МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Факультет экономики и управления

Кафедра менеджмента

Группа Д-08с

КУРСОВАЯ РАБОТА

по предмету теории организации

на тему:

**«Человек в организации. Аспекты взаимодействия»**

Выполнила: Минина А.М.

Москва

2008 г

Содержание

Введение

1. Человек и организация

1.1 Соотношение понятий "человек", "индивид"; "индивидуальность" с понятием "личность"

1.2. Понятие и сущность организации

1.3 Организационная структура

1.4 Взаимосвязь организации с внешней средой

1.5 Внутренняя среда организации

# 2.Взаимодействия человека с организационным окружением

2.1 Человек в системе общественных отношений

# 2.2 Проблема установления взаимодействия человека и организационного окружения

2.3 Модель взаимодействия человека и организационного окружения

2.4 Организационные коммуникации

3. Исследование организации и человека в нем

3.1 Основные методы социально-психологического исследования

3.2 Краткая характеристика учреждения

3.3 Характеристика изучаемого коллектива

Заключение

Список литературы

Приложение

Введение

Основой любой организации и ее главным богатством являются люди. Было время, когда считалось, что машина, автомат или робот вытеснят человека из большинства организаций и окончательно утвердят примат техники над работником. Однако хотя машина и стала полновластным хозяином во многих технологических и управленческих процессах, хотя она и вытеснила человека частично или даже полностью из отдельных подразделений организаций, роль и значение человека в организации не только не упали, но и увеличились. При этом человек стал не только самым ценным «ресурсом» организации, но и самым дорогостоящим. Многие организации, желая подчеркнуть свой вес и размах деятельности, говорят не о размере их производственных мощностей, объеме производства или продаж, финансовом потенциале и т.п., а о числе работников в организации. Хорошая организация стремится максимально эффективно использовать потенциал своих работников, создавая все условия для наиболее полной отдачи сотрудников на работе и для интенсивного развития их потенциала. Все это является одной стороной взаимодействия человека и организации. Но есть и другая сторона этого взаимодействия, которая отражает то, как человек смотрит на организацию, на то, какую роль она играет в его жизни, что она дает ему, какой смысл он вкладывает в свое взаимодействие с организацией.

Подавляющее большинство людей почти всю свою сознательную жизнь проводят в организациях. Начиная с яслей и кончая домом для престарелых, человек сознательно или бессознательно, добровольно или по принуждению, заинтересованно или с полной апатией включается в жизнь организации, живет по ее законам, взаимодействует с другими членами организации, отдавая что-то организации, но получая от нее также что-то в обмен.

Вступая во взаимодействие с организацией, человек интересуется различными аспектами этого взаимодействия, касающимися того, чем он должен жертвовать для интересов организации, что, когда и в каких объемах он должен делать в организации, в каких условиях функционировать в организации, с кем и сколько времени взаимодействовать, что будет давать ему организация и т.п. От этого и ряда других факторов зависят удовлетворенность человека взаимодействием с организацией, его отношение к организации и его вклад в деятельность организации.

Установление органичного сочетания двух этих сторон взаимодействия человека и организации является одной из важнейших задач менеджмента, так как оно обеспечивает основу эффективного управления организацией.

Поэтому для того чтобы понять, как строится взаимодействие человека с организацией, необходимо выяснить, в чем суть проблемы взаимодействия человека и организации, какие характеристики личности определяют поведение человека в организации и какие характеристики организационного окружения оказывают воздействие на включение человека в деятельность организации.

Объектом курсовой работы является общеобразовательная школа № 91 п. Вычегодский, предметом исследования – изучение человека в организации.

# 1. Человек и организация

1.1 Соотношение понятий "человек", "индивид"; "индивидуальность" с понятием "личность"

Наряду с понятием "личность" употребляются 'термины "человек", "индивид", "индивидуальность". Содержательно эти понятия переплетены между собой. Именно поэтому анализ каждого из этих понятий, их соотношение с понятием "личность" позволит более полно раскрыть последнее:

Индивид

Личность

Индивидуальность

Человек

Человек- это родовое понятие, указывающее на отнесенность существа к высшей ступени развития живой природы - к человеческому роду. В понятии "человек" утверждается генетическая предопределенность развития собственно человеческих признаков и качеств.

Специфические человеческие способности и свойства (речь, сознание, трудовая деятельность и пр.) не передаются людям в порядке биологической наследственности, а формируются прижизненно, в процессе усвоения культуры, созданной предшествующими поколениями. Никакой личный опыт человека не может привести к тому, чтобы у него самостоятельно сформировались логическое мышление и системы понятий. Участвуя в труде и различных формам общественной деятельности, люди развивают в себе те специфические человеческие способности, которые у же сформировались у человечества. Как живое существо человек подчиняется основным биологическим и физиологическим законам, как социальное - законам развития общества.

Индивид - это единичный представитель вида "homо sapiens". Как индивиды люди отличаются друг от друга не только морфологическими особенностями (такими, как рост, телесная конституция и цвет глаз), но и психологическими свойствами (способностями, темпераментом, эмоциональностью).

Индивидуальность - это единство неповторимых личностных свойств конкретного человека. Это своеобразие его психофизиологической структуры (тип темперамента, физические и психические особенности, интеллект, мировоззрение, жизненный опыт).

Соотношение индивидуальности и личности определяется тем, что это два способа бытия человека, два его различных определения. Несовпадение же этих понятий проявляется, в частности, в том, что существуют два отличающихся процесса становления личности и индивидуальности.

1.2 Понятие и сущность организации

Есть следующее определение сущности организации как процесса: это составная часть менеджмента, которая заключается в решении вопросов формирования структуры, касающихся: ответственности, посредством которой поставленные перед предприятием задачи распределяются между отдельными руководителями (менеджерами): инспекторами-контролерами и другими служащими; формальных внутренних взаимоотношений между служащими предприятия по поводу распределения ответственности.

Организация состоит из лиц, которые имеют перед собой некую цель; работают в одной команде, группе; используют определенные знания и технические приемы; выступают как единый и целостный организм.

Менеджмент осуществляет свои функции в направлении выполнения поставленных задач через посредство людей, используя разнообразные технические приемы, в рамках той или иной организации.

Некая группа должна соответствовать нескольким обязательным требованиям, чтобы считаться организацией. К ним относятся:

1. Наличие, по крайней мере, двух людей, которые считают себя частью этой группы

2. Наличие, по крайней мере, одной цели (т.е. желаемого конечного состояния или результата), которую принимают как общую все члены данной группы.

3. Наличие членов группы, которые намеренно работают вместе, чтобы достичь значимой для всех цели.

Соединив в одну эти существенные характеристики, мы получаем важное определение: Организация - это группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей (определение Честера Бернарда, одного из классиков менеджмента 30-40-х годов).

Приведенное выше определение справедливо не просто для организации, а для формальной организации. Существуют также неформальные организации, группы, которые возникают спонтанно, но где люди вступают во взаимодействие друг с другом достаточно регулярно. Неформальные организации существуют во всех формальных организациях, за исключением, быть может, очень маленьких. И хотя у них нет руководителей, неформальные организации очень важны.

Таким образом, когда употребляется слово организация, имеется в виду формальная организация.

Из определения следует, что организация всегда имеет хотя бы одну общую цель, разделяемую и признаваемую таковой всеми ее членами. Но формальное управление редко имеет дело с организациями, имеющими только одну цель. Менеджмент - это управление сложными организациями. Сложные организации имеют набор взаимосвязанных целей.

Все сложные организации являются не только группами, целенаправленными в своей деятельности и имеющими определенный набор взаимосвязанных целей, они также имеют общие для всех сложных организаций характеристики.

Эти общие черты, кратко изложенные ниже, помогают понять, почему, чтобы добиться успеха, организацией нужно управлять.

В общих чертах цели всякой организации включают преобразование ресурсов для достижения результатов.

Основные ресурсы, используемые организацией, это люди (человеческие ресурсы), капитал, материалы, технология и информация.

Горизонтальное разделение труда. Вероятно, самой очевидной характеристикой организации является разделение труда. Если, по крайней мере, два человека работают вместе для достижения одной цели, они должны делить работу между собой.

В очень малых организациях горизонтальное разделение труда может не прослеживаться достаточно четко. Владельцы, которые являются одновременно и управляющими маленьких ресторанов, могут поочередно то готовить еду, то обслуживать посетителей. Но большинство сложных организаций имеют такого рода горизонтальное разделение, так что можно четко проследить их функции и цели деятельности.

Классическим образцом горизонтального разделения труда на производственном предприятии, например, являются производство, маркетинг и финансы. Они представляют собой основные виды деятельности, которые должны быть успешно выполнены, чтобы фирма добилась поставленных целей.

Вертикальное разделение труда. Поскольку работа в организации разделяется на составляющие части, кто-то должен координировать работу группы для того, чтобы она была успешной.

Для того чтобы организация смогла добиться реализации своих целей, задачи должны быть скоординированы посредством вертикального разделения труда. Поэтому управление является существенно важной деятельностью для организации. Однако, в малых организациях часто не имеется четко выделенной группы управляющих.

1.3 Организационная структура

Организационная структура — это целостная система, специально разработанная таким образом, чтобы работающие в ее рамках люди могли наиболее эффективно добиться поставленной перед ними цели. Организацией часто также называют отдельную фирму как производственную единицу, представляющую собой единый целостный организм.

Управление предприятием осуществляется на базе определенной организационной структуры. Структура предприятия и его подразделений определяется предприятием самостоятельно. При разработке организационной структуры управления, необходимо обеспечить эффективное распределение функций управления по подразделениям. При этом важно выполнение следующих условий:

* + решение одних и также вопросов не должно находится в ведение разных подразделений;
	+ все функции управления должны входить в обязанности управляющих подразделений;
	+ на данное подразделение не должно возлагаться решение вопросов, которые эффективнее решать в другом.

Структура управления может изменяться во времени в соответствии с динамикой масштабов и содержания функций управления.

Между отдельными подразделениями могут быть вертикальные и горизонтальные связи.

Вертикальные связи - это связи руководства и подчинения, например связь между директором предприятия и начальником цеха.

Горизонтальные связи - это связи коопераций равноправных элементов, например связи между начальниками цехов.

До сих пор мы рассматривали организацию с функциональной точки зрения. Однако анализ взаимоотношений между различными должностями и постами показывает, что существует целый ряд типов организационных структур, среди которых построение по принципу отделов (подразделений) является наиболее простым. Сейчас же к вопросу об организации мы подойдем с точки зрения распределения полномочий, производственных обязанностей.

В основу структуры управления положена определенная система. Известны три основные системы управления производством:

* + линейная (представляет собой схему непосредственного подчинения по всем вопросам нижестоящих подразделений вышестоящим. Эта система достаточно проста и может быть эффективна, если не велико число рассматриваемых вопросов и по ним могут быть даны решения в ближайших подразделениях);
	+ функциональная (система представляет собой схему подчинения нижестоящего подразделения ряду функциональных подразделений, решающих отдельные вопросы управления - технические, плановые, финансовые и т. В этом случае указания поступают более квалифицированные. Однако подчиненные подразделения не всегда знают, как согласовать полученные указания, в какой очередности их выполнять. В чистом виде эта система используется очень редко);
	+ смешанная (наиболее распространенная система, в которой сочетается линейная и функциональная системы. В этом случае решения, подготовленные функциональными подразделениями рассматриваются и утверждаются линейным руководителем, который передает их, подчиненным подразделениям).

1.4 Взаимосвязь организации с внешней средой

Одной из самых значимых характеристик организации является ее взаимосвязь с внешней средой (приложение 1). Организации полностью зависимы от окружающего мира - от внешней среды - как в отношении своих ресурсов, так и в отношении потребителей, пользователей их результатами, которых они стремятся достичь.

Организации существуют в окружении, в среде, состоящей из множества элементов: рынок, с его предложениями и запросами, акционеры с их интересами получения дивидендов и реализации прав собственности, правительство с его налоговыми и законодательными требованиями, партнеры, по отношению к которым организация имеет свои обязательства, меняющиеся технологии, оборудование, требования к качеству продукции, образовательному уровню исполнителей, возрастающие запросы наемных работников, деятельность конкурентов, последствия экономических кризисов и т.п. Среда влияет на организацию и накладывает свои требования. Руководитель должен учитывать это значительное влияние.

Эти взаимосвязанные факторы оказывают влияние на все, что происходит внутри организации. Например, введение новой автоматизированной технологии может обеспечить организации преимущество в конкуренции.

Но, чтобы использовать эту новую технологию, организации придется найти новых людей с определенными навыками, а также определенными взглядами, которые сделают эту новую работу привлекательной для них. Если экономическая конъюнктура повышается или если существует конкуренция на рынке таких специалистов, организации может быть придется повысить заработную плату, чтобы привлечь этих специалистов на работу. При их найме организации придется соблюдать государственное законодательство, запрещающее дискриминацию по возрасту, полу и расе. Все эти факторы меняются постоянно.

1.5 Внутренняя среда организации

Поведение членов организации может рассматриваться как ее внутренняя среда. В организации постоянно возникают проблемы, могущие изменить ее положение. Чтобы все элементы организации действовали и были разумно скоординированы, необходимо непрерывное поступление ресурсов. Производственный аппарат изнашивается, технология устаревает, материалы нужно пополнять, работники увольняются. Чтобы обеспечить жизнеспособность организации, эти ресурсы необходимо, не прерывая производственного процесса, заменять элементами равной производительности.

Другие внутренние проблемы возникают из-за недостатков взаимодействия и скоординированности разных участков организации.

# 2.Взаимодействия человека с организационным окружением

2.1 Человек в системе общественных отношений

Общество само производит условия своего существования. Но процесс этого производства очень мало похож на ту схему, в виде которой он изображается в учебниках обществоведения.

Условия и предметные воплощения процесса производства сами в одинаковой мере являются его моментами, а в качестве его субъектов выступают только индивиды, но индивиды в их взаимоотношениях, которые как воспроизводят, так и производят заново.

Материальное производство или производство материальных (объективных) условий жизни людей - это только производство условий, а не самой жизни. Ибо сама человеческая жизнь есть, как раз те самые взаимоотношения человека с другими людьми, которые Маркс называет конечным результатом процесса производства.

Производя свои отношения или взаимоотношения, человек тем самым производит самого себя, свою сущность, а “сущность человека не есть абстракт, присущий отдельному индивиду. В своей действительности она есть совокупность всех общественных отношений”. В том, что человеческая жизнь есть человеческие взаимоотношения каждый легко убеждается, анализируя свой жизненный опыт. Во все периоды жизни человек включен в различные социальные группы, а, следовательно, и в отношения с другими людьми. От того каковы эти отношения зависит и то, каким оказывается человек. Исключенный из общественных отношений, например, попадая на необитаемый остров или в длительное одиночное заключение, человек перестает быть человеком, исчезает как личность, даже разучается разговаривать. Ребенок, воспитывающийся вне общества, человеком просто не становится. Все это как раз и свидетельствует о том, что человеческие отношения и есть его жизнь, его бытие в качестве человека.

Производя свои взаимоотношения, люди производят не только себя, но и общество.

# 2.2 Проблема установления взаимодействия человека и организационного окружения

Работа человека в организации представляет собой процесс постоянного его взаимодействия с организационным окружением. Это очень сложный и многоплановый процесс, являющийся исключительно важным для обеих сторон. Зачастую этот процесс является болезненным для обеих сторон. Отладить его очень нелегко. Каждый человек, входя в новую организацию, сталкивается с множеством проблем взаимодействия с организационным окружением. Многие коллизии возникают и в организационном окружении, так как оно обязательно претерпевает деформации и изменения с появлением нового члена в организации. В дальнейшем может быть налажено безболезненное взаимодействие личности и окружения внутри организации. Однако в большинстве случаев это малоустойчивое взаимодействие, что проявляется в возникновении напряжения в отношениях между человеком и организацией и в возможном разрыве их взаимодействия.

В самом общем виде организационное окружение – это та часть организации, с которой человек сталкивается во время своей работы в ней. В первую очередь это рабочее место и его непосредственное окружение. Однако для большинства людей организационное окружение значительно шире их рабочего места и включает такие характеристики и составляющие организации, как производственный профиль, положение в отрасли, положение на рынке, размер организации, ее месторасположение, руководство, организационная структура, правила поведения и внутренний распорядок, условия работы, система оплаты, система социальных гарантий, философия организации, общения, трудовые отношения, коллеги и еще многое другое. Каждый член организации имеет свое собственное окружение, так как, во-первых, он выделяет для себя те характеристики и аспекты организации, которые для него важны, и, во-вторых, потому что он сам обычно занимает вполне определенное место в организационном окружении, выполняет определенные функции и осуществляет определенную работу.

Возможности включения человека в организационное окружение, называемые социализацией, зависят не только от характеристик того окружения, но и в равной мере от характеристик человека. Каждый человек имеет многоплановую структуру личности, и во взаимодействие с организацией он вступает не как механизм, выполняющий конкретные действия и операции, а как разумное и сознательное существо, обладающее устремлениями, желаниями, эмоциями, настроением, имеющее воображение, разделяющее определен-1ые верования и следующее определенной морали.

Как бы человек и организация ни стремились свести свое взаимодействие только к выполнению определенных работ на определенном рабочем месте, у них этого никогда не получится. Взаимодействие человека с организацией всегда шире, так как человек не может быть низведен до состояния машины, а организационное окружение – до рабочего места.

В каждой конкретной ситуации возникновения трудностей и проблем взаимодействия человека с организационным окружением могут быть найдены конкретные, соответствующие данной ситуации причины, породившие эти проблемы. Однако, несмотря на ситуационность этих проблем, можно указать на два основополагающих момента, лежащих в основе большинства причин, вызывающих непонимание, противодействия и конфликты во взаимодействии человека с организационным окружением. Данными моментами являются:

* ожидания и представления индивида об организационном окружении и его месте в нем;
* ожидания организации в отношении индивида и его роли в ней.

Имея определенное представление о себе самом и своих возможностях, обладая определенными знаниями об организации, имея определенные намерения в отношении организации и, наконец, исходя из своих целей и текущих возможностей, индивид вступает во взаимодействие с организацией, предполагая занять в ней определенное место, выполнять определенную работу и получать определенное вознаграждение. Организация в соответствии со своими целями, организационной структурой, спецификацией и содержанием работы предполагает взять работника, обладающего соответствующими квалификационными и личностными характеристиками, чтобы он играл определенную роль в организации, выполняя определенную работу, давая требуемый результат, за который полагается определенное вознаграждение. (приложение 4)

Свести, сделать соответствующими друг другу ожидания человека и ожидания организации очень трудно, так как они складываются из множества отдельных ожиданий, для стыковки которых нужно обладать искусством управления высокого класса.

Группу основных ожиданий индивида составляют ожидания по поводу:

* содержания, смысла и значимости работы;
* оригинальности и творческого характера работы;
* увлекательности и интенсивности работы;
* степени независимости, прав и власти на работе;
* степени ответственности и риска;
* престижности и статусности работы;
* степени включенности работы в более широкий деятельный процесс;
* безопасности и комфортности условий на работе;
* признания и поощрения хорошей работы;
* заработной платы и премий;
* социальной защищенности и других социальных благ, предоставляемых организацией;
* гарантий роста и развития;
* дисциплины и других нормативных аспектов, регламентирующих поведение на работе;
* отношений между членами организации;
* конкретных лиц, работающих в организации.

Для каждого индивида комбинация этих отдельных ожиданий, формирующая его обобщенное ожидание по отношению к организации, различна. Причем и структура ожидания, и относительная степень значимости отдельных ожиданий для индивида сами зависят от множества таких факторов, как его личностные характеристики, цели, конкретная ситуация, в которой он находится, характеристики организации и т.п.

Организация ожидает от человека, что он проявляет себя как:

* специалист в определенной области, обладающий определенными знаниями и квалификацией;
* член организации, способствующий ее успешному функционированию и развитию;
* человек, обладающий определенными личностными и моральными качествами;
* член организации, способный коммуницировать и поддерживать хорошие отношения с коллегами;
* член организации, разделяющий ее ценности;
* работник, стремящийся к улучшению своих исполнительских способностей;
* человек, преданный организации и готовый отстаивать ее интересы;
* исполнитель определенной работы, готовый осуществлять ее с должной отдачей и на должном качественном уровне;
* член организации, способный занять определенное место внутри организации и готовый взять на себя соответствующие обязательства и ответственность;
* сотрудник, следующий принятым в организации нормам поведения, распорядку и распоряжениям руководства.

Комбинация ожиданий организации по отношению к человеку, а также степень значимости для организации каждого отдельного ожидания могут отличаться у различных организаций. Более того, и в рамках одной и той же организации по отношению к различным индивидам могут складываться различные комбинации ожиданий. Поэтому нельзя предложить единой универсальной модели ожидания организации по отношению к человеку, так же как нельзя предложить аналогичной модели ожидания человека по отношению к организации.

Для того чтобы стыковать ожидания человека и организации по отношению друг к другу и тем самым устранить или минимизировать проблемы и коллизии, которые возникают между человеком и организационным окружением, важно четко представлять то, на какое место в организации претендует человек, какие роли он может и готов выполнять и какую роль ему предполагает дать организация. Очень часто именно несоответствие роли, которую предлагает организация человеку, его претензиям занимать определенное место в организации, является основой конфликта между человеком и организационным окружением.

Возможны два подхода к установлению соответствия роли и места. Первый подход состоит из того, что роль является основополагающей в установлении этого соответствия, при втором подходе исходной точкой является место, на которое претендует человек, и его потенциал исполнения ролей.

При первом подходе человек подбирается для выполнения определенной работы, осуществления определенной функции, т.е. для исполнения определенной роли в организации.

При втором подходе работа подбирается человеку таким образом, чтобы она лучше всего соответствовала его возможностям и его, претензиям на определенное место в организации.

Первый подход является традиционным и наиболее распространенным в современной практике менеджмента.

Второй подход также имеет практическую реализацию преимущественно в рамках японского типа управления. При этом, несмотря на повышенную сложность реализации, наблюдается тенденция к расширению использования в мировой практике менеджмента если и не полностью второго подхода, то ряда его идей и элементов практического осуществления.

2.3 Модель взаимодействия человека и организационного окружения

Системно поведение человека в организации может быть представлено с двух позиций:

1. С позиции взаимодействия человека с организационным окружением. В этом случае человек находится в центре модели.

2. С позиции организации, включающей в себя индивидов. В этом случае организация как целое является исходной точкой рассмотрения.

В случае если исходным в рассмотрении взаимодействия человека и организационного окружения выступает человек. (Приложение 3)

* Человек, взаимодействуя с организационным окружением, получает от него побуждающие к действию стимулирующие воздействия.
* Человек под воздействием стимулирующих сигналов со стороны организационного окружения осуществляет определенные действия.
* Действия, осуществляемые человеком, приводят к выполнению им определенных работ и одновременно оказывают определенное воздействие на организационное окружение.

В данной модели организационное окружение включает те элементы организационной среды, которые взаимодействуют с человеком. Стимулирующие воздействия охватывают весь спектр возможных стимулов, которые могут включать в себя речевые и письменные сигналы, действия других людей, световые сигналы и т.п. В модели человек предстает как биологическое и социальное существо с определенными физиологическими и другого рода потребностями, опытом, знанием, навыками, моралью, ценностями и т.п. Реакция на стимулирующие воздействия охватывает восприятие этих воздействий человеком, их оценку и осознанное или неосознанное принятие решения об ответных действиях. Действия и поведение включают в себя мышление, телодвижения, речь, мимику, возгласы, жесты и т.п. Результаты работы состоят из двух частей. Первая – это то, чего человек добился для себя, реагируя на стимулы, какие собственные проблемы, вызванные стимулирующими воздействиями, он решил. Вторая – что он сделал для организационного окружения, для организации в ответ на стимулирующие воздействия, которые организация применила по отношению к человеку.

В случае рассмотрения взаимодействия человека с организационным окружением с позиции организации в целом системная модель этого взаимодействия имеет иную модель. (Приложение 4)

2.4 Организационные коммуникации

Процессы коммуникации, в которых участвуют работники аппарата управления, являются жизненно важным связующим звеньями одного уровня, между организацией и внешней средой. В повседневной работе руководитель должен использовать информацию от различных доступных источников – вышестоящих руководителей, подчиненных, руководителей того же уровня, заказчиков, поставщиков и т.д. Оперативная деятельность руководителя отличается от его деятельности по принятию решений. Эти два существенных вида деятельности взаимосвязаны и зависят от информации, обрабатываемой и передаваемой внутри организации. Процессы коммуникаций позволяют руководителям эффективно выполнять свою работу и принимать решения о выборе оптимальной стратегии для достижения поставленных целей.

Коммуникации в организационном контексте включают взаимодействие между людьми. Это процесс обмена информацией и передачи сведений между отдельными людьми или их группами. Организационная коммуникация – это процесс, с помощью которого руководители развивают систему предоставления информации большому числу людей внутри организации и отдельным индивидуумам и институтам за ее пределами. Она служит необходимым инструментом в координации деятельности подразделений организации, позволяет получать необходимую информацию на всех уровнях управления.

Принято различать четыре основные функции коммуникативности в группе или организации в целом: контроль, мотивация, эмоциональное выражение и передача информации. С помощью коммуникативности осуществляется контроль поведения членов группы. В организациях существует иерархия и формальная соподчиненность, которой работники должны придерживаться. Когда работника, например, просят привести свои действия в соответствие со стратегией компании, коммуникативность выполняет контролирующие функции. В тоже время она усиливает мотивацию, доводя до работников информацию о том, что должно быть сделано, как улучшить работу, и т.д.

Для большинства людей их работа является первичным источником социального взаимодействия. Коммуникативность, которая осуществляется в группе, является механизмом, с помощью которого члены группы выражают свое отношение к происходящему. Тем самым коммуникативность способствует эмоциональному выражению работников и позволяет реализовать социальные потребности. Существенно значение имеет и функция коммуникативности, которая связана с ее ролью в процесс принятия решений. Она позволяет предоставлять данные, которые необходимы индивидуумам и группам для принятия решений, посредством передачи информации для идентификации и оценки альтернативных решений.

Коммуникативный поток может перемещаться в горизонтальном или вертикальном направлении. Вертикально подразделяется на нисходящее и восходящее.

* Нисходящее направление используется руководителями групп для постановки задач, описания работ, общение начальника со своими подчиненными;
* Восходящие направление - используется для обратной связи подчиненных с руководством, служит средством доведения до сведения руководителей мнения работников.

Горизонтальное направление. Когда общение происходит между членами одной группы или рабочей группы одного уровня, между руководителями или исполнительным персоналом одного уровня.

Коммуникация в организациях – это сложный и динамический процесс. Он может рассматриваться как действие, как взаимодействие и как собственно процесс. В зависимости от этого и различаются модели коммуникации.

Коммуникация как действие. Ее модель представлена на рис. 1. В этой модели источник коммуникации разрабатывает послание, состоящие из символов. Символы затем превращаются в сигналы, или кодируются. Сигналы посылаются через каналы для получения информации, который их расшифровывает или интерпретирует. Модель также включает звук, который влияет на процесс. Коммуникация рассматривалась как односторонний процесс. В это модели нет места для обратной связи.

Коммуникация как взаимодействия. Введение элемента обратной связи ознаменовало переход ко второму типу модели – коммуникации как взаимодействия (рис. 2). Данная модель неоднократно критиковалось за неточность. Более позднее модели были разработаны таким образом, чтобы отражать весь процесс и динамику коммуникаций между людьми.

рис. 2 Модель коммуникации как взаимодействия

Рис. 3 Развернутая модель коммуникации

Коммуникация как процесс. Современные модели коммуникации являются более полным, поскольку отражают коммуникацию как процесс (рис. 3). Наиболее важное отличие состоит в том, что процесс

коммуникации больше не рассматриваются как линейный или циркулярный. Сутью модели коммуникации как процесса является то, что человек одновременно и постоянно выступает в ней в роли и источника, и получателя информации. Развитие этой модели отражает трансформацию представлений о коммуникации: от линейной модели до модели процесса с акцентом на внутренние и внешние факторы.

3. Исследование организации и человека в нем

3.1 Основные методы социально-психологического исследования

Наблюдение — это метод, предусматривающий целенаправленное, согласно заранее разработанному плану, фиксирование тех явлений или феноменов, которые интересуют исследователя, с целью их последующего анализа и использования для нужд практической деятельности.

Метод наблюдения, являясь широко распространенным в исследовательской практике, обладает рядом преимуществ перед другими методами социальной психологии. Именно метод наблюдения, как никакой другой, позволяет фиксировать событие в момент его протекания, позволяет получить информацию о действиях индивидов вне зависимости от их установок на «желательное», «одобряемое» поведение (что не исключается при опросе, лабораторном эксперименте). Но, вместе с тем, он не лишен и ряда недостатков, о которых всегда следует помнить.

Среди недостатков метода наблюдения можно отметить влияние субъективного фактора. Личностные особенности, установки, предшествующий опыт, эмоциональное состояние исследователя и многое другое могут значительно повлиять на интерпретацию результатов наблюдения. Помимо субъективного фактора на результаты наблюдения влияет и сам факт знания исследуемыми, что за ними наблюдают. Это зачастую приводит к изменению поведения и сказывается на результатах деятельности наблюдаемых. Наконец, наблюдение требует значительных затрат времени.

Для того чтобы на основе наблюдения можно было делать выводы и принимать практические решения, результаты наблюдения должны отвечать требованиям надежности и обоснованности.

Обоснованным (валидным) можно считать такое наблюдение, единицы которого соответствуют изучаемому феномену, т. е. фиксируемые единицы наблюдения должны соответствовать цели исследования.

Большое значение в повышении надежности и обоснованности метода наблюдения в настоящее время имеет расширение возможностей самой техники наблюдения. Рядом с традиционным журналом наблюдений и регистрации событий появились киноаппарат и фотоаппарат, магнитофон и звукозапись, видеомагнитофон и скрытая съемка. Использование технических средств придает методу наблюдения большую документальность и достоверность, уменьшает роль субъективного фактора при выборе и фиксации фактов, подлежащих оценке и интерпретации.

В качестве документа может быть рассмотрена любая информация, зафиксированная в рукописном или печатном тексте, на магнитной ленте, кинопленке и т. д. В условиях работы школы источником информации могут служить протоколы собраний, планы работы, сочинения, письма, дневники, записки учеников друг другу.

Важно помнить, что работа с документами, при всей своей кажущейся простоте и доступности, требует специальной подготовки исследователя; данные, полученные при анализе документов, должны отвечать требованию определенного уровня обобщенности, обладать теоретической или практической значимостью.

Опрос — это метод сбора первичной информации основанный на непосредственном (беседа, интервью) или опосредованном (анкета) социально-психологическом взаимодействии исследователя и опрашиваемого (респондента). Источником информации в данном случае служит словесное или письменное суждение индивида.

Одна из трудностей, с которой сталкивается исследователь, применяющий метод опроса, — это обеспечение достоверности и надежности полученных данных. Так как опрос всегда обращен к сознанию индивида, то на достоверность полученной информации влияют, с одной стороны, наличие (или отсутствие) установки у опрашиваемого на искренность в ответах, с другой стороны — сама его способность объективно оценивать поступки людей, ситуации, свои собственные качества и качества других людей и т. д. Информация, которую получает исследователь, носит, таким образом, исключительно субъективный характер.

В том случае, если опрос проводится письменно и используется специально предназначенный для целей исследования набор структурно организованных вопросов (анкета), мы имеем дело с анкетированием.

Анкетирование обладает тем преимуществом, что дает возможность исследователю одновременно подвергнуть процедуре исследования любое количество лиц. Другое преимущество анкетирования заключается в сравнительной легкости статистической обработки данных.

Таким образом, проведение опроса — большая и сложная работа. Простота его только кажущаяся. Чтобы результаты опроса могли быть использованы на практике и служили целям научного познания, исследователь должен со всей серьезностью подойти к овладению этим методом. Следует также еще раз отметить, что на результаты опроса, особенно беседы и интервью, большое влияние может оказать личность опрашивающего, его способность располагать к общению.

Тест - система заданий, позволяющих измерить уровень развития определенного качества (свойства) личности.

Тесты личностные — методика психодиагностики для измерения различных сторон личности индивида.

Тесты прожективные (проективные) - совокупность методик для целостного изучения личности, основанного на психологической интерпретации, т. е. осознанном или неосознанном перенесении субъектом собственных свойств и состояний на внешние объекты под влиянием доминирующих потребностей, смыслов и ценностей.

3.2 Краткая характеристика учреждения

Школа № 91 была построена в 1954 году. Первым директором была Зоя Константиновна Николаевская. После Зои Константиновны школу возглавляли: Яковлев Н.С., Самсонов Ф.А., Мясников В.П., Буровцев В.И., Кулябин А.В.

В настоящее время образовательная деятельность в школе проводится под руководством Харитонова В.З. В 1957 году школа получила большое помещение под интернат, где первые ученики имели возможность овладевать навыками трудового мастерства. В 1963 году в школе была построена пристройка, появился спортивный зал и мастерские. Библиотека в школе начала свою работу в 1959 году.

Место нахождения Учреждения: 165340, Архангельская область, г. Котлас, п. Вычегодский, ул. Ленина, д. 39. Юридический адрес: г. Котлас, п. Вычегодский, ул. Ленина, д. 39.

Учредителями Учреждения являются: Исполнительный орган местного самоуправления «Комитет по управлению имуществом МО «Котлас» (далее Комитет по управлению имуществом) – в части имущественных отношений и Исполнительный орган местного самоуправления «Отдел образования МО «Котлас» (далее Отдел образования) – в части функциональных отношений и методического руководства. Собственником имущества Учреждения является МО «Котлас» в лице Комитета по управлению имуществом.

Школа № 91 имеет линейную структуру управления (приложение 5). Структура аппарата обеспечивает соблюдение принципа единоначалия – каждый работник подчиняется одному вышестоящему лицу. В данном случае директору школы. Можно выделить следующие достоинства и недостатки такой структуры управления:

Достоинства:

* простая система подбора руководителей каждого уровня управления;
* относительная простота реализации функций управления;
* оперативность принятия и реализации управленческих решений.

Недостатки:

* разобщенность горизонтальных связей;
* возможность излишней жесткости в управлении;
* удлиняется процесс принятия и реализации управленческих решений.

Штатный состав работников Учреждения – 75 человек.

Весь персонал можно разделить на 3 основные категории:

1. Управленческий персонал: директор, его заместители – решают все вопросы, связанные с организацией деятельности школы, во всех ее сферах; бухгалтерия – принимает денежные отчеты, проверяет и обрабатывает их, ведет учет денежных средств, банковских и других операций.

2. Основной персонал: учителя; работники столовой; библиотекарь; медик.

3. Вспомогательный персонал: слесарь; уборщицы; дворник; вахтер; сторож; гардеробщики.

Таким образом, вспомогательный персонал обеспечивает работу основного персонала.

Управление Учреждением строится на принципах единоначалия и самоуправления, осуществляется в соответствии с федеральным и областным законами «Об образовании», Типовым положением об общеобразовательном учреждении с учетом приоритетов: общечеловеческие ценности, охрана жизни и здоровья человека, свободное развитие личности.

Право первой подписи финансовых документов принадлежит руководителю Учреждения, а так же иным лицам, обладающим организационно-распорядительными и административно-хозяйственными функциями, уполномоченным на основании письменного распоряжения (приказа) руководителя Учреждения.

Право второй подписи принадлежит главному бухгалтеру и (или) лицам, уполномоченным на ведение бухгалтерского учета письменным распоряжением (приказом) руководителя Учреждения.

Правом первой или второй подписи могут обладать одновременно несколько работников Учреждения. Работник Учреждения не может быть наделен одновременно правом первой и второй подписи.

Непосредственное управление Учреждением осуществляет прошедший соответствующую аттестацию директор, назначенный Отделом образования. Должностные обязанности директора (и его заместителей) не могут исполняться по совместительству.

Директор действует на основе единоначалия, решает все вопросы деятельности Учреждения, не входящие в компетенцию органа самоуправления Учреждения и Учредителя.

3.3 Характеристика изучаемого коллектива

Согласно принципу интеграции внутри образовательного учреждения существуют различные способы отношений; каждый сотрудник добивается определённого результата, используя наработанные методы и приёмы, но при этом опирается на общепринятые технологии обучения.

Анализируя работу данной организации, нельзя не отметить, что управление школой опирается на один из основных частных принципов менеджмента - принцип оптимального сочетания централизации и децентрализации в управлении, а так же принцип демократизации управления.

Директор школы пользуется правом единоличного решения вопросов, входящих в его компетенцию: прием на работу, увольнение сотрудников, распределение школьных помещений, оборудование и т. д. Бухгалтерия – принимает денежные отчеты, проверяет и обрабатывает их, ведет учет денежных средств, банковских и других операций; учителя – реализуют образовательный процесс; Работники столовой – отвечают за питание обучающихся и работников школ; библиотекарь – снабжает обучающихся литературой; медик – следит за соблюдением санитарно-гигиенических норм, оказывает медицинскую помощь ученикам и персоналу Учреждения.

В настоящее время МОУ имеет возможность хотя бы частично использовать в своей работе принцип частной автономии и свободы. Это выражается в определённой свободе хозяйственной деятельности. Школа имеет право заключать договоры с организациями и частными лицами, сдавать помещение в аренду, оказывать частные услуги, что оговорено Уставом.

Нельзя не отметить, что в работе школы используется и принцип иерархичности и обратной связи, что выражается в постоянном контроле за деятельностью всех звеньев организации на основе обратной связи.

Несмотря на то, что данная организация является государственной, в своей работе она использует многие принципы менеджмента

Заключение

Человек составляет основу организации, ее сущность и ее основное богатство. Проблема управления человеком в организации не сводится только к взаимодействию работника и менеджера. В любой организации человек работает в окружении коллег, товарищей по работе. Он является членом формальных и неформальных групп. И это оказывает на него исключительно большое влияние, либо, помогая более полно раскрываться его потенциалу, либо подавляя его способности и желания работать производительно, с полной отдачей. Группы играют очень важную роль в жизни каждого члена организации. Поэтому этот факт в построении работы организации, в управлении кадрами, рассматривая каждого работника как индивида, обладающего набором определенных характеристик, как специалиста, призванного выполнять определенную работу, как члена группы, выполняющего определенную роль в групповом поведении, и как человека, который учится и меняет свое поведение в соответствии с принципами научения поведению.

Прежде чем применять принципы менеджмента нам следует перестроиться как в экономическом, так и психологическом плане.

Управление в МОУ «Средняя общеобразовательная школа» № 91 имеет специфические цели. Оно должно обеспечить, прежде всего, образовательный процесс, поэтому основной целью управления данным муниципальным учреждением является:

Обеспечение условий для развития индивидуальных способностей, формирование навыков самостоятельной интеллектуальной деятельности на основе дифференцированного обучения, создание основы для осознанного выбора и последующего освоения профессиональных образовательных программ, воспитание гражданственности, трудолюбия, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье, формирование здорового образа жизни.

При осуществлении управления муниципальным образовательным учреждением недостаточно используются основные и частные принципы менеджмента. Можно предложить более эффективное использование некоторых принципов, например, принципа коллегиальности. Почему многие школы не используют участие ребят в обсуждении новых идей, связанных с культурно-массовой жизнью школы? Явным минусом в управлении школы является недостаточное использование принципа демократизации управления, что опять таки связано с коллегиальностью.

Список литературы

1. Бреддик У. Менеджмент в организации: Учебное пособие. - М.: “Инфра-М”, 2005
2. Виханский О.С., Наумов А. И. Менеджмент: Учебник.– М.: 2004
3. Кнорринг В.И. Искусство управления. М.: БЕК, 2004
4. Мильнер Б.З. Теория организации. – М.: 2003

Радугин А.А. Психология и педагогика, М.-2003.

1. Психология личности/ под ред. Гиппенрейтер Ю.Б., Пузырея А.А. – М.: 2004
2. Радугин А.А. Психология и педагогика, М.-2006
3. Рудакова И.А. Методы обучения в педагогической теории и практике.
4. Современная зарубежная социальная психология/ под ред. Андреевой Г.М., Богомоловой Н.Н., Петровской Л. А. – М.: 2005
5. Шекня С.В. “Управление персоналом современной организации”: Учеб. пособие. - М.:-2003

Приложение 1

Внешняя среда организации

Социальная система:

* социальные нормы
* социальные воззрения
* этические нормы

**Политическая система:**

* конституционные основы
* формы собственности
* особенности законодательства
* политическая стабильность

**Технологическая система:**

* развитие науки
* развитие технологий

**Экономическая система:**

* уровень жизни
* капитал
* поставщики
* потребители
* конъюнктура
* цены

**ОРГАНИЗАЦИЯ**

**Ресурсная система:**

* рабочая сила
* природные ресурсы
* инфраструктура
* территориальное положение

Приложение 2

Основа конфликта во взаимодействии индивида и организации

**Ожидания и представления индивида об организационном окружении и о его месте в нем**

* Место индивида об организации
* Выполняемая работа
* Желательно вознаграждение

**Ожидания организации в отношении индивида и его роли в ней**

* Квалификационные и личностные характеристики для выполнения определенной роли
* Требуемый результат работы
* Возможное вознаграждение

Приложение 3

Модель включения человека в организационное окружение

Результаты работы

Действия, поведение

Реакция на стимулирующее воздействие

Человек

Стимулирующее воздействие

Организационное окружение