Оглавление

[ВВЕДЕНИЕ 2](#_Toc279936615)

[1. ПРЕДПОСЫЛКИ РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ 4](#_Toc279936616)

[2. ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ КОНЦЕПЦИИ 7](#_Toc279936617)

[2.1 Человеческая природа 8](#_Toc279936618)

[2.2 Природа организаций 11](#_Toc279936619)

[3. БАЗИСНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ 13](#_Toc279936620)

[3.1 Ориентация на человеческие ресурсы (поддерживающий подход) 14](#_Toc279936621)

[3.2 Ситуационный подход 15](#_Toc279936622)

[3.3 Ориентация на результаты 17](#_Toc279936623)

[3.4 Системный подход 19](#_Toc279936624)

[4. КОНЦЕПЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА, НА КОТОРЫЕ ОПИРАЕТСЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ 21](#_Toc279936625)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 24](#_Toc279936627)

[СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 26](#_Toc279936628)

ВВЕДЕНИЕ

Организационное поведение **–** изучение и анализ поведения индивида, группы, организации с целью понимания, предсказания и усовершенствования индивидуального поведения каждого работника и организации в целом для выявления их влияния на функционирование организации.

Из определения следует, что организационное поведение состоит из 3-х уровней:

1. поведение индивида и межличностное взаимодействие в организации;
2. поведение групп и межгрупповое взаимодействие в организации;
3. поведение организационной системы в целом, её взаимоотношения с клиентами, партнёрами.

Организационное поведение – процесс двойственный: с одной стороны сама организация оказывает на работников воздействие, изменяя их стремления, желания, навязывая некоторые нормы поведения. Работнику необходимо считаться с существующими в организации правилами, изменять полностью или частично корректировать своё собственное поведение, если оно не соответствует требуемому. С другой стороны, индивид так же влияет на организацию. Выполняя действие, совершая поступок, высказывая мысли, он воздействует на организационное окружение.

В концепциях менеджмента выделяют 4 наиболее важных:

1.Научное управление (классический менеджмент).

2.Административное управление.

3.Управление с позиций психологии и человеческих отношений.

4.Управление с позиций науки о поведении.

Организационное поведение опирается на две последние концепции, и вместе с управлением персонала образуют общественную систему управления человеческими ресурсами. Концепция управления с позиций психологии и человеческих отношений – менеджмент рассматривается, как наука, обеспечивающая выполнение работы с помощью других людей, при этом рост производительности труда в большей степени обеспечивается за счет изменения отношений между работниками и менеджерами, нежели за счет повышения заработной платы. Исследования в этой области показали, что изменения в отношении к людям могут дать толчок к повышению производительности. В свою очередь концепция управления с позиций науки о поведении – эффективность организации напрямую зависит от эффективности ее человеческих ресурсов. Составляющими являются: социальное взаимодействие, мотивация, власть и лидерство, организационная и коммуникационная система, содержательность работы и качество жизни.

Для раскрытия темы данной контрольной работы была поставлена следующая цель: определение основных подходов и концепций организационного поведения и управления.

Для определения цели, поставлены следующие задачи:

* дать характеристику основным подходам к изучению организационного поведения;
* изучить предпосылки возникновения и развития организационного поведения;
* рассмотреть основополагающие концепции организационного поведения;
* определить современные концепции управления;
* обобщить и систематизировать полученные знания;
* сформулировать собственные выводы;

В работе использованы следующие методы:

* работа с научной литературой по данной теме;
* анализ и сопоставление научных точек зрения в данной области;
* обобщение и систематизация материала.

1. ПРЕДПОСЫЛКИ РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ

Изучение современных теорий организационного поведения требует рассмотрения истории развития науки в целом, которая вместе с обществом прошла путь *эволюции* — поступательного развития и последовательного совершенствования. Именно такая естественная форма становления науки подтверждает ее жизнеспособность.

В развитии организационного поведения (ОП) следует выделить два этапа: эмпирический и научный.

Первые попытки осмыслить поведение человека возникли в глубокой древности на эмпирической основе. Фундаментальные проблемы личности были сформулированы в трудах великих древнегреческих мыслителей Сократа, Платона, Аристотеля и других философов в IV - V вв. до н.э. Они впервые в истории европейской общественной мысли поставили проблему взаимоотношений личности и общества, социальной среды, соотношения индивидуализма и коллективизма.

Вопросы поведения личности в окружающей среде рассматривались в различных религиозных учениях. В частности, идея примата коллектива над личностью питала раннее христианство и вместе с православием пришла на Русь. Православию присущи особый духовный настрой, чувство сопричастности и единения, сопереживания, взаимной любви и жертвенности.

Предпосылками становления научной концепции организационного поведения можно считать идеи свободы, равенства и братства французских просветителей (Вольтер, Ж-Ж. Руссо, П.А. Гольбах), социалистов-утопистов (Т. Мор, Т. Кампанелла, Р. Оуэн) в середине ХVIII в., классовое учение (К. Маркс), психология народов (В. Вундт) в Германии в середине ХIХ в.

Многие идеи мыслителей прошлого и современности имеют прямое отношение к проблемам межличностного общения и группового взаимодействия людей.

На научной основе организационное поведение развивалось с середины ХIХ в. в рамках следующих учений.

*Детерминизм* — учение о причинной обусловленности и закономерности всех явлений. Сформировался в середине ХIХ в., имеет две формы — механистическую и биологическую.

*Бихевиоризм* — ведущее направление американской психологии начала ХХ в. (Дж. Уотсон, Э. Торндайк; в России связан с трудами известного физиолога ИП. Павлова).

Согласно этой концепции, анализ поведения должен носить строго объективный характер и ограничиваться внешне наблюдаемыми реакциями. Все, что происходит внутри человека, изучить невозможно, поэтому человек выступает как некий «черный ящик». Личность есть ни что иное, как совокупность поведенческих реакций, присущих данному человеку та или иная поведенческая реакция возникает в ответ на определенный стимул, ситуацию.

*Гештальтпсихология* — одна из основных школ зарубежной психологии начала ХХ в. (М. Вертгеймер, В. Келлер, К. Левин). Использует принцип системности и приоритета целого в динамике мотивации человеческого поведения. Основана на достижениях физики в Германии в тот же период. Трактует поведение человека по типу взаимодействия частиц в поле, игнорируя сознание и психологические аспекты поведения.

*Фрейдизм* — психологическая концепция начала ХХ в. австрийского ученого З. Фрейда и развившееся на ее основе учение о психоанализе, основанное на исследовании глубинных пластов человеческой психики, ставящее в центр внимания бессознательные психические процессы и мотивации, В объяснении человеческого поведения использовалась трехуровневая модель психической структуры личности (Ид-Оно, Эго — Я и Супер-Эго — Сверх-Я), позволившая осветить проблемы психологии делового общения, конфликтов, механизмы снятия стрессового напряжения и способы психологической защиты.

*Гуманистическая психология* — ведущее направление современной психологии. Сформировалось в 1960-е гг. в США (Г. А. Мюррей, Г. Мерфи, Г. Олпорт и др.). Одной из основ концепции стал экзистенциализм — ориентация на проблемы и трудности личностного выбора и ответственности в определении смысла существования. Отстаивает право человека быть самим собой, сохранять свою целостность, уникальность и неповторимость.

*Управленческая психология* — ведущая отрасль современного знания, (отражающая междисциплинарное научно-практическое направление, целью которого является психологическое обеспечение решения проблем управленческой деятельности. Управленческая психология изучает личность работника в организации и влияние организации на социально-психологическую структуру и развитие коллектива.

Каждое научное направление имело свои ограничения, но в целому способствовало формированию современной концепции организационного поведения.

2. ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ КОНЦЕПЦИИ

Организация производства основывается на ряде базисных идей о природе человека и организаций (табл. 1), которые и являются теми самыми «проверенными временем» принципами

*Таблица 1*

Базисные концепции организационного поведения

|  |  |
| --- | --- |
| **Человеческая природа** | **Природа организации** |
| Индивидуальные особенности | Социальные системы |
| Восприятие | Взаимный интерес |
| Целостность личности | Этические принципы |
| Мотивированное поведение |  |
| Стремление к соучастию |  |
| Ценность личности |  |

# 2.1 Человеческая природа

Принято выделять шесть основных, характеризующих любого индивида понятий: индивидуальные особенности, восприятие, целостность личности, мотивация поведения, стремление к соучастию и ценность личности.

*Индивидуальные особенности.* Между людьми достаточно много общего (мы радуемся достижениям; огорчаемся потере любимых), но каждый живущий на Земле человек уникален, причем концепция его индивидуальных особенностей имеет строгие научные доказательства. Каждый индивид отличается от других людей миллионом характерных черт (например, наличие параметров ДНК или отпечатки пальцев). Одинаковых людей не существует, и это многообразие необходимо признать, смириться с ним и рассматривать как ценный организационный актив.

Идея индивидуальных особенностей родилась в психологии. Со дня своего рождения каждый человек уникален, а приобретаемый индивидуальный опыт делает людей еще более отличающимися друг от друга. Наличие индивидуальных особенностей предопределяет тот факт, что наиболее эффективная мотивация работников предполагает специфический подход менеджера к каждому из них. В противном случае работа управленца с людьми не отличалась бы от обязанностей технолога. Положение об уникальности каждого человека обычно называется законом индивидуальных особенностей.

*Восприятие.* Каждый из нас индивидуально воспринимает происходящие вокруг события. Даже если нам показывают один и тот же объект, мы различным образом рассматриваем его. Наше отношение к объективной реальности проходит через фильтр индивидуального восприятия, представляющего собой уникальный для каждого человека, формирующийся на основе накопленного опыта способ видения, систематизации и интерпретации вещей и событий. Уникальное видение каждого из нас доказывает, что мы ведем себя не как машины, а как человеческие существа. Причины, определяющие неодинаковое восприятие сотрудниками «мира труда», различны. Люди имеют уникальные личностные характеристики, потребности, опыт прожитых лет или находятся в различных физических состояниях, периодах времени или социальных средах. Вне зависимости от конкретных причин действия индивидов определяются восприятием действительности. Руководители должны учиться анализировать особенности восприятия сотрудников, учитывать их эмоциональность и находить индивидуальный подход к каждому работнику.

*Целостность личности.* Да, некоторые организации с радостью ухватились бы за возможность «принимать на работу» только квалификацию индивида или его способность к анализу, но в реальности компаниям приходится иметь дело с целостной личностью, а не с отдельными ее качествами. Различные человеческие черты могут изучаться каждая по отдельности, но заключительная фаза исследования, синтез, предполагает комплексный анализ элементов единой системы, человека как целостной личности. Профессиональное мастерство не существует без опыта и знаний, личная жизнь человека не может быть полностью отделена от процесса труда, моральные условия неотделимы от физических. Каждый из нас — целостное человеческое существо. Реализация организационного поведения предполагает, что администрация организации нуждается не просто в квалифицированных сотрудниках, но в развитых личностях. Наша трудовая деятельность во многом определяет и наши индивидуальные черты, а значит, менеджеры должны задуматься о влиянии работы на личность в целом. Сотрудники являются членами не только организации, в которой осуществляется их трудовая деятельность, но и различных сообществ за ее пределами, поэтому развитие личности сотрудника благоприятно сказывается не только на его трудовой деятельности, но распространяется за границы фирмы.

*Мотивированное поведение.* Когда мы имеем дело с человеческими потребностями, необходимо помнить, что побуждения людей отнюдь не таковы, какими, как мы считаем, они должны быть; они являются тем, чего желают сами люди. Быть может, сторонний наблюдатель воспринимает требования индивида как нереалистические и тем не менее имеет возможность воздействовать на них, что оставляет менеджерам два основных способа мотивации сотрудников. Во- первых, руководитель может продемонстрировать, что определенные действия повысят степень удовлетворения потребностей подчиненного. Во-вторых, весьма действенным средством мотивации зарекомендовала себя угроза снижения уровня удовлетворения потребностей в случаях, когда индивид осуществляет неправильные с точки зрения менеджмента действия. Очевидно, что работник оценивает как наиболее предпочтительный образец поведения тот, который ведет к повышению степени удовлетворения его потребностей. Мотивация сотрудников — обязательный атрибут любой организации. Вне зависимости от находящихся в ее распоряжении технологий и оборудования, ресурсы эти не могут быть использованы до тех пор, пока к ним не приложится труд предварительно мотивированных людей. Мотивация включает движущую силу, которая инициирует процесс труда и обеспечивает ее эффективную работу.

*Стремление к соучастию.* Каждый из нас хотел бы чувствовать себя комфортно и в материальном, и в духовном смыслах, и желание это отражается в стремлении к самоэффективности. Многие сотрудники активно стремятся, используя свои таланты и идеи, способствовать успеху организации, поделиться с коллегами тем, что они узнали и чему научились на своем опыте. Организации должны предоставлять максимально благоприятные возможности таким работникам, ибо речь идет о выгодной обеим сторонам практике.

*Ценность личности*. Каждый сотрудник организации хотел бы внимательного и уважительного отношения со стороны руководства. Теория о том, что человек — один из экономических инструментов, давно утратила популярность. Сегодня в «моде» высокая ценность квалификации и способностей, возможности для саморазвития каждого работника.

# 2.2 Природа организаций

Фундамент организационной концепции образуют три основных «камня» — положение о том, что организации представляют собой социальные системы, которые формируются на базе учета взаимных интересов, а отношения менеджмента и наемных работников основываются на определенных этических принципах.

*Социальные системы.* В социологии принято считать, что организации являются социальными системами, деятельность которых регулируется как законами общества, так и психологическими законами. Социальные роли и статус — такой же атрибут человеческой личности, как и психологические потребности. Поведение людей формируется как под влиянием их индивидуальных желаний, так и групп, членами которых они являются. Фактически в организации бок о бок существуют две социальные системы. Одна из них — формальная (официальная) социальная система, другая — неформальная. Социальная система предполагает, что окружающая среда организации подвержена динамическим изменениям, все ее элементы взаимозависимы и каждый из них подвержен влиянию любого другого элемента.

Концепция социальной системы устанавливает рамки анализа вопросов организационного поведения, способствует осознанию проблем организационного поведения и их устранению.

*Общность интересов.* Организации нуждаются в людях, в свою очередь, люди нуждаются в организациях. Каждая организация имеет определенные социальные цели. Они формируются и ведут свою деятельность на основе определенной общности интересов их членов. Менеджерам необходимы наемные работники, ибо без них невозможно выполнение задач организации; сотрудники нуждаются в компании, так как она способствуют достижению их личных целей. При отсутствии взаимности отсутствует и общая база, на которой создается нечто ценное для социума.

*Этические принципы.* Для того чтобы привлечь и удержать ценных сотрудников (спрос на которых постоянно возрастает), организации строят свою деятельность на соблюдении этических принципов. Все большее число фирм осознают эту необходимость и разрабатывают различные программы, способствующие обеспечению высоких моральных стандартов как для менеджеров, так и для работников. Компании принимают этические кодексы, проводят обучение этике отношений, поощряют сотрудников за этичное поведение, рекламируют положительные образцы поведения и устанавливают внутренние процедуры, призванные контролировать соблюдение моральных принципов.

Этичность целей и действий организации является основной предпосылкой возникновения системы тройного вознаграждения, т. е. достижения целей индивидов, организаций и общества. Сотрудничество и работа в командах способствуют повышению степени удовлетворения индивидов характером труда, ибо они получают возможность обучения и личностного роста, ощущают, что вносят ценный вклад в достижение общих целей. В свою очередь, возрастает и эффективность организации в целом: повышается качество продукции, улучшается обслуживание, сокращаются затраты. Но, возможно, наибольшую выгоду получает общество, пользующееся высококачественными товарами и услугами, возрастают потенциальные возможности его граждан, формируется атмосфера сотрудничества и прогресса.

3. БАЗИСНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ

Анализ основных элементов ОП (люди, структуры, технологии и окружающая среда) опирается на фундаментальные понятия о природе человека и организаций. Материал, который мы будем рассматривать в последующих главах книги, основывается на основных теоретических подходах: ориентации на человеческие ресурсы, ситуацию, результаты и системы (табл. 2).

*Таблица 2*

Основные теоретические подходы, на которых основывается организационное поведение

|  |  |
| --- | --- |
| Ориентированный на человеческие ресурсы (поддерживающий) | Поддерживается рост и развитие работника |
| Ситуационный | Для достижения нужного результата в различных обстоятельствах необходим акцент на специфических видах поведения |
| Ориентированный на результаты | Программы ОП оцениваются по их результатам |
| Системный | Все части организационного взаимодействия должны быть увязаны в комплексе |

# 3.1 Ориентация на человеческие ресурсы (поддерживающий подход)

Ориентированный на человеческие ресурсы подход предполагает анализ личностного роста и развития индивидов, достижение ими все более высоких уровней компетенции, творческой активности и исполнительности, поскольку человек — основной ресурс организации и общества. Традиционный (разработанный в начале XX в.) подход к управлению предполагает, что решение о цели принимается менеджером, который жестко контролирует выполнение задания работником. В данном случае управление носит директивный и контролирующий характер. Напротив, ориентированный на человеческие ресурсы подход является поддерживающим. Предполагается, что задача менеджмента состоит в обеспечении возможностей совершенствования навыков работников, повышении их чувства ответственности, создании атмосферы, благоприятствующей увеличению их вклада в достижение целей организации. Таким образом, развитие способностей работников и предоставление им возможностей для их реализации непосредственно ведет к повышению их производительности и степени удовлетворения трудом. По существу, ориентация на человеческие ресурсы означает, что гармонично развитые, руководствующиеся высокими моральными принципами индивиды при выполнении рабочих заданий достигают более высоких результатов.

Подход, ориентированный на человеческие ресурсы, называют также поддерживающим подходом, так как он предполагает переключение основного внимания менеджера с контроля над работниками на активную поддержку их роста и показателей работы.

# 3.2 Ситуационный подход

Традиционное управление опиралось на принципы обеспечения «единственно верного метода» руководства, основывавшегося на «правильных» целях, распределении властных полномочий и рабочих заданий, которые рассматривались как универсальные для организаций всех типов и действенные для всех возможных ситуаций. Первоначально теория организационного поведения основывалась на тех же «универсальных» принципах. В частности, было распространено мнение о том, что вне зависимости от складывающихся обстоятельств руководство, ориентированное на работника, существенно предпочтительнее менеджмента, ориентированного на решение задач. Теория допускала некоторые исключения из правил, но базисные концепции не подвергались сомнению.

Сегодня превалирует мнение о равноценности нескольких всеобъемлющих концепций организационного поведения. Большинство ученых считают, что традиционные теории преуменьшали сложность реальных управленческих ситуаций, которые могут требовать различных поведенческих концепций, что привело к возникновению ситуационного подхода к организационному поведению, утверждающего, что достижение эффективности в различных ситуациях предполагает специфические образцы поведения.

Преимущество ситуационного подхода состоит в том, что он поощряет проведение анализа сложившихся в организации условий, выводы которого ложатся в основу принимаемых решений, т. е. данная концепция побуждает к отказу менеджмента от универсальных предположений относительно поведения сотрудников. Использование ситуационного подхода предполагает обращение к расширенному кругу научных дисциплин, системность и ориентацию на исследования. Таким образом, он способствует практическому применению всех имеющихся в «арсенале» менеджеров знаний о поведении людей в организациях.

# 3.3 Ориентация на результаты

Каждая организация стремится к производству каких-то конкретных продуктов или достижению определенных результатов. Доминирующей целью для многих является выполнение своей функции, т. е. основой организационного поведения является ориентация на результаты. Понятие производительности, в самом простом изложении, представляет собой отношение того, что получено на выходе, к тому, что вложено на входе (обычно в соответствии с неким заранее заданным стандартом). Если при неизменности ресурсов на входе выпуск увеличивается (при том же объеме на выходе уменьшение ресурсов на входе), показатели производительности организации возрастают. Понятие производительности отнюдь не предполагает обязательного увеличения объема на выходе; скорее, речь идет о мере эффективности производства конечного продукта. Следовательно, более высокая производительность означает повышение эффективности использования общественных ресурсов. Сокращение отходов производства и экономия ресурсов — результаты, которые высоко оцениваются обществом.

Производительность часто измеряется в терминах экономических затрат на входе и результатов на выходе, однако не менее важное значение имеют также человеческие и социальные затраты и результаты. Например, в тех случаях, когда совершенствование практики организационного поведения позволяет повысить удовлетворенность сотрудников процессом труда, имеет место выход, или результат, в плане человеческого фактора. Таким же образом, если реализация программ обучения работников организации косвенным образом способствует личностному развитию членов общества, достигается ценный социальный результат. Обычно при принятии решения по организационному поведению учитываются человеческий, социальный и/или экономический факторы, поэтому в данной книге мы рассматриваем ряд ориентированных на результаты последствий эффективного организационного поведения.

*Формула организационного поведения.* Анализ ряда рассмотренных нами факторов и их взаимодействий позволяет нам более точно определить роль организационного поведения в достижении организационных результатов (табл. 3). Прежде всего, рассмотрим способности работника. Принято считать, что способности сотрудника есть произведение его знаний и умения использовать их в своей деятельности (уравнение 1). Способности персонала могут быть повышены в случае найма на работу перспективных работников (обладающих высоким потенциалом для обучения, опытом и амбициями) или посредством профессионального обучения сотрудников. Мотивация есть позиция индивида, проявляющаяся в конкретной ситуации (уравнение 2).

*Таблица 3*

Роль организационного поведения в рабочих системах

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Знания \* умения | = способности |
| 2. Позиция \* ситуация | = мотивация |
| 3. Способности \* мотивация | = потенциальные результаты индивида |
| 4. Потенциальные результаты \*  ресурсы \* возможности | = организационные результаты |

Взаимодействие мотивации и способностей определяет потенциальные показатели индивида в любом виде деятельности (уравнение 3). Конечно, организационное поведение играет определенную роль в мотивировании рабочих к совершенствованию своих способностей. Потенциал человеческих показателей должен быть объединен с ресурсами, и работнику необходимо предоставить возможность принять участие в достижении результатов организации (уравнение 4). Ресурсы организации (оборудование, энергия, сырье) прежде всего, связаны с экономическими, материальными и техническими факторами, а организационное поведение играет ключевую роль в предоставлении сотрудникам возможности действовать.

# 3.4 Системный подход

Системный подход к организации предполагает, что мы рассматриваем ее как комплекс взаимодействующих элементов. Событие, которое вроде бы влияет на одного сотрудника или отдел, в действительности может сыграть важную роль для других подсистем или организации в целом. Следовательно, принимая решения, менеджеры обязаны оценивать их долгосрочные последствия для других элементов организации подсистем и системы в целом.

Таким образом, системный поход предполагает, что менеджеры обладают целостным взглядом на субъект управления. Целостное (холистическое) организационное поведение трактует взаимоотношения «индивиды—организация» на уровне личности в целом, группы в целом, организации в целом и социальной системы в целом. Целостное организационное поведение предполагает стремление к учету как можно большего числа влияющих на поведение людей факторов. Все вопросы анализируются в рамках целостной, определяющий поведение индивидов ситуации, что предполагает выход за рамки изолированного события или проблемы.

Системный подход должен применяться к каждому индивиду в любой организации. Продавец, работающий за прилавком, механик и менеджер — все они взаимодействуют с людьми и, таким образом, влияют на поведенческое качество жизни в организации и на ее выходах. Однако ответственность возлагается прежде всего на менеджеров, поскольку именно они принимают основную часть влияющих на человеческие проблемы решений и большая часть их повседневной деятельности предполагает взаимодействия с людьми. Задача менеджеров, таким образом, заключается в применении методов организационного поведения, способствующих достижению индивидуальных, организационных и общественных целей. Менеджеры вносят основной вклад в создание такой организационной культуры, в которой находят применение и развиваются способности мотивированных сотрудников, функционируют эффективные команды, компании достигают своих целей, а общество пожинает «плоды» успеха.

Однако поведенческие воздействия менеджеров могут иметь как положительные, так и отрицательные последствия.

4. КОНЦЕПЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА, НА КОТОРЫЕ ОПИРАЕТСЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ

*Концепция психологии и человеческих отношений (1930-1950 гг.).*Хотя авторы научного управления и классической школы признавали значение человеческого фактора, их дискуссии и учет этого фактора ограничивались справедливой оплатой, экономическим стимулированием и установлением формальных функциональных отношений.

Движение за человеческие отношения зародилось в ответ на неспособность осознать человеческий фактор как основной элемент организации. Так как это движение и концепция явились реакцией на недостатки классической (административной) школы управления, школа человеческих отношений получила название неоклассической. Самыми крупными авторитетами этой концепции являются Мэри Паркер Фоллетт и Элтон Мейо. Последователями этой школы были также: А. Маслоу, и другие.

Концепция управления с позиций психологии и человеческих отношений впервые определила менеджмент как «обеспечение выполнения работы с помощью других лиц» (Фоллетт).

Исследования, проведенные психологом А. Маслоу, показали, что мотивами поведения и поступков людей являются не экономические факторы, как считали сторонники концепции научного управления, а различные потребности, которые не могут быть удовлетворены в денежном выражении. Производительность труда рабочих могла повышаться не столько в связи с увеличением зарплаты, сколько в результате изменения отношений между рабочими и менеджерами, наличия удовлетворенности работниками своим трудом и отношениями в коллективе.

*Школа поведенческих наук и теория человеческих ресурсов.*Школа поведенческих наук возникла в 30-е годы прошлого столетия. Активизация же деятельности школы приходится на 1950-1960-е гг. Свое название школа получила от широко известных психологических терминов «бихейвио», «бихейвиоризм» (поведение, наука о поведении). Исходная предпосылка бихейвиоризма заключается в том, что необходимо изучать не сознание, а поведение человека, которое представляет собой реакцию на стимул.

В управлении такой подход был перенесен на работающего человека и конкретно на отношения между менеджерами и работающими. Суть этих отношений основана на том, что работающий, получая хорошее вознаграждение (материальное и моральное) от менеджера, отвечает на него положительной реакцией — хорошей работой.

Школу поведенческих наук можно представить как развитие и углубление концепции человеческих отношений, но при этом в рамках новой школы возникли и иные концепции, существенно отличные от школы человеческих отношений.

Начало новой концепции в науке управления положил У. Барнард, опубликовавший в 1938 году работу «Функции администратора». Среди более поздних последователей этой концепции следует отметить: Р. Лайкерта, Ф. Герцберга, А. Маслоу, Д. Мак-Грегори. Эти и другие исследователи занимались вопросами социального взаимодействия на предприятии, мотивации потребностей, характера менеджмента, форм общения в коллективе, лидерства в организационной структуре. Основной целью этой школы был поиск путей повышения эффективности организации за счет повышения эффективности ее человеческих ресурсов. Поэтому новая концепция получила название теории человеческих ресурсов. Новый подход был направлен на разработку таких приемов менеджмента, которые способствовали бы осознанию человеком его возможностей на основе применения основных концепций поведенческих наук к управлению организацией.

В рамках этой теории был разработан ряд концепций и положений об индивиде и «кооперации», формальной и неформальной системах, мотивации и потребностях, лидерстве в организации.

Заслугой школы является изучение проблемы мотивов и потребностей, а также возможностей их эффективного использования в менеджменте. Мотивация работника имеет три уровня: потребности, цели, вознаграждения. Для эффективного использования сотрудника следует учитывать еще два фактора: факторы усилий и способностей человека.

Вывод этой школы, что работа человека будет в том случае успешной, если положительная мотивация сопровождается достаточными усилиями и определенными способностями, стал программой эффективного управления трудовыми ресурсами, а научная концепция стала известной как теория человеческих ресурсов.

Анализ концепций, их отражение в практике работы организаций позволяет по-разному систематизировать подходы к управлению персоналом. Например, противопоставляя два взгляда на роль человека в производстве:

# Человек как ресурс производственной системы (трудовой, человеческой) – важный элемент процесса производства и управления;

* Человек как личность с потребностями, мотивами, ценностями – главный субъект управления;
* Экономические, в которых главенствуют проблемы производства, обмена, распределения и потребления материальных благ, а персонал, исходя из этого, рассматривается как трудовой ресурс;
* Социальные, в которых главенствуют вопросы отношений, социальные группы, духовные ценности, аспекты всестороннего развития личности, а персонал рассматривается как главная система, состоящая из неповторимых личностей.

Управленческий подход изменил взгляд на человека, его место в организации и оптимальные рычаги воздействия. Так, организация стала восприниматься как машина, сформировался взгляд на человека, как на деталь, винтик в механизме, по отношению к которому возможно использование трудовых ресурсов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Наука об организационном поведении предоставляет набор используемых на различных уровнях анализа инструментов. Например, она позволяет менеджерам анализировать поведение индивидов в организации, способствует пониманию проблем межличностных отношений при взаимодействии двух индивидов (коллег или пары «начальник—подчиненный»). Кроме того, знания об организационном поведении чрезвычайно полезны при рассмотрении динамики отношений внутри малых групп (как формальных, так и неформальных). В ситуациях, когда необходима координация усилий двух и более групп (например, технических служб и отдела продаж), менеджеров интересуют возникающие межгрупповые отношения. И наконец, организации могут рассматриваться и управляться как целостные системы, основу которых образуют внутриорганизационные отношения (например, стратегические альянсы и совместные предприятия).

Одна их основных отличительных черт науки об организационном поведении — ее междисциплинарный характер. Организационное поведение объединяет поведенческие (бихевиорист- ские) науки (систематизированные знания о характере и причинах поступков людей) с другими дисциплинами — менеджментом, экономической теорией, экономико-математическими методами, кибернетикой (из которых заимствуются любые, способствующие улучшению взаимоотношений между людьми и организациями, идеи).

Еще одна отличительная черта организационного поведения — системность, опирающаяся на результаты исследований и концептуальные разработки. Теории организационного поведения предлагают объяснения образа мыслей, чувств и причин поступков людей. Теоретические построения призваны выявить сущностные переменные и на их основе выдвинуть гипотезы, справедливость которых может быть проверена в ходе экспериментов. Хорошая теория обязательно находит практическое применение, ибо она имеет дело с важными элементами человеческого поведения, вносит ценный вклад в наше понимание предмета и намечает основные направления мышления и поступков менеджеров.

Таким образом, сущность организационного поведения состоит в систематизированном научном анализе поведения индивидов, групп, организаций с целью понять, предсказать и усовершенствовать индивидуальное исполнение и функционирование организации с учетом воздействия внешней среды.

В современных условиях знание основ организационного поведения позволяет решать следующие задачи: полнее раскрыть потенциал персонала организации и осуществить выбор направлений совершенствования ее деятельности, используя для этих целей современные технологии; разработать такие проекты организационных мер, которые соответствуют критериям, ставящим в центр человека и его потребности; определить стратегии профессионального вмешательства, позволяющие повысить эффективность организации труда.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Артамонова, Н.В. Организационное поведение: учеб. пособие / Н.В. Артамонова, Л.П. Фрумкин, И.Г. Головцова. – СПб.: СПбГУАП, 2001. – 52 с.
2. Аширов, Д.А. Организационное поведение: учеб. пособие / Д.А. Аширов - М.: Проспект, 2006. - 360 с.
3. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. – М., Изд-во ЮНИТИ, 2002 г. – 560 стр.
4. Лютанс, Ф. Концепция организационного поведения: прошлое как пролог к настоящему и будущему / Ф. Лютанс -http://www.big.spb.ru/publications/other/org\_culture/koncept\_org\_povedeniya.shtml?print
5. Управление персоналом организации: Учебник / Под ред. А. Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2000. 512 с.
6. Хохлова Т. П. Организационное поведение. – М., Изд-во Экономистъ, 2005 г. – 167 стр.