

УДК 65.0
ББК 65.290
З-45

Рецензент:

В. Н. Некрасов — доктор экономических наук, профессор.

Згонник Л. В.

З-45

Организационное поведение: Учебник / Л. В. Згонник. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. — 232 с.

ISBN 978-5-394-01733-9

Рассмотрены сущность организационного поведения, различные аспекты управления поведением человека и групп в организации, показана специфика управления организационным поведением в условиях организационных изменений в России и зарубежных странах.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки «Менеджмент», а также менеджеров кадровых служб предприятий.

УДК 65.0
ББК 65.290

ISBN 978-5-394-01733-9

© Згонник Л. В., 2009

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2009

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
Тема 1. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ. ТЕОРИИ ПОВЕДЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ	7
1.1. Теоретические основы организационного поведения	7
1.2. Модели организационного поведения	13
Тема 2. ЛИЧНОСТЬ И ОРГАНИЗАЦИЯ. УСТАНОВКИ. ПРОЦЕСС ВОСПРИЯТИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ВПЕЧАТЛЕНИЕМ	18
2.1. Основы теории личности	18
2.2. Природа и основные компоненты установок	23
2.3. Сущность и значимость восприятия	24
2.4. Стратегия управления впечатлением	32
Тема 3. МОТИВАЦИЯ. ТРУДОВОЕ МОТИВИРОВАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ	35
3.1. Мотивирование как циклический процесс	35
3.2. Теории трудовой мотивации	43
3.3. Мотивация лояльности персонала	65
3.4. Социотехническое проектирование рабочих мест	70
3.5. Принципы научения: подкрепление и наказание	72
Тема 4. ФОРМИРОВАНИЕ ГРУППОВОГО ПОВЕДЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ. КОНСТРУИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	76
4.1. Факторы группового поведения	76
4.2. Рабочие группы и команды	81
4.3. Системное проектирование организационных структур управления организациями	84
Тема 5. ЛИДЕРСТВО В ОРГАНИЗАЦИИ	97
5.1. Власть и политика. Теории лидерства	97
5.2. Организация коммуникативного пространства руководителя	104
Тема 6. КОММУНИКАТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ	109
6.1. Коммуникация как процесс личностного и поведенческого обмена	109
6.2. Нисходящие, восходящие и интерактивные коммуникации в организациях	114

Тема 7. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА. ВЛИЯНИЕ НАЦИОНАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫХ ФАКТОРОВ НА ФОРМИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ	117
7.1. Природа организационной культуры.....	117
7.2. Типы организационных культур.....	121
7.3. Ценности в организационной культуре и поведении персонала.....	123
Тема 8. ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ МАРКЕТИНГ	125
8.1. Структура клиентурного поведения.....	125
8.2. Маркетинговый подход к оценке потенциала персонала организации	129
8.3. Управление лояльностью потребителей	141
Тема 9. УПРАВЛЕНИЕ ПОВЕДЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ И ПЕРСОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ РАБОТНИКА. СТРЕСС НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ	146
9.1. Сущность управления поведением организации	146
9.2. Управление процессами социализации и карьерой работника.....	149
9.3. Внешние и внутренние факторы стресса.....	155
Тема 10. МЕЖДУНАРОДНЫЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ	159
10.1. Влияние национальной культуры на особенности организационного поведения.....	159
10.2. Особенности организационного поведения компаний США, Канады, Европы, Азии, развивающихся стран. Управленческое лидерство в разных культурах	165
Тема 11. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ. УПРАВЛЕНИЕ НОВОВВЕДЕНИЯМИ	180
11.1. Природа и характеристика организационных изменений	180
11.2. Формирование положительных установок работников по отношению к изменениям в организации	186
11.3. Подходы и методы организационного развития	188
11.4. Инновационные подходы к организационному развитию	191
ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО КУРСУ	198
КЛЮЧИ К ТЕСТОВЫМ ЗАДАНИЯМ	224
СПИСОК ТЕРМИНОВ	225
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	230