Содержание

Введение

1. Поведение в организации как система. Ее основные элементы - индивидуум, группа, организация

2. Методы исследования поведения в организации их разновидности, достоинства и недостатки

3. Совершенствование системы управления поведением в организации

Заключение

Список использованной литературы

Введение

Организационное поведение - это область знаний, ориентированная в сторону лучшего понимания человеческого поведения и использования этого знания с целью помочь людям более продуктивно осуществлять свои обязанности в организациях и получать от этого большее удовлетворение. Основные ценности, характеризующие этот подход, включают: акцент на установлении причинно-следственных связей; обязательство изменяться; гуманистический подход к человеку; забота об организационной эффективности; стремление полагаться на эмпирические исследования и научный метод.

Поведение в организации - изучение личностей и групп внутри организационных образований. Организационное поведение включает в себя множество научных дисциплин (таких, как психология, социология, антропология культуры - происхождение и эволюция культуры) и использует следующие подходы:

1) поведение рассмотрено как функционирование на индивидуальном, групповом и организационном уровнях;

2) организационное поведение использует принципы, модели, теории и методы, заимствованные из других дисциплин;

3) люди и их отношения, восприимчивость, способность к обучению, чувства и цели представляют наибольший интерес в организациях;

4) организационное поведение ориентированное на исполнение;

5) внешний мир рассматривается со стороны его воздействия на поведение организации;

6) так как к исследованиям организационного поведения применен строго научный метод, то и разработанные руководящие указания имеют научную основу;

7) область изучения организационного поведения имеет ярко выраженную ориентацию на практику.

1. Поведение в организации как система. Ее основные элементы - индивидуум, группа, организация

Основа успеха любой современной коллективной деятельности - отношения сотрудничества и взаимопомощи в противовес конфликту и конфронтации. Поведение, ориентирующееся на совместную деятельность, предполагает наличие определенных предпосылок. В качестве условий формирования кооперативной взаимозависимости выделяются:

- свобода и открытость информационного обмена;

- взаимная поддержка действий, убеждение в их оправданности;

- доверие, дружелюбие в отношениях сторон.

Люди - составные части всех организаций. Эффективность любой организации сильно зависит от человеческого поведения. А каждая личность индивидуальна: со своими понятиями, черты характера, жизненный опыт, разные способности, убеждения и уровни честолюбия.

Поведение человека в любой ситуации включает в себя взаимодействие его личных характеристик и характеристик ситуации. Определить все факторы трудно из-за сложности и большого расхода времени. Для определения наиболее важных факторов, влияющих на поведение в организации, использован ситуационный подход.

В социологии и социальной психологии понятие «организация» тесно связано с понятием «группа». Группа представляет собой элемент социальной структуры общества. В самом широком плане социальная группа - это общность людей, выделяемая из целостной социальной системы на основе определенного признака. В зависимости от такого признака возможны минимум три классификации социальных групп.

В основу первой классификации положен такой критерий (признак), как численность, т. е. количество людей, являющихся членами группы. Соответственно существуют три типа групп:

1) малая группа - немногочисленная общность людей, находящихся между собой в непосредственном личном контакте и взаимодействии;

2) средняя группа - относительно многочисленная общность людей, находящихся в опосредованном функциональном взаимодействии;

3) большая группа - многочисленная общность людей, находящихся в социально-структурной зависимости друг от друга.

В табл. 1 представлены основные различия между малыми, средними и большими группами.

Таблица 1Основные различия между группами

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Признак | Малая группа | Средняя группа | Большая группа |
| Численность | Десятки человек | Сотни человек | Тысячи и миллионы человек |
| Контакт | Личностный: знакомство друг с другом на личностном уровне | Статусно-ролевой: знакомство на уровне статусов | Отсутствие контакта |
| Членство | Реальное поведенческое | Функциональное | Условное социально-структурное |
| Структура | Развитая внутренняя неформальная | Юридически оформленная (отсутствие развитой неформальной структуры) | Отсутствие внутренней структуры |
| Связи в процессе труда | Непосредственные трудовые | Трудовые, опосредованные официальной структурой организации | Трудовые, опосредованные социальной структурой общества |
| Примеры: | Бригада рабочих, учебный класс, группа студентов, сотрудники кафедры | Организация всех работников предприятия, вуза, фирмы | Этническая общность, социально-демографическая группа, профессиональная общность, политическая партия |

Вторая классификация связана с таким критерием, как время существования группы. Здесь выделяются кратковременные и долговременные группы.

Малые, средние и большие группы могут быть "как кратковременными, так и долговременными. Малая группа, как, например, бригада рабочих, может быть либо кратковременной - люди объединяются для выполнения одного производственного задания и, выполнив его, расстаются, либо долговременной - люди всю свою трудовую жизнь работают на одном предприятии в одной и той же бригаде.

Третья классификация опирается на такой критерий, как структурная целостность группы. По этому признаку выделяют первичные и вторичные группы. Первичная группа - это не разложимое далее на составные части структурное подразделение официальной организации, например: бригада, отдел, лаборатория, кафедра и пр.

Первичная группа - всегда малая формальная группа. Вторичная группа - это совокупность первичных малых групп. Предприятие, насчитывающее несколько тысяч работников, например «Ижорские заводы» называется вторичным (или основным), поскольку состоит из более мелких структурных подразделений - цехов, отделов. Вторичная группа - практически всегда средняя группа.

Таким образом, организация промышленного предприятия, фирмы, корпорации и т. д. - это средняя, вторичная, чаще всего долговременная группа.

В социальной психологии установлено, что закономерности формирования и развития группы во многом определяются ее численностью, временем взаимодействия людей и структурно-функциональным единством. Рассмотрим социально-психологические особенности организации как средней группы.

Понимание организации как средней социальной группы позволяет выявить социально-психологическую специфику данного типа групп.

Организации, объединяющие работников в одну структуру, играют важную роль в экономической, политической, идеологической жизни общества. Их роль проявляется в основном в следующем:

1. В организациях происходит включение большинства членов общества в совместную социально значимую деятельность.

2. В организациях человек получает возможность работать на современных средствах производства, например на сложных станках с числовым программным управлением.

3. В процессе овладения специальностью, приобретения профессиональных знаний, умений и навыков формируется субъект общественно значимой деятельности.

4. В процессе общения в организации происходит формирование целей и ценностей личности, направленных на удовлетворение потребностей общества.

5. В процессе совместной трудовой деятельности создаются условия для развития творческой активности личности.

6. Социально организованная деятельность предполагает возможность коллективного обсуждения и совместного решения вопросов деятельности предприятия, оценки работы должностных лиц, использования гласности, информированности, контроля за их деятельностью.

В социальной психологии при изучении организаций применяется структурно-функциональный анализ. Под структурой организации понимается относительно постоянная система взаимосвязей работников и их связей в целом.

2. Методы исследования поведения в организации их разновидности, достоинства и недостатки

МКЦ "Мегатавр" был создан в целях осуществления: маркетинговых исследований и консультаций; разработки и проведения комплексных рекламных кампаний (реклама в средствах массовой информации, наружная реклама и другие рекламные мероприятия и акции); поиска на Хабаровском рекламном рынке новых возможностей для удовлетворения спроса рекламодателей и получения прибыли его Участником.

ООО "МКЦ "Мегатавр" в виде рекламного агентства полного цикла было образовано в 1997 года. Через год, рекламное агентство было реорганизовано в маркетинговый центр, завершена регистрация торговой марки и торгового знака "Мегатавр".

В 2002 году была учреждена компания ООО "Мегатавр Трэйд".

В соответствие с Уставом область деятельности ООО "МКЦ "Мегатавр" чрезвычайно широка. На настоящий момент основными направлениями деятельности ООО "Мегатавр" являются:

- широкий спектр маркетинговых исследований: от оценки эффективности рекламной компании до исследования потребительских предпочтений;

- разработку и проведение комплексных рекламных кампаний и рекламных акций;

- разработку и проведение акций по стимулированию продаж;

- организацию и проведение презентаций;

- консалтинг в области маркетинга и управления.

В компании существует четыре отдела.

1. Отдел маркетинговых исследований.
2. Отдел стратегического планирования и консалтинга.
3. Отдел BTL (below the line) и PR (Public Relations).
4. Отдел продаж.

Основным показателем эффективности деятельности организации является рентабельность. Показатели рентабельности сведены в таблицу 2.

Таблица 2 Динамика показателей рентабельности ООО "Мегатавр"

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Значение показателя | | | Отклонение | |
| 2003 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 |
| Чистая прибыль, тыс. руб. | 132 819 | 182 785 | 1 144 189 | 49 966 | 961 404 |
| Себестоимость продукции, тыс. руб. | 4 407 980 | 5 928 890 | 8 779 402 | 1 520 910 | 2 850 512 |
| Выручка от реализации | 5 331 534 | 6 846 740 | 8 938 445 | 1 515 206 | 2 091 705 |
| Рентабельность производственной  деятельности, % | 3,0 | 3,1 | 13,0 | 0,1 | 9,9 |
| Рентабельность продаж, % | 2,5 | 2,7 | 12,8 | 0,2 | 10,1 |

Численность работников предприятия составила: в 2003 году – 219 человек, в 2004 – 244, в 2005 – 305 человек. Динамика численности персонала ООО "Мегатавр" представлена на рис. 1.



Рис. 1. Динамика численности ООО "Мегатавр" в 2003 – 2005 гг.

На предприятии наибольшее распространение получили следующие источники найма на работу:

- объявления в газетах;

- техникумы, профессионально-технические училища, высшие учебные заведения;

- службы по трудоустройству, частные агентства по найму;

- объявления по радио и телевидению.

Из общей численности 50,9% имеют высшее и среднее профессиональное образование (в 2004 году данный показатель составлял 48,7%), 41,7% - работники в возрасте до 40 лет.

Средний возраст работников Общества составляет 40 лет. Возрастной состав работников ООО "Мегатавр" представлен на рис. 2



Рис. 2. Возрастной состав работников ООО "Мегатавр"

Стаж работы на данном предприятии составляет в среднем – 5 лет. Структура работников в зависимости от стажа работы представлена на рис. 3.



Рис. 3. Структура работников ООО "Мегатавр" по стажу работы

Изучение поведения в организации проводится при помощи анкетирования.

При проведении анкетирования обычно используются следующие вопросы:

1. Довольны ли Вы своей работой?

2. Насколько Вы удовлетворены характером работы, состоянием техники и оборудования, распределением производственных заданий, нормированием труда и пр.?

3. Удовлетворены ли Вы взаимоотношениями с непосредственным менеджером, его стилем, приемами и методами работы?

4. Как развито чувство ответственности у Ваших товарищей по работе?

5. Как развиты взаимопомощь, поддержка, сотрудничество?

6. Оцените взаимоотношения в Вашей группе, отделе.

7. Оцените сплоченность Вашей группы.

8. Удовлетворенность системой морального и материального стимулирования.

9. «В разговоре о менеджерах Вашей фирмы два человека высказали разные мнения. Подчеркните, какие из них Вам кажутся правильными»:

а) наши менеджеры:

- часто используют приказ, распоряжение;

- часто повышают голос на подчиненных;

- не терпят критики в свой адрес;

- не считаются с мнением сотрудников;

- все вопросы решают в своем тесном кругу;

б) наши менеджеры:

- часто советуются с сотрудниками;

- разговаривают с ними очень спокойно и тактично;

- делают практические выводы из критики;

- учитывают мнение группы при принятии решений;

- все вопросы решают открыто и коллегиально.

10. Обсуждаете ли Вы с коллегами по работе свои личные дела?

11. Оцените Ваше самочувствие в момент личного разговора с Вашим менеджером: отличное, бодрое; хорошее, спокойное; равнодушное; плохое, напряженное; скверное, угнетенное.

12. От кого, по Вашему мнению, зависит успешный ход экономической реформы в Вашей организации?

- от рядовых сотрудников;

- от менеджеров;

- от коммерческих структур;

- от правительства страны;

13. Что нужно сделать в первую очередь для успешной работы Вашей организации?

- сменить устаревшее оборудование;

- освоить новейшую технологию;

- сменить менеджеров;

- сменить хозяина предприятия.

Задавая подобные вопросы анкетируемым, исследователь в результате выясняет круг проблем организации.

3. Совершенствование системы управления поведением в организации

Для совершенствования системы управления персоналом на предприятии планируется проводить следующие мероприятия.

Образовательные программы и стажировки осуществляются совместно с Российско-американским учебно-научным центром, Японским образовательным центром, Российской Гильдией Маркетологов и Российским BTL партнерством

Социально-трудовые отношения между работниками и работодателями регулировались действующим законодательством о труде, трудовым договором между работниками и руководителями ООО "Мегатавр".

На ближайшую перспективу отдел по управлению персоналом планирует в течение 2006 г.:

- скорректировать основные положения Кадровой политики с целью привязки их к современным производственным и стратегическим задачам;

- обеспечить внедрение Единой системы управления нормированием труда в ООО "Мегатавр";

- разработать Программу повышения социальной престижности работы в ООО "Мегатавр" на период 2007-2010 гг.;

- продолжить работу по совершенствованию системы управления персоналом в ООО "Мегатавр".

Особое внимание отводится послевузовскому обучению перспективной молодежи, подготовке молодых управленцев, находящихся в резерве кадров.

При определенных обстоятельствах в зависимости от трудового вклада работника ему может быть выплачено дополнительное вознаграждение в следующих случаях:

- за получение организацией дополнительной прибыли в результате осуществления предложения работника;

- за получение организацией при содействии работника (если это не входит в его должностные обязанности) выгодных контрактов или договоров;

- за увеличение клиентуры и проявленную инициативу.

Кроме того, работнику, работающему в Обществе на постоянной основе, работодатель по его заявлению с учетом обстоятельств и личного вклада может выдать ссуду, предоставить кредит, аванс, оказать безвозмездную материальную помощь, предоставить дополнительный отпуск как с сохранением, так и без сохранения денежного содержания.

Заключение

Исторически сложилась система общественного разделения труда. Члены общества могут заниматься трудовой деятельностью как индивидуально, так и коллективно, объединяясь в различного типа организации, компании, фирмы и т. д. Объединение людей в организации позволяет им эффективнее включаться в систему общественного производства, создавать более крупные и мощные социально-производственные системы по сравнению с индивидуальной системой труда.

В социальных науках понятие «организация» употребляется двояко. С одной стороны, организация - это один из процессов управления социальной системой. С другой стороны, организация представляет собой один из видов социальной системы. В общем плане организацию можно определить как объединение людей, направленное на достижение социально-экономических целей и удовлетворение интересов посредством совместной трудовой деятельности и имеющее правовой статус, определяемый законами общества. Критерием, отличающим социальную организацию от всех других видов социальных групп, является определенная структура отношений и система взаимосвязанных интересов, мотивирующих трудовую деятельность. По мнению А. Л. Свенцицкого, организацию самым общим образом можно определить как группу с дифференциацией ролей.

Люди - составные части всех организаций. Эффективность любой организации сильно зависит от человеческого поведения. А каждая личность индивидуальна: со своими понятиями, черты характера, жизненный опыт, разные способности, убеждения и уровни честолюбия.

Поведение в организации - изучение личностей и групп внутри организационных образований.

Список использованной литературы

1. Алиев В.Г., Дохолян С.В. Организационное поведение. – М.: Экономика, 2004. – 310 с.
2. Гринберг Д., Бэйрон Р. Организационное поведение: от теории к практике. – М.: Вершина, 2004. – 912 с.
3. Карташова Л.В. Организационное поведение. – М.: ИНФРА-М,
4. 2006. – 157 с.
5. Латфуллин Г.Р., Громова О.Н. Организационное поведение. – СПб.: Питер, 2006. – 432 с.
6. Резник С.Д. Организационное поведение. – М.: ИНФРА-М,
7. 2006. – 430 с.
8. Тосунян Г.А., Кочеткова А.И. Введение в организационное поведение и организационное моделирование. – М.: Дело, 2004. – 944 с.
9. Шапиро С.А. Организационное поведение. – М.: ГроссМедиа,
10. 2005. – 336 с.
11. Шермерорн Д., Хант Д., Осборн Р. Организационное поведение. – СПб.: Питер, 2004. – 637 с.