенствованием». Владимир продолжал преуспевать и в старших классах, и в университете. Он всегда был одним из первых по успеваемости, очень хорошо бегал на длинные дистанции и входил в команду по легкой атлетике. Окончив университет, Владимир пошел работать в крупную страховую компанию и скоро стал одним из лучших агентов. Он очень гордился тем, что был в пятерке самых лучших страховых агентов в течение шести лет из восьми, что он проработал в компании.

В головном офисе страховой компании освободилась вакансия менеджера по продажам. После тщательного поиска руководители компании рекомендовали на эту должность Владимира, аргументировав это назначение тем, что он хорошо работал в компании и достиг выдающихся результатов.

- 1.Согласны ли вы с этим назначением?
- 2.Если принять во внимание биографию Владимира, какие мотивы из известных вам могут оказаться очень важными для него?. Какие мотивы будут менее существенными? Найдите в приведенном примере конкретные подтверждения каждому мотиву.
- 3.Какого рода мотивация может быть существенной для людей, занимающих должность специалистов по продажам? Какой тип мотивации желателен для людей, занимающих должность менеджера?

#### Тема 4. Организационное поведение в международной среде

Одним из важнейших факторов, вызывающих изменения в организационной культуре, является расширение или сокращение операций компанией. За последние годы компания «Американ авиалайнерс» уподобилась флюгеру поскольку в ней потребности расширения сочетались с потребностью сокращения, вызванной растущими финансовыми потерями, из-за роста издержек и проблем с профсоюзами.

В 80-е гг. менее 10% всех доходов компании поступило за счет международных перевозок. Однако в конце десятилетия компания разрослась, увеличив долю международных перевозок, и в 1990 г. приобрела маршруты в Латинскую Америку у компании «Истерн авиалайнерс». Теперь, обладая крупной базой в Майами, компания уделяет самое пристальное внимание своему южному направлению В результате объем международных перевозок возрос, и они принесли уже 20% от общего дохода, а к 2000 г. за их счет получили до 30% от общего дохода.

Одним из важнейших изменений в компании «Американ авиалайнерс» является как раз то внимание, которое она уделяет своим зарубежным рынкам. Так, например, оказалось, что для пассажиров, летающих международными рейсами, большое значение имеет обслуживание во время полета, о чем компания раньше не задумывалась. Когда стюардессы компании во время полета подогрели орешки ровно до рекомендуемой температуры (98градусов), пассажиры сразу же с удовлетворением это отметили. Компания так же выяснила, что многие пассажиры, совершая деловые поездки, любят, чтобы еду им приносили пораньше, сразу же после взлета самолета, поскольку в этом случае они могут заснуть или спокойно работать до конца полета, и что они любят простую, не слишком обильную пищу.

Компания «Американ авиалайнерс» адаптировала также свое обслуживание ко вкусам пассажиров разных национальностей. Например, пассажиры из Германии любят, чтобы к ним обращались официально, упоминая титул или ученую степень, например «герр доктор» , пассажиры из Японии не любят, чтобы до них дотрагивались, а пассажиры из латинской Америки любят на обед говядину и французские вина.

Чтобы лидировать в конкурентной борьбе, компания также широко использует компьютерные технологии. Например, ее система бронирования билетов Sabre считается самой лучшей в отрасли. Во всем мире сегодня насчитывается более 85 тыс. терминалов Sabre, которые позволяют туристическим агентам бронировать места на рейсы «Американ авиалайнерс». В результате всех этих изменений компания, казалось бы, должна процветать. Тем не менее, несмотря на эти стратегические и глобальные инициативы, сейчас компания все еще не решила всех проблем. В 1993 г. она столкнулась с угрозой крупной забастовки, в результате чего потеряла значительную сумму на рынке авиаперевозок, который отличается жесткой конкуренцией.

1. Как выход компании «Американ авиалайнерс» на международный рынок отразился на ее организационной культуре?
2. Какой шаг в модели социализации может стать наиболее важным для высших руководителей компании?
3. Какой шаг может быть самым важным для того чтобы помочь компании и в дальнейшем подстраивать обслуживание пассажиров согласно их национальности.

4. Почему у этой компании все еще имеются проблемы? Какие дальнейшие необходимые изменения культуры вы можете предложить?

### **Выполнение практического задания**

#### **Тема 1. Коммуникации в организации и организационная культура**

1. Определите тип организационной культуры предприятия, где Вы работаете. Выделите миссию и основные ценности организации, стиль управления.
2. Перечислите функции менеджера в формировании организационной культуры предприятия.

#### **Тема 3. Технологии формирования поведения**

1. Приведите примеры внешней и внутренней мотивации обучения студента в Вузе?
2. Проиллюстрируйте примерами иерархию потребностей А. Маслоу.
3. В чем принципиальное различие содержательных и процессуальных теорий мотивации?
4. Какие из перечисленных механизмов социальной мотивации характерны для тоталитарного общества?
  - Этический
  - Корпоративный
  - Собственно экономический
  - Традиционный
  - Директивный
5. Каким образом расширение поля деятельности работника влияет на его заинтересованность в результатах труда и его эффективности?
6. Какие виды индивидуальной мотивации наиболее эффективны для менеджеров?
  - Инструментальный
  - Достижительный
  - Коллективистский
  - Комфортно – ориентированный
  - Интеллектуальный

#### **Тема 4. Организационное поведение в международной среде**

1. Назовите основные особенности национального характера: японцев, корейцев, китайцев и сформируйте основные принципы поведения при переговорах.
2. Приведите примеры межнациональных различий невербального общения.

### **Контрольный срез**

#### **Тема 2. Групповая динамика в организации**

1. Какое из высказываний лучше всего описывает сегодняшнее организационное поведение:
  - А. Команды и контроль;
  - Б. Новое поколение ожидает того же, что и старое;
  - В. Делегирование полномочий;
  - Г. Баланс между работой и жизнью.
2. Интерес исследователей ОП к таким переменам, как \_\_\_\_\_, является индикатором того, что эта дисциплина имеет отношение к практическим вопросам и практическому применению:

- А. Прогулы и текучесть кадров;
- Б. Удовлетворенность работой;
- В. Эффективность работы;
- Г. Все перечисленные выше пункты.

3. Какое утверждение об ОП кажется вам самым правильным:

- А. ОП ищет самый лучший и единственный способ решать проблемы менеджмента;
- Б. ОП – это уникальная наука, мало связанная с остальными научными дисциплинами;
- В. ОП делает акцент на практическом применении знаний;
- Г. ОП является настолько современной наукой, что у нее нет никаких исторических корней?

4. Когда кто-либо оправдывает неэтичное поведение, ссылаясь на то, что оно на самом деле соответствует интересам организации, он \_\_\_\_\_

- А. Поступает правильно в отношении самого себя;
- Б. Поступает правильно в отношении всего общества;
- В. Объясняет неэтичный поступок;
- Г. Следует правилам процедурной справедливости.

5. Формирование стереотипов происходит в тех случаях, когда о человеке думают \_\_\_\_\_ :

- А. Как об отличающемся от остальных представителях данной группы;
- Б. Как об обладающем характеристиками, обычно ассоциирующимися с членами данной группы;
- В. Как о напоминающем одних членов данной группы, но отличающемся от других;
- Г. Как о вполне компетентном.

6. Демографические характеристики включают в себя \_\_\_\_\_ :

- А. Задатки и способности;
- Б. Личностные признаки;
- В. Основные характеристики, сформировавшие то, чем является человек;
- Г. Ценности и установки

7. Личностные характеристики определяются \_\_\_\_\_

- А. Окружающей средой;
- Б. Наследственностью;
- В. Окружающей средой и наследственностью;
- Г. Склонностями и способностями человека.

8. Ценности и установки \_\_\_\_\_

- А. Сходны с задатками и способностями;
- Б. Заменяют друг друга;
- В. Связаны друг с другом;
- Г. Сходны с демографическими характеристиками.

9. Подкрепление делает акцент на \_\_\_\_\_

- А. Внутренних вознаграждениях;
- Б. Внешних вознаграждениях;
- В. Законе падения дохода;
- Г. Социальном научении.

10. Стратегии подкрепления \_\_\_\_\_

- А. Нарушают этические нормы;
- Б. Включают в себя контроль над поведением;
- В. Лучше всего работают в тех случаях, когда ограничивают свободу выбора;
- Г. В значительной мере заменяются компьютерными технологиями.

11. Какое утверждение относительно удовлетворенности работой самое правильное:

- А. Она является причиной эффективности;
- Б. Она может повлиять на текучесть кадров;
- В. Ее трудно измерить;
- Г. Она не влияет на прогулы?

12. Культура имеет отношение ко всем вопросам, за исключением \_\_\_\_\_:

- А. коллективных концепций, разделяемых всеми членами организации;
- Б. приобретенных способностей;
- В. личности руководителя;
- Г. убеждений членов организации.

13. Какой канал больше подходит для передачи сложного и неоднозначного сообщения:

- А. Личный контакт;
- Б. Письменный меморандум;
- В. Электронная почта;
- Г. Телефонный звонок?

14. Метод косвенного управления конфликтом, использующий цепь инстанций для его разрешения, известен как \_\_\_\_\_:

- А. Ссылка на иерархию;
- Б. Избегания;
- В. Изменение организационной структуры;
- Г. Обращение к общим целям.

15. Ниже приведены обычные ошибки участников переговоров, за исключением следующего пункта: \_\_\_\_\_

- А. Ссылки на миф о «фиксированном размере пирога»
- Б. Рациональной эскалации конфликта;
- В. Внимательного отношения к потребностям другой стороны;
- Г. Неэтичного поведения.

#### Тема 4. Организационное поведение в международной среде

1 Выделите характеристики, которые не относятся к определению понятия «команды»

- а) сотрудничество
- б) эффективная структура
- в) формальное руководство
- г) ясные цели.

2 Рычагами управления формальных групп являются:

- а) неформальные санкции
- б) вознаграждения и штрафы
- в) моральное стимулирование
- г) признание.

3. Каким организационным структурам присуще личная и групповая ответственность ее членов?

- А) рабочим группам
- Б) командам
- В) политическим партиям
- Г) акционерным обществам.

4 Выделите элементы сильной корпоративной культуры

- А) культ героев
- Б) люди озабочены правилами, приверженностью своим рабочим обязанностям
- В) конкуренция между подразделениями и структурами
- Г) текучесть кадров.

5 Харизматический лидер это - тот, кто оказывает сильное воздействие на людей:

- а) своими личными качествами;
- б) коммуникативными навыками;
- в) умением манипулировать;
- г) властными полномочиями.

6 Как влияет конструктивный стресс на работников?

- А) повышает работоспособность, креативность;
- Б) увеличивает чувство удовлетворенности;
- В) вызывает перегрузки;
- Г) приводит к заболеваниям.

7 Что представляет собой управленческое решение?

- А) выбор одного из альтернативных образов действий;
- Б) достижение консенсуса;
- В) оценка результатов;
- Г) форма контроля.

8С помощью каких приемов при общении можно установить обратную связь?

- А) «забалтывания»;
- Б) «выбор без выбора»;
- В) «якорения»;
- Г) с помощью постановки вопроса.

9Выделите то, что относится к коммуникативным каналам.

- А) эффект статуса;
- Б) личная встреча;
- В) электронная почта;
- Г) телефонный разговор.

10. Что называется в коммуникации «обратной связью»?

- а) процесс, посредством которого получатель осуществляет коммуникации с отправителем, посылая ему ответное сообщение;
- б) пути , по которым передаются сообщения;
- в) процесс получения символов с фиксированным значением;
- г) взаимное признание участников общения.



11 Какое определение власти верно?

- А) Власть – это способность убедить другого человека делать то, что нужно вам;
- Б) власть – давление на другого;
- В) власть – контроль над ситуацией;
- Г) власть – это методы убеждения.

12 «Теория черт» лидера и поведенческие теории утверждают, что черты и поведение:

- а) важны наряду с остальными переменными;
- б) важнее остальных переменных;
- в) обусловлены другими переменными;
- г) являются символом лидерства.

13 Какое определение экспертной власти верно?

- А) экспертная власть – это способность благодаря знаниям и опыту контролировать поведение другого человека;
- Б) способность контролировать поведение другого человека, используя желания идентифицировать себя с источником власти;
- В) контроль над производственными процессами;
- Г) доступ к информации или контроль над ней.

14 Выделите признаки неформального управления

- А) лидерство;
- Б) административная ответственность;
- В) дисциплинарное требование;
- Г) контроль исполнения.

29. Какие из названных типов структур управления относятся к механическому типу?

- А) дивизионная;
- Б) матричная;
- В) программно – целевая;
- Г) бригадная

15. Какая из научных школ управления выделила функции и принципы управления?

- А) школа научного управления;
- Б) классическая школа;
- В) школа человеческих отношений;
- Г) количественная школа.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

#### **Типовые вопросы зачета (ПК-4)**

1. Сущность и содержание организационного поведения.
2. Системный подход в организационном поведении.
3. Взаимодействие личности и организации.
4. Ролевое поведение в организации.
5. Деловая карьера в организации.
6. Сущность мотивации трудового поведения персонала.
7. Теория мотивации.

8. Содержательные теории организации.
9. Процессные теории мотивации.
10. Характеристики мотивов поведения.
11. Управление мотивации поведения.
12. Рабочие группы. Типы, механизм взаимодействия.
13. Команды и командообразование.
14. Концепция организационного развития.
15. Конфликт. Понятие, структура, этапы, классификация.
16. Управление конфликтом.
17. Сущность и динамика стрессов.
18. Симптомы стресса и психические состояния.
19. Управление стрессом.
20. Конструирование структуры организации.
21. Управление поведением организации.
22. Коммуникации в организации. Сущность и виды.
23. Коммуникативные барьеры.
24. Понятие лидерства.
25. Основные теории лидерства.
26. Формы власти и влияния в организации.
27. Сущность, причины и объекты изменений и поведений.
28. Управление изменениями.
29. Сопротивление изменениям и их преодоление.
30. Принципы маркетинга в организационном поведении.
31. Управление поведением клиентуры организации.
32. Маркетинговая поведенческая культура организации.
33. Поведенческая ориентация персонала.
34. Организационное поведение в международном контексте.
35. Модели национальной культуры.
36. Модели управления человеческими ресурсами.
37. Эволюция концепции управления человеческими ресурсами.
38. Механизм управления человеческими ресурсами.
39. Современные мотивационные модели.
40. Понятие организации.
41. Типы организаций.
42. Организационная структура.
43. Типы организационных структур.
44. Современный подход к управлению организацией.
45. Жизненный цикл организации.
46. Организация и внешняя среда.
47. Система организационного поведения.
48. Современные и перспективные теории организационного поведения.

#### **Типовые задания для зачета (ПК-4)**

Задания

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

#### Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено»	ПК-4	Знает корпоративные стандарты в области управления персоналом и методы их изменения.¶Умеет разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом.¶Владеет навыками разработки и внедрения корпоративных стандартов в области управления персоналом¶
«не зачтено»	ПК-4	Не знает корпоративные стандарты в области управления персоналом и методы их изменения.¶Не умеет разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом.¶Не владеет навыками разработки и внедрения корпоративных стандартов в области управления персоналом¶

### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

#### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

#### 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

### 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

### 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;

- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная литература:**

1. Бардасова Э. В., Сергеева Е. А. Теория организации и организационное поведение : учебное пособие. - Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2013. - 104 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258721>
2. Басенко В. П., Жуков Б. М., Романов А. А. Организационное поведение : учебное пособие. - 2-е изд., стер.. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 381 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112228>
3. Спивак В. А. Организационное поведение : Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 207 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/449795>
4. Шапиро С. А. Организационное поведение : учебное пособие. - 2-е изд., доп. и перераб.. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2019. - 446 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562608>

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Барков С. А., Гавриленко О. В., Зубков В. И., Ксенофонтова Е. Г., Пастухова И. В., Свердликова Е. А., Царицынский В. В., Юрасова М. В. Организационное поведение : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 453 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450247>
2. Джордж, Дж. М., Джоунс, Г. Р. Организационное поведение. Основы управления : учебное пособие для вузов. - 2021-02-20; Организационное поведение. Основы управления. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 459 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/74898.html>
3. Кочеткова А. И., Кочетков П. Н. Организационное поведение и организационное моделирование в 3 ч. Часть 3. Комплексные методы адаптивного организационного поведения : Учебник и практикум для вузов. - испр. и доп; 6-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 207 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452255>
4. Шапиро С. А., Иглицкая Е. А. Практикум по дисциплине «Организационное поведение» : учебное пособие. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2017. - 104 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469697>

### **6.3 Методические разработки:**

1. Базанова О. С. Организационное поведение и организационная культура : монография. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 111 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141634>

### **6.4 Иные источники:**

1. «Открытые Информационные системы» - <http://www.osp.ru>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

1С:Предприятие 8.2 (8.2.18.61) учебная

7-Zip 9.20

Adobe Photoshop CS3

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

CorelDRAW Graphics Suite X3

IBM SPSS Statistics 20

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Oracle VM VirtualBox 3.2.10

Skype

LiteManager Pro - Server

Statistica Base 10 for Windows RU

Консультант Плюс

Альт-Инвест сумм

Операционная система "Альт Образование"

Операционная система Microsoft Windows 10

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>

2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>

3. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>

4. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>

5. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>

6. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.