

**Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

**Направление подготовки/специальность: 09.04.03 Прикладная информатика**

**Наименование образовательной программы: Информационные системы и технологии поддержки цифровой экономики**

**Уровень образования: высшее образование - магистратура**

**Форма обучения: Очная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
Организационное поведение**

**Москва  
2023**

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Разработчик

|  |                                                    |                                |
|--|----------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» |                                |
|  | Сведения о владельце ЦЭП МЭИ                       |                                |
|  | Владелец                                           | Артёмов А.С.                   |
|  | Идентификатор                                      | R5d220836-ArtiomovAIS-e034a281 |

А.С. Артёмов

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной  
программы

|  |                                                    |                              |
|--|----------------------------------------------------|------------------------------|
|  | Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» |                              |
|  | Сведения о владельце ЦЭП МЭИ                       |                              |
|  | Владелец                                           | Крепков И.М.                 |
|  | Идентификатор                                      | R04da5bdb-KrepkovIM-33fe3095 |

И.М.  
Крепков

Заведующий  
выпускающей кафедрой

|  |                                                    |                             |
|--|----------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» |                             |
|  | Сведения о владельце ЦЭП МЭИ                       |                             |
|  | Владелец                                           | Невский А.Ю.                |
|  | Идентификатор                                      | R4bc65573-NevskyAY-0b6e493d |

А.Ю.  
Невский

## ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

ИД-1 Руководит членами команды для достижения поставленной цели

ИД-2 Демонстрирует понимание принципов командной работы

2. УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

ИД-1 Демонстрирует понимание особенностей различных культур и наций

ИД-2 Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур и религий

3. УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

ИД-1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания

ИД-2 Определяет приоритеты личностного роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки

и включает:

**для текущего контроля успеваемости:**

Форма реализации:

1. Тестирование "Личность в организации" (Тестирование)

Форма реализации: Выполнение задания

1. Выполнение домашних заданий (Домашнее задание)

2. Схема и разбор конфликтных ситуаций (Кейс (решение конкретных производственных ситуаций))

Форма реализации: Защита задания

1. Коллективная работа "Особенности организационной культуры" (Коллективное задание)

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Групповые дебаты (Домашнее задание)

2. Обобщающее тестирование (Тестирование)

3. Разрешение конфликта (Коллективное задание)

4. Тестирование "Организационное поведение как отрасль научного знания" (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Особенности процессов восприятия (Коллективное задание)

2. Структура коммуникаций (Кейс (решение конкретных производственных ситуаций))

# БРС дисциплины

3 семестр

| Раздел дисциплины                                                                                      | Веса контрольных мероприятий, % |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                                                                                        | Индекс КМ:                      | КМ-1 | КМ-2 | КМ-3 | КМ-4 | КМ-5 | КМ-6 | КМ-7 | КМ-8 | КМ-9 | КМ-9 |
|                                                                                                        | Срок КМ:                        | 4    | 4    | 6    | 8    | 10   | 12   | 13   | 15   | 15   | 15   |
| Организационное поведение как наука. Системное понимание организации. Поведение человека в организации |                                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Системное понимание организации. Поведение человека в организации                                      | +                               | +    | +    |      | +    |      | +    |      |      |      |      |
| Личность в организации                                                                                 |                                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Психологические характеристики                                                                         |                                 |      |      | +    |      | +    |      | +    |      |      |      |
| Психические состояния, процессы восприятия                                                             |                                 |      |      |      | +    | +    |      | +    |      |      |      |
| Ценности и установки работников в организации                                                          |                                 |      |      |      |      | +    | +    | +    |      |      |      |
| Малые группы и команды в организации                                                                   |                                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Группы и команды                                                                                       |                                 |      |      |      |      |      | +    | +    |      |      |      |
| Лидерство и организационная культура                                                                   |                                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Концепции лидерства                                                                                    |                                 |      |      |      |      |      | +    | +    | +    | +    |      |
| Элементы организационной культуры                                                                      |                                 |      |      |      |      |      | +    | +    |      |      |      |
| Практики управления человеческими ресурсами в организации и поведение сотрудников                      |                                 |      |      |      |      |      | +    |      |      |      |      |
| Конфликты в организациях                                                                               |                                 |      |      |      |      |      |      | +    | +    | +    | +    |
| Коммуникации в организации                                                                             |                                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      | +    |
| Вес КМ:                                                                                                |                                 | 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | 10   |

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

## СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

### *I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций*

| Индекс компетенции | Индикатор                                                                       | Запланированные результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                              | Контрольная точка                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3               | ИД-1 <sub>УК-3</sub> Руководит членами команды для достижения поставленной цели | Знать:<br>виды и характеристики рабочих групп и команд<br>Уметь:<br>использовать факторы группового поведения для достижения поставленной цели командой                                                                                                                                                        | Коллективная работа "Особенности организационной культуры" (Коллективное задание)                                                                                                                                                                                          |
| УК-3               | ИД-2 <sub>УК-3</sub> Демонстрирует понимание принципов командной работы         | Знать:<br>углубить знания ключевых концепций и теорий в сфере поведения отдельных индивидуумов в организации<br>Уметь:<br>анализировать взаимоотношения индивидуумов в группе, особенности группового принятия решений<br>учитывать установки, процесс восприятия и управления впечатлением в командной работе | Групповые дебаты (Домашнее задание)<br>Тестирование "Организационное поведение как отрасль научного знания" (Тестирование)<br>Особенности процессов восприятия (Коллективное задание)<br>Коллективная работа "Особенности организационной культуры" (Коллективное задание) |
| УК-5               | ИД-1 <sub>УК-5</sub> Демонстрирует                                              | Знать:                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Коллективная работа "Особенности организационной культуры"                                                                                                                                                                                                                 |

|      |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | понимание особенностей различных культур и наций                                                                   | важнейшие элементы как самой организации, так и ее окружающей среды, политический контекст<br>Уметь:<br>применять знание типов организационных культур в процессе межкультурного взаимодействия                                                                                                                                                                                | (Коллективное задание)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| УК-5 | ИД-2 <sub>УК-5</sub> Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур и религий | Знать:<br>теории лидерства<br>способы организации коммуникативного пространства руководителя<br>Уметь:<br>выстраивать социальное взаимодействие, учитывая способы организации коммуникативного пространства руководителя в процессе межкультурного взаимодействия<br>выстраивать социальное взаимодействие, учитывая теории лидерства в процессе межкультурного взаимодействия | Коллективная работа "Особенности организационной культуры" (Коллективное задание)<br>Схема и разбор конфликтных ситуаций (Кейс (решение конкретных производственных ситуаций))<br>Разрешение конфликта (Коллективное задание)<br>Структура коммуникаций (Кейс (решение конкретных производственных ситуаций)) |
| УК-6 | ИД-1 <sub>УК-6</sub> Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные,                                              | Знать:<br>влияние различных факторов на конкретные                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Выполнение домашних заданий (Домашнее задание)<br>Обобщающее тестирование (Тестирование)                                                                                                                                                                                                                      |

|      |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания                                     | <p>виды поведения сотрудников и эффективность их трудовой деятельности</p> <p>Уметь:</p> <p>определять необходимые для исполнения должностных обязанностей личные качества работника, анализировать поведение работников в организациях</p> <p>оценивать свои ресурсы (личные, ситуативные, временные), оптимально их использовать для успешного выполнения порученного задания</p> |                                                                                                                                                        |
| УК-6 | ИД-2 <sub>УК-6</sub> Определяет приоритеты личного роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки | <p>Знать:</p> <p>теоретические основы организационного поведения</p> <p>Уметь:</p> <p>владеть приемами самоанализа, диагностики своих личных качеств, анализа траектории карьерного развития</p>                                                                                                                                                                                    | <p>Тестирование "Организационное поведение как отрасль научного знания" (Тестирование)</p> <p>Тестирование "Личность в организации" (Тестирование)</p> |

## **II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания**

### **КМ-1. Групповые дебаты**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Домашнее задание

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 10

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Дебаты проводятся в сервисе, позволяющем высказывать аргументацию "за" и "против" выдвинутого тезиса.

#### **Краткое содержание задания:**

Дебаты заключаются в рассмотрении сопредельных дисциплин, их разделов, которые включаются в предмет науки "Организационное поведение"

#### **Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать: углубить знания ключевых концепций и теорий в сфере поведения отдельных индивидуумов в организации | 1.Какие из разделов "Менеджмента" включены в дисциплину "Организационном поведении", почему, как это влияет на поведение человека на рабочем месте?<br>2.Какие из разделов "Социологии" включены в дисциплину "Организационном поведении", почему, как это влияет на поведение человека на рабочем месте? |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

*Оценка: 4*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

*Оценка: 3*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

*Оценка: 2*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

### **КМ-2. Тестирование "Организационное поведение как отрасль научного знания"**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 10

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Задание дается на занятии, 15 тестовых вопросов на 15 минут.

#### **Краткое содержание задания:**

Тестовые вопросы с выбором одного и нескольких правильных ответов.

**Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                                                           |                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать: углубить знания ключевых концепций и теорий в сфере поведения отдельных индивидуумов в организации | 1. Демографические изменения рабочей силы приводят к необходимости:<br>.... варианты ответов |
| Знать: теоретические основы организационного поведения                                                    | 1. Организационное поведение – это:<br>... варианты ответов                                  |

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 85*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно*

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено*

*Оценка: 2*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено*

**КМ-3. Тестирование "Личность в организации"****Формы реализации:**

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 10

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Задание дается на занятии, 23 тестовых вопроса и мини-кейсов на 30 минут.

**Краткое содержание задания:**

Тестовые вопросы с выбором одного и нескольких правильных ответов.

**Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Уметь: владеть приемами самоанализа, диагностики своих личностных качеств, анализа траектории карьерного развития | 1. Уметь анализировать ситуации, применяя полученные на занятиях знания.<br>Михаил и Алексей работают в одном отделе, но их коллеги утверждают, что они совершенно разные люди. "Михаил, несмотря на то, что он всегда очень занят и сосредоточен, он очень открытый человек, улыбочивый, всегда стремится помочь, если к нему обращаешься. Не то что Алексей - к нему и обращаться не хочется, всегда очень недовольно, враждебно отвечает сквозь зубы, весь в себе. Однако, свою работу делает всегда хорошо, очень качественно, тут ничего плохого сказать не могу." - говорит свое мнение о сотрудниках коллега Наталья. Выберите один набор характеристик Большой |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                           |
|--|---------------------------------------------------------------------------|
|  | Пятерки, отражающий личности Михаила и Алексея:<br>..... варианты ответов |
|--|---------------------------------------------------------------------------|

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 85*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно*

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено*

*Оценка: 2*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено*

**КМ-4. Особенности процессов восприятия**

**Формы реализации:** Письменная работа

**Тип контрольного мероприятия:** Коллективное задание

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 10

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** На занятии проводится и защищается групповая работа по когнитивным искажениям, существующем в человеческом восприятии.

**Краткое содержание задания:**

Студенты делятся на группы, выбирают художественный фильм и анализируют организационную культуру, тип лидерства, которые там представлены

**Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                                             |                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Уметь: учитывать установки, процесс восприятия и управления впечатлением в командной работе | 1. Видеть искажение процессов восприятия в реальной жизни |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно*

*Оценка: 4*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач*

*Оценка: 3*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено*

*Оценка: 2*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

#### **КМ-5. Выполнение домашних заданий**

**Формы реализации:** Выполнение задания

**Тип контрольного мероприятия:** Домашнее задание

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 10

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Регулярное выполнение домашних заданий в течение семестра

**Краткое содержание задания:**

Выполнение заданий различного вида в течение семестра

**Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Уметь: определять необходимые для исполнения должностных обязанностей личностные качества работника, анализировать поведение работников в организациях | 1. Уметь анализировать поведения работника, факторы влияния на него на основе знаний ключевых концепций и теорий в сфере поведения отдельных индивидуумов в организации    |
| Уметь: оценивать свои ресурсы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использовать для успешного выполнения порученного задания            | 1. уметь диагностировать и определять необходимые для исполнения должностных обязанностей личностные качества работника, анализировать поведение работников в организациях |

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

*Оценка: 4*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

*Оценка: 3*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

*Оценка: 2*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

#### **КМ-6. Коллективная работа "Особенности организационной культуры"**

**Формы реализации:** Защита задания

**Тип контрольного мероприятия:** Коллективное задание

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 10

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** На занятии представляется групповая работа, а потом индивидуально анализируются работы других.

**Краткое содержание задания:**

Студенты делятся на группы, выбирают художественный фильм и анализируют организационную культуру, тип лидерства, которые там представлены

#### **Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                                                     |                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать: виды и характеристики рабочих групп и команд                                                 | 1.Знать элементы и типы организационной культуры.<br>2.Знать виды и характеристики рабочих групп и команд |
| Знать: важнейшие элементы как самой организации, так и ее окружающей среды, политический контекст   | 1.Знать зависимость организационной культуры от типа лидерства                                            |
| Знать: теории лидерства                                                                             | 1.Знать теории и модели лидерства, типы руководства/лидерства                                             |
| Уметь: анализировать взаимоотношения индивидуумов в группе, особенности группового принятия решений | 1.Уметь выстраивать групповую работу, взаимодействовать в команде                                         |
| Уметь: использовать факторы группового поведения для достижения поставленной цели командой          | 1.Уметь определять модели лидерства, зависимость от них организационной культуры                          |
| Уметь: применять знание типов организационных культур в процессе межкультурного взаимодействия      | 1.<br>Анализировать описанные организационные культуры, выделять элементы, характеризовать руководителей  |

#### **Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

*Оценка: 4*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

*Оценка: 3*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

*Оценка: 2*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

#### **КМ-7. Обобщающее тестирование**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 10

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** На занятии выполняется тестовое задание на 40 минут.

#### **Краткое содержание задания:**

Проанализировать кейсовые ситуации, выбранные из предложенных, по разобранным на лекции схемам, описать пример из собственной практики.

**Case № 2.** Девушка-оператор в разгар отпусков сталкивается с проблемой, что одному из ее туристов отказывают в визе в Испанию.

Гневу туриста нет предела. Угрозы, хамство, грубость. В визе отказывает консульство независимо от турфирмы и без объяснения причин. При этом фирма заранее предупреждает о возможности такой ситуации и предлагает страховку на случай невыезда. В этом случае турист платит за страховку 15 евро и получает обратно все потраченные деньги за тур, кроме визового сбора. Этот турист от страховки отказался. Сумма тура составила 850 евро.

Оператор предложила поехать туристу в безвизовую страну путем перевода денег в другой отдел. Турист и начальник согласились.

#### **Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                                                                     |                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Знать: влияние различных факторов на конкретные виды поведения сотрудников и эффективность их трудовой деятельности | 1.Повторение пройденных тем |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

#### **Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 85*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

*Оценка: 2*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

#### **КМ-8. Схема и разбор конфликтных ситуаций**

**Формы реализации:** Выполнение задания

**Тип контрольного мероприятия:** Кейс (решение конкретных производственных ситуаций)

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 10

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Кейсовые ситуации даются в качестве домашнего задания

#### **Краткое содержание задания:**

Проанализировать кейсовые ситуации, выбранные из предложенных, по разобранным на лекции схемам, описать пример из собственной практики.

**Case № 2.** Девушка-оператор в разгар отпусков сталкивается с проблемой, что одному из ее туристов отказывают в визе в Испанию.

**Гневу туриста нет предела. Угрозы, хамство, грубость. В визе отказывает консульство независимо от турфирмы и без объяснения причин. При этом фирма заранее предупреждает о возможности такой ситуации и предлагает страховку на случай невыезда. В этом случае турист платит за страховку 15 евро и получает обратно все потраченные деньги за тур, кроме визового сбора. Этот турист от страховки отказался. Сумма тура составила 850 евро. Оператор предложила поехать туристу в безвизовую страну путем перевода денег в другой отдел. Турист и начальник согласились.**

**Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                                                                  |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Уметь: выстраивать социальное взаимодействие, учитывая теории лидерства в процессе межкультурного взаимодействия | 1. Уметь строить схему конфликта, вычленять элементы, прогнозировать варианты решения |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

*Оценка: 4*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

*Оценка: 3*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

*Оценка: 2*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

**КМ-9. Разрешение конфликта**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Коллективное задание

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 10

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Работа выполняется в качестве домашнего задания

**Краткое содержание задания:**

Командой создается диалоговый тренажер по разрешению конфликтных ситуаций, возникающих в организациях..

**Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                                                                  |                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Уметь: выстраивать социальное взаимодействие, учитывая теории лидерства в процессе межкультурного взаимодействия | 1. Уметь выделять и формулировать сущность конфликта, прогнозировать его восприятие и варианты развития |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

## КМ-9. Структура коммуникаций

**Формы реализации:** Письменная работа

**Тип контрольного мероприятия:** Кейс (решение конкретных производственных ситуаций)

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 10

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Работа выполняется в форме домашнего задания.

**Краткое содержание задания:**

Диагностика коммуникационной структуры и ее проблемных участков реальной (или придуманной) организации

**Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                                                                                                                |                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать: способы организации коммуникативного пространства руководителя                                                                                          | 1.Знать существующие схемы коммуникаций                                                                                        |
| Уметь: выстраивать социальное взаимодействие, учитывая способы организации коммуникативного пространства руководителя в процессе межкультурного взаимодействия | 1.Схематически выстраивать структуру коммуникационных потоков в организации<br>2.Анализировать реальные или возможные проблемы |

**Описание шкалы оценивания:**

Оценка: 5

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

# СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

## 3 семестр

**Форма промежуточной аттестации:** Зачет

### *1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины*

**1. Компетенция/Индикатор:** ИД-1<sub>УК-3</sub> Руководит членами команды для достижения поставленной цели

#### **Вопросы, задания**

- 1.Лидерство и лидер: понятие, основы и источники. Типы лидерства.
- 2.Практики управления человеческими ресурсами и их влияние на эффективность работников
- 3.Типы организационной культуры, лидерство и влияние на поведение сотрудников.

#### **Материалы для проверки остаточных знаний**

**1.Одним из основных свойств личности является ее:**

Ответы:

непредсказуемость  
типичность  
изменчивость  
уникальность

Верный ответ: 4

**2.Развитие современных компьютерных технологий ведет к тому, что:**

Ответы:

допускается дистанционное присутствие сотрудника на работе  
уменьшается объем рабочей нагрузки работника  
повышается мотивация трудовой деятельности  
облегчается формирование команды

Верный ответ: 1

3.Объединение нескольких локальных банков привело к образованию крупного регионального игрока рынка банковских услуг. Для того чтобы сформировать у сотрудников чувство принадлежности к новому банку и положительный внешний корпоративный имидж, руководством были наняты специалисты по брендингу и дизайну. Они разработали фирменный стиль, единый дизайн офисов, организацию пространства внутри каждого филиала, фирменную цветовую гамму, корпоративную символику и запоминающийся логотип. Работников одели в форму, выполненную в фирменных цветах и с логотипом нового банка. Изменение какого структурного элемента организационной культуры банка описано в данном примере?

Ответы:

Провозглашаемые ценности  
Формальные нормы  
Артефакты  
Основополагающие представления  
Ритуалы

Верный ответ: 3

4.Результаты эмпирических исследований выявляют стабильные позитивные связи стилей руководства, ориентированных на человеческие отношения, с...

Ответы:

Индивидуальной эффективностью сотрудников

Экономическими результатами компании  
Психологическим благополучием сотрудников  
Дисциплинированностью сотрудников  
Реактивным поведением сотрудников

Верный ответ: 3

5. Отметьте один правильный вариант ответа. Александра высказывается о своем начальнике: "Наш руководитель Анатолий Иванович - золотой человек. Он всегда очень приветлив и доброжелателен. При нем можно приходить на работу немного позже, и этого никто не заметит, не выскажет замечания. И вообще мы видимся с ним довольно редко - больше всего времени он проводит в своем кабинете. Единственное, что не очень устраивает - к нему очень сложно обратиться, если что-то не получается, быстрее попросить старшего коллегу. Зато при таком начальнике можно и чайку попить подольше и уйти немного пораньше - все равно не заметит". К какому типу лидерства можно отнести поведение Анатолия Ивановича:

Ответы:

Трансформационный руководитель  
Демократичный руководитель  
Авторитарный руководитель  
Попустительский руководитель  
Враждебный руководитель

Верный ответ: 4

**2. Компетенция/Индикатор:** ИД-2<sub>УК-3</sub> Демонстрирует понимание принципов командной работы

### Вопросы, задания

1. Что изучает научная дисциплина «Организационное поведение»? Ее связь с другими научными дисциплинами.
2. Работа в команде: цели, преимущества, факторы эффективности.

### Материалы для проверки остаточных знаний

**1. Феномен коллективной безответственности состоит в том, что при увеличении численности группы индивидуальная ответственность каждого:**

Ответы:

усредняется с групповой  
возрастает  
стабилизируется  
уменьшается

Верный ответ: 4

**2. Наиболее емким каналом вербальной коммуникации является:**

Ответы:

телефон  
видеоконференция  
электронная почта  
личная беседа

Верный ответ: 4

**3. Демографические изменения рабочей силы приводят к необходимости:**

Ответы:

разрабатывать программы повышения организационной лояльности  
контролировать существующие методы управления человеческими ресурсами  
ужесточать требования к приему на работу новых сотрудников

разрабатывать новые способы управления человеческими ресурсами в ситуации разнообразия

Верный ответ: 4

**4. Отличительным признаком формальной рабочей группы является:**

Ответы:

непроизвольность возникновения

наличие функции управления в совместной трудовой деятельности

наличие у членов рабочей группы общих увлечений

наличие у членов рабочей группы взаимной симпатии

Верный ответ: 2

**5. Групповые нормы — это:**

Ответы:

неформальные правила поведения

официальный кодекс корпоративного поведения

правила этического поведения руководителя

одобряемые в компании правила поведения

Верный ответ: 1

**3. Компетенция/Индикатор: ИД-1<sub>УК-5</sub> Демонстрирует понимание особенностей различных культур и наций**

**Вопросы, задания**

1. Формирование коммуникативного пространства: внутренние и внешние коммуникации. Организация общения с подчиненными.

2. Психологические характеристики личности, их влияние на организационное поведение.

3. Психические состояния и особенности восприятия, их влияние на организационное поведение

**Материалы для проверки остаточных знаний**

**1. Влияние эмоций на рабочее поведение заключается в том, что:**

Ответы:

дезорганизирующее влияние негативных эмоций сильнее, чем влияние позитивных эмоций  
позитивные и негативные сильные эмоции одинаково дезорганизуют деятельность  
сильные позитивные эмоции улучшают деятельность, а негативные — ухудшают  
эмоции человека мало влияют на его рабочее поведение, человек — существо рациональное

Верный ответ: 1

**2. К наиболее распространенным предубеждениям в организации относятся:**

Ответы:

в отношении возраста работника

в отношении хобби работника

в отношении образования работника

в отношении мотивации работника

Верный ответ: 1

**4. Компетенция/Индикатор:** ИД-2<sub>УК-5</sub> Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур и религий

**Вопросы, задания**

- 1.Какие факторы влияют на поведение индивида и определяют организационное поведение?
- 2.Формирование группового поведения в организации.
- 3.Понятие организационного конфликта. Причины организационных конфликтов.

**Материалы для проверки остаточных знаний**

- 1.Отметьте несколько правильных вариантов ответов. Какие утверждения относительно "сильной" организационной культуры верны:

Ответы:

Сильная организационная культура - это эффективная культура

В "сильной" организационной культуре базовые ценности разделяются большинством

"Сильная" организационная культура не способна влиять на поведение работников

"Сильная" оргкультура связана с высокой текучкой кадров

"Сильная" организационная культура снижает необходимость формального контроля за счет социального

Верный ответ: 2.5

- 2.Каковы основные методологические ограничения исследований влияния организационной культуры на поведение работников?

Ответы:

Исследование восприятий работников вместо практик трудовой деятельности

Исследование практик трудовой деятельности вместо восприятий работников

Неопределенность природы элементов организационной культуры

Большое количество интегральных характеристик организационной культуры

Низкая вариативность поведения работников

Верный ответ: 1

**5. Компетенция/Индикатор:** ИД-1<sub>УК-6</sub> Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания

**Вопросы, задания**

- 1.Рольное поведение в организации. Статус и роль человека в организации
- 2.Факторы группового поведения и эффективности работы группы.
- 3.Рольное проявление личности в конфликтной ситуации.

**Материалы для проверки остаточных знаний**

- 1.Одним из типов конфликта между работой и семьей является:

Ответы:

временной конфликт

межличностный конфликт

конфликт поколений

гендерный конфликт

Верный ответ: 1

- 2.Теоретическую основу организационного поведения составляют в первую очередь:

Ответы:

экономика, антропология и политология  
управление человеческими ресурсами  
психология, социология и теория организаций  
экономика и менеджмент

Верный ответ: 3

**3.«Большая пятерка» черт личности включает в себя:**

Ответы:

локус контроля  
самооценку  
мотивацию достижений  
эмоциональную устойчивость

Верный ответ: 4

**4.Одним из факторов организационного стресса является:**

Ответы:

загрузка работника сложными задачами  
загрузка работника новыми задачами  
загрузка работника творческими задачами  
недогрузка работника сложными задачами

Верный ответ: 1

**6. Компетенция/Индикатор:** ИД-2<sub>УК-6</sub> Определяет приоритеты личностного роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки

### **Вопросы, задания**

1.Качество и черты личности лидера. Концепции лидерского поведения.  
Концепции ситуационного лидерства. Типы лидерства в зависимости от сферы деятельности.

### **Материалы для проверки остаточных знаний**

**1.Фактором удовлетворенности работой выступает:**

Ответы:

тип выполняемой работы  
предубеждения по отношению к коллегам  
лояльность к организации  
семейное положение работника

Верный ответ: 3

**2.Потребности представляют собой состояние нужды, которое:**

Ответы:

может быть и осознаваемым, и не осознаваемым  
является не осознаваемым  
является осознаваемым  
является частично осознаваемым

Верный ответ: 1

**3.Практической целью организационного поведения является повышение эффективности управления:**

Ответы:

человеческими ресурсами организации  
материально-техническими ресурсами организации  
технологическими ресурсами организации  
финансовыми ресурсами организации

Верный ответ: 1

**4.Предметом организационного поведения выступают закономерности:**

Ответы:

трудового поведения сотрудника в бизнес-компани  
индивидуального поведения сотрудника в бизнес-компани  
индивидуального и группового поведения в бизнес-компани  
индивидуального, группового и организационного поведения  
Верный ответ: 4

## ***II. Описание шкалы оценивания***

*Оценка: зачтено*

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа выполнена верно или с  
несущественными недостатками

*Оценка: не зачтено*

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа не выполнена или выполнена  
преимущественно неправильно

## ***III. Правила выставления итоговой оценки по курсу***

по результатам контрольных мероприятий