

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 27.04.2024 16:10:37
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Председатель КСН



М.Л. Белоношко

« 15 » июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины: Организационное поведение

направление подготовки: 43.03.01 Сервис

направленность: Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания

форма обучения: очная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 08.06.2020 и требованиями ОПОП ВО 43.03.01 Сервис направленность «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания» к результатам освоения дисциплины.

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры ЭОП

Протокол № 11 от «15» июня 2020 г.

И.о. заведующий кафедрой



Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

Е.М.Редькина, доцент, канд. культурологии, доцент



1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является формирование у студентов целостного представления об организации и организационной эффективности, системности в подходе к решению проблем организаций сервисной направленности.

Задачи:

1. Рассмотреть общие закономерности и специфические особенности российского организационного поведения.
2. Изучить основные индивидуальные особенности человека, влияющие на индивидуальную эффективность в организации.
3. Изучить групповую эффективность и межгрупповое взаимодействие.
4. Исследовать причины и последствия конфликтов в организации, определить особенности управления конфликтами в организации.
5. Рассмотреть принципы выстраивания организационной структуры сервисной организации.
6. Проанализировать специфику процесса принятия управленческого решения в организации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 Организационное поведение относится к **элективным дисциплинам 3 (ЭД.3)**.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины/модуля являются:

знание:

- особенностей организационного поведения в России;
- методов принятия управленческих решений.
- особенностей выстраивания организационной эффективности;
- механизмов, позволяющих достичь индивидуальной и групповой эффективности.

умения:

- принимать грамотные управленческие решения, оценивать риски, устранять и предупреждать проблемы в организационном поведении.;
- достигать максимальную индивидуальную эффективность, используя в работе передовые методы управления, принимая ответственные управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности;
- работать в команде и способствовать формированию групповой эффективности;
- грамотно выстраивать организационную структуру и выбирать экономически рациональные формы интеграции и взаимодействия бизнес-единиц.

владение:

- навыками выстраивания эффективного взаимодействия с клиентами, предотвращения появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса.
- навыками разработки предложений по совершенствованию процесса постпродажного обслуживания клиентов.

Содержание дисциплины «Организационное поведение» является логическим продолжением содержания дисциплин «Личностное развитие», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Микро- и макроэкономика» и служит основой для освоения дисциплин «Технологии успешной профессиональной деятельности», «Основы логистики на предприятиях сервиса», «Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений».

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
ПКС-3 Способен организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Знать: ПКС-3. 34. - современную теорию и практику управления организационным поведением и организационной культурой организации; методы поддержания и изменения организационного поведения и организационной культуры; содержание, структуру и принципы построения организационной культуры	Знать: ПКС-3. 34.2 - основные понятия организационного поведения; методы исследования и изучения организационного поведения
	Уметь: ПКС-3. У4. - исследовать и диагностировать организационное поведение и организационную культуру, выявлять проблемы в организационном поведении и организационной культуре, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты	Уметь: ПКС-3. У4.3 - принимать грамотные управленческие решения, оценивать риски, устранять и предупреждать проблемы в организационном поведении. ПКС-3. У4.4 - достигать максимальную индивидуальную эффективность, используя в работе передовые методы управления, принимая ответственные управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности. ПКС-3. У4.5 - работать в команде и способствовать формированию групповой эффективности. ПКС-3. У4.6 - грамотно выстраивать организационную структуру и выбирать экономически рациональные формы интеграции и взаимодействия бизнес-единиц.
	Владеть: ПКС-3. В4. - методами исследования и	Владеть: ПКС-3. В4.1 - навыками обеспечения

	<p>диагностики организационного поведения и организационной культуры, навыками применения технологий модификации организационного поведения и обеспечения лояльности клиентов за счет соблюдения культуры общения в процессе управления взаимоотношениями с внешними контрагентами</p>	<p>лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>ПКС-3. В4.2 - навыками выстраивания эффективного взаимодействия с клиентами, предотвращения появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса.</p> <p>ПКС-3. В4.3 – навыками разработки предложений по совершенствованию процесса постпродажного обслуживания клиентов.</p>
--	--	---

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины/модуля составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
очная	2/4	32	32	-	44	зачет

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Организационное поведение как наука и практика	8	8	-	11	27	<u>31.1</u>	Творческое групповое задание, сообщение, устный опрос
2	2	Индивидуальная эффективность в организации	8	8	-	11	27	<u>У2.1</u>	Творческое групповое задание, устный опрос
3	3	Групповая эффективность в организации	8	8	-	11	27	<u>У3.1</u> <u>В1.1</u> <u>В2.1</u>	Творческое групповое задание, устный опрос
4	4	Организационная эффективность	8	8	-	11	27	<u>У1.1</u> <u>У4.1</u>	Творческое групповое

								<u>B2.1</u>	задание, устный опрос, дискуссия, портфолио
7	Зачет	-	-	-	-	-		З1.1 У1.1 У2.1 У4.1 В2.1 У 3.1 В1.1	вопросы к зачету
Итого:		32	32			44	108		

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Организационное поведение как наука и практика». Управление совместной деятельностью людей. Краткая история организационного поведения. Организационное поведение как наука. Организационная среда бизнеса.

Раздел 2. «Индивидуальная эффективность в организации». Основные индивидуальные особенности человека. Процесс восприятия и оценки. Мотивация. Модификация поведения, вознаграждение и наказание. Причины стресса. Последствия стресса. Методы борьбы со стрессом.

Раздел 3. «Групповая эффективность в организации». Понятие «группа». Мотивы вступления в группу. Виды групп. Процессы групповой динамики. Основные характеристики групп. Команда. Межгрупповое взаимодействие. Конфликты в организации: виды, причины возникновения. Последствия конфликтов. Структура конфликта. Стратегии поведения в межличностном конфликте. Управление конфликтами. Лидерство.

Раздел 4. «Организационная эффективность». Виды организаций. Принципы функционирования организации. Организационная структура. Планирование: миссия и цели. Процесс коммуникаций. Процесс принятия решения. Человек в организации. Карьера. Организационная культура. Перемены в организации и управление ими.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ОФО	
1	1	8	Организационное поведение как наука и практика
2	2	8	Индивидуальная эффективность в организации
3	3	8	Групповая эффективность в организации
4	4	8	Организационная эффективность
Итого:		32	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ОФО	

1	1	8	Организационное поведение как наука и практика
2	2	8	Индивидуальная эффективность в организации
3	3	8	Групповая эффективность в организации
4	4	8	Организационная эффективность
Итого:		32	

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема	Вид СРС
		ОФО		
1	1	11	Организационное поведение как наука и практика	Подготовка к работе в малой группе и ответу на занятиях Работа с базой статей по организационному поведению в базе данных «Киберленинка» и составление карточек статей. Подготовка презентаций по анализу литературы.
2	2	11	Индивидуальная эффективность в организации	Подготовка к работе в малой группе и ответу на занятиях
3	3	11	Групповая эффективность в организации	Подготовка к работе в малой группе и ответу на занятиях
4	4	11	Организационная эффективность	Подготовка к работе в малой группе, дискуссии и ответу на занятиях
	1-4			Подготовка к зачету
Итого:		44		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- работа в малых группах (практические занятия).

6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

8. Оценка результатов освоения дисциплины/модуля

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1.	Работа в малых группах	20
2.	Участие в дискуссии	5
3.	Составление карточек статей и презентаций по обзору литературы в системе «Киберленинка»	10
4.	Составление и защита портфолио по дисциплине	15
5.	Ответы на занятиях	50
	ВСЕГО	100

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины/модуля

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ;
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;
- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Перспектив»;
- ЭБС «Консультант студент».

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Windows 8

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Перечень оборудования,	Перечень технических средств обучения,
-------	------------------------	--

	необходимого для освоения дисциплины	необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
1	-	Проектор Моноблок
2	-	Экран Колонки
3	-	Микрофон

11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Важной формой самостоятельной работы студента является систематическая и планомерная подготовка к практическому занятию. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников и монографических работ. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих внеаудиторной подготовки – работа с книгой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересующих вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

В начале практического занятия должен присутствовать организационный момент и вступительная часть. Преподаватель произносит краткую вступительную речь, где формулируются основные вопросы и проблемы, способы их решения в процессе работы.

В конце каждой темы подводятся итоги, предлагаются темы докладов, выносятся вопросы для самоподготовки. Как средство контроля и учета знаний студентов в течение семестра проводятся контрольные работы.

Практические занятия являются одной из важнейших форм обучения студентов: они позволяют студентам закрепить, углубить и конкретизировать знания по курсу алгебры и теории чисел, подготовиться к научно-исследовательской деятельности. В процессе работы на практических занятиях обучающийся должен совершенствовать умения и навыки самостоятельного анализа источников и научной литературы, что необходимо для научно-исследовательской работы.

Усвоенный материал необходимо научиться применять при решении практических задач.

Успешному осуществлению внеаудиторной самостоятельной работы способствуют тестирования. Они обеспечивают непосредственную связь между студентом и преподавателем (по ним преподаватель судит о трудностях, возникающих у студентов в ходе учебного процесса, о степени усвоения предмета, о помощи, какую надо указать, чтобы устранить пробелы в знаниях); они используются для осуществления контрольных функций.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от студента высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовка мультимедиа-сообщений/докладов, подготовка реферата, тестирование, решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по

дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и, собственно, конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию, поскольку в первые минуты лекции объявляется тема лекции, формулируется ее основная цель. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции. Здесь не следует путать такие понятия как слышать и слушать. Слушание лекции состоит из нескольких этапов, начиная от слышания (первый шаг в процессе осмысленного слушания) и заканчивая оценкой сказанного.

Чтобы процесс слушания стал более эффективным, нужно разделять качество общения с лектором, научиться поддерживать непрерывное внимание к выступающему. Для оптимизации процесса слушания следует:

1. научиться выделять основные положения. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям;

2. во время лекции осуществлять поэтапный анализ и обобщение, услышанного. Необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (под вопроса, тезиса и т.д.) и перехода к другому;

3. готовность слушать выступление лектора до конца.

Слушание является лишь одним из элементов хорошего усвоения лекционного материала.

Поток информации, который сообщается во время лекции необходимо фиксировать, записывать – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке

материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции.

Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Главным отличием конспекта лекции от текста является свертывание текста. При ведении конспекта удаляются отдельные слова или части текста, которые не выражают значимую информацию, а развернутые обороты речи заменяют более лаконичными или же синонимичными словосочетаниями. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко. Особенно важные моменты лекции, на которые следует обратить особое внимание лектор, как правило, читает в замедленном темпе, что позволяет сделать их запись дословной. Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Организационное поведение

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ПКС-3	Знает: 34.2 - основные понятия организационного поведения; методы исследования и изучения организационного поведения.	Не знает основные понятия организационного поведения; методы исследования и изучения организационного поведения.	Демонстрирует знание основных понятий организационного поведения; методов исследования и изучения организационного поведения	Демонстрирует достаточные знания основных понятий организационного поведения; методов исследования и изучения организационного поведения.	Демонстрирует исчерпывающие знания основных понятий организационного поведения; методов исследования и изучения организационного поведения
	Умеет: У4.3 - принимать грамотные управленческие решения, оценивать риски, устранять и предупреждать проблемы в организационном поведении.	Не умеет - принимать грамотные управленческие решения, оценивать риски, устранять и предупреждать проблемы в организационном поведении	Умеет - принимать грамотные управленческие решения, оценивать риски, устранять и предупреждать проблемы в организационном поведении.	Хорошо умеет - принимать грамотные управленческие решения, оценивать риски, устранять и предупреждать проблемы в организационном поведении.	В совершенстве умеет - принимать грамотные управленческие решения, оценивать риски, устранять и предупреждать проблемы в организационном поведении.
	У4.4 - достигать максимальную индивидуальную эффективность, используя в работе передовые методы управления, принимая ответственные управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности.	- достигать максимальную индивидуальную эффективность, используя в работе передовые методы управления, принимая ответственные управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности	- достигать максимальную индивидуальную эффективность, используя в работе передовые методы управления, принимая ответственные управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности	- достигать максимальную индивидуальную эффективность, используя в работе передовые методы управления, принимая ответственные управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности	- достигать максимальную индивидуальную эффективность, используя в работе передовые методы управления, принимая ответственные управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности
	У4.5 - работать в команде и способствовать формированию групповой эффективности.	- работать в команде и способствовать формированию групповой эффективности	- работать в команде и способствовать формированию групповой эффективности	- работать в команде и способствовать формированию групповой эффективности	- работать в команде и способствовать формированию групповой эффективности
У4.6 - грамотно выстраивать организационную структуру и выбирать экономически рациональные формы интеграции и взаимодействия бизнес-единиц.	- грамотно выстраивать организационную структуру и выбирать экономически рациональные формы интеграции и взаимодействия бизнес-единиц	- грамотно выстраивать организационную структуру и выбирать экономически рациональные формы интеграции и взаимодействия бизнес-единиц	- грамотно выстраивать организационную структуру и выбирать экономически рациональные формы интеграции и взаимодействия бизнес-единиц	- грамотно выстраивать организационную структуру и выбирать экономически рациональные формы интеграции и взаимодействия бизнес-единиц	

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
	<p>Владеет:</p> <p>ПКС-3. В4.1 - навыками обеспечения лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>В4.2 - навыками выстраивания эффективного взаимодействия с клиентами, предотвращения появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса.</p> <p>В4.3 – навыками разработки предложений по совершенствованию процесса постпродажного обслуживания клиентов</p>	<p>Не владеет навыками - обеспечения лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>- выстраивания эффективного взаимодействия с клиентами, предотвращения появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>– разработки предложений по совершенствованию процесса постпродажного обслуживания клиентов</p>	<p>Владеет навыками - обеспечения лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса.</p> <p>- выстраивания эффективного взаимодействия с клиентами, предотвращения появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>– разработки предложений по совершенствованию процесса постпродажного обслуживания клиентов</p>	<p>Хорошо владеет навыками - обеспечения лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса.</p> <p>- выстраивания эффективного взаимодействия с клиентами, предотвращения появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>– разработки предложений по совершенствованию процесса постпродажного обслуживания клиентов</p>	<p>В совершенстве владеет навыками - обеспечения лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса.</p> <p>- выстраивания эффективного взаимодействия с клиентами, предотвращения появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>– разработки предложений по совершенствованию процесса постпродажного обслуживания клиентов</p>

КАРТА

обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Организационное поведение

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Валеева, Е. О. Организационное поведение : учебное пособие / Валеева Е. О. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 176 с.	ЭР	25	100	+
2	Фролов, Ю. В. Теория организации и организационное поведение. Методология организации : учебное пособие для академического бакалавриата : Учебное пособие / Ю. В. Фролов. - 2-е изд., испр. и доп. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 116 с.	ЭР	25	100	+
3	Назаренко, А. В. Организационное поведение : учебное пособие / Назаренко А. В. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 168 с.	ЭР	25	100	+
4	Латфуллин, Г. Р. Менеджмент: организационное поведение : учебник и практикум для СПО : Учебник и практикум / Г. Р. Латфуллин. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 301 с.	ЭР	25	100	+

ЭР – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТГУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

И.о. заведующий кафедрой _____ Е.А. Корякина

« 15 » июня 2020 г.

Директор БИК _____ Д.Х. Каюкова

« 18 » _____ 2020 г.

М.П.

