**Введение**

Коллектив играет огромную роль в жизни каждого человека, которую трудно переоценить. Прежде всего, в его рамках удовлетворенная естественная потребность людей в общении и деловом взаимодействии, в принадлежности к группе себе подобных, у коллектива человек в необходимых случаях обретает поддержку и защиту, в своем коллективе он в первую очередь находит признание успехов и достижений. В то же время, наряду с желанием быть в коллективе, люди хотят отличаться от других, оставаться какими они есть индивидуальностями, достойными уважения.

*Актуальность темы* исследования заключаются в том, что в современной системе управления проблеме эффективного взаимодействия человека и организационного окружения уделяется недостаточное внимание. А ведь это позволяет изучить человеческий потенциал организации, т.к. определение потенциала, близкого к реальности, способствует успешному выживанию организации в долгосрочной перспективе и в динамично меняющемся окружении.

*В качестве объекта* исследования был взят трудовой коллектив «Книжного маркета»

*Предмет исследования*: трудовая деятельность коллектива

*Цель исследования* – показать, что трудовой коллектив является основным посредником между человеком и обществом и неотъемлемой частью организации.

Для достижения данной цели были поставлены *следующие задачи*:

1. Определить сущность коллектива его и виды
2. Выяснить взаимоотношения в коллективе
3. Проанализировать трудовой коллектив на определенном предприятии

Глава I. **Представление о трудовом коллективе и связь человека и общества в нём**

* 1. Коллектив. Сущность коллектива

Сегодня люди, как правило, работают не в одиночку, а в составе группы, объединенной по какому-то принципу, например общности территории, профессии, социальных условий, случайных обстоятельств, в которых они оказались. Это не означает, что они постоянно должны находиться рядом и совместно выполнять работу, главное здесь — включенность в определенную систему межличностных отношений. В рамках групп могут образовываться коалиции — подгруппы, стремящиеся оказать влияние на групповое поведение.

Группа может выступать в качестве управляющей, управляемой или самоуправляемой структуры с различной степенью сплоченности ее членов — от неорганизованной толпы до единого коллектива. Чтобы считаться коллективом, группа должна удовлетворять нескольким признакам, главным из которых можно считать наличие общей цели у всех ее членов. Последняя может формироваться в результате взаимного влияния их индивидуальных целей или задаваться извне в соответствии с миссией организации, но всегда будет совместной, единой для всех, а не просто одинаковой, схожей.

Другим признаком коллектива является психологическое признание членами группы друг друга и отождествление себя с нею, в основе чего лежат совместные интересы, идеалы, принципы, сходство или взаимная дополняемость характеров, темпераментов и т.п., хотя переоценивать эти моменты не следует.

Такое психологическое признание делает возможным постоянное практическое взаимодействие людей, в результате чего потенциал коллектива оказывается существенно большим, чем сумма потенциалов каждого из его членов.

Во-первых, взаимодействие позволяет преодолеть ограниченность физических и интеллектуальных способностей каждого в отдельности. Во-вторых, на его основе удается выполнить гораздо больший объем обычной работы вследствие разделения и специализации труда и возникновения помимо воли участников духа соревнования, мобилизующего скрытые резервы и существенно повышающего интенсивность деятельности. В-третьих, создаются условия для успешного решения проблем там, где по тем или иным причинам невозможно распределить обязанности между отдельными членами группы.

Четвертым признаком коллектива можно считать наличие определенной культуры, выраженное в общих ценностях, символике, нормах и правилах поведения в коллективе, вступления или выхода из него, требованиях к физическому и моральному облику его членов. У каждого коллектива существует склонность к идеализации прошлого, представлению своей историю в наиболее выгодном свете, поддержанию традиций. Это формирует комплекс представлений о собственном превосходстве даже в какой-то узкой области, придает ему дополнительную силу, устойчивость, сплоченность, препятствует дезорганизации.

Коллектив играет огромную роль в жизни каждого человека. которую трудно переоценить. Прежде всего, в его рамках удовлетворяется естественная потребность людей в общении и деловом взаи­модействии, в принадлежности к группе себе подобных; у коллектива человек в необходимых случаях обретает поддержку и защиту; в своем коллективе он в первую очередь находит признание успехов и достижений. В то же время, наряду с желанием быть в коллективе, люди хотят отличаться от других, оставаться какими они есть индивидуальностями, достойными уважения.

Воздействуя на поведение людей, коллектив во многом способствует его изменению. Здесь человек имеет возможность по-новому взглянуть на себя со стороны, оценить себя и свою роль в обществе. Коллектив изменяет человека, так как ему приходится учиться жить и работать в окружении других людей, приспосабливать к ним свои желания, стремления, интересы. Коллектив в значительной мере стимулирует творческую активность большинства людей, пробуждает в них стремление к совершенствованию, к первенству в соревновании.

В зависимости от характера самого коллектива его влияние на личность может быть как позитивным, так и негативным. Сплоченный, но не настроенный на конструктивное поведение коллектив, может разлагающе влиять на нее, вынуждать к антисоциальному поведению. В свою очередь, человек также пытается воздействовать на коллектив, делать его более «удобным» для себя.

Результативность такого воздействия зависит от силы обеих сторон. Сильная личность может подчинить себе коллектив, в том числе и в результате конфликта с ним; слабая, наоборот, сама ему подчи­няется и растворяется в нем, а коллектив взамен берет на себя заботу о ее благополучии. Идеальная с управленческой точки зрения ситуация располагается где-то посредине и характеризуется доверительными партнерскими отношениями между трудовым коллективом и его участниками, не отказывающимися от собственных позиций, но уважительно относящимися к общим целям и нуждам.

* 1. Виды коллективов

Рассмотрим отдельные виды коллективов с точки зрения практики управления.

По составу коллективы бывают гомогенными (однородными) и гетерогенными (разнородными). Эти различия могут касаться пола, возраста, профессии, уровня образования и пр. Гетерогенные коллективы более эффективны при решении сложных творческих проблем, а также при интенсивной работе; в то же время гомогенные лучше решают простые задачи.

Чем больше сходство между членами коллектива, тем значительнее влияние, которое они оказывают друг на друга, быстрее вырабатывается чувство общности. Однако здесь острее внутренняя конкуренция, выше конфликтность, особенно в чисто женских коллективах (поэтому желательно, чтобы соотношение представителей разного пола было примерно одинаковым). В целом эффективный коллектив должен состоять все же из непохожих личностей.

По статусу коллективы можно разделить на официальные и неофициальные. Первые, например, персонал организации или подразделения, оформлены юридически и действуют в рамках правового пространства. Вторые базируются на нигде не зафиксированном, а то и необъявленном желании людей сотрудничать друг с другом и реальной практике такого сотрудничества.

По характеру внутренних связей различаются формальные и неформальные коллективы. В формальных связи предписываются заранее, в неформальных — складываются спонтанно, сами собой. Границы формального и неформального коллектива чаще всего не совпадают, так как некоторые сотрудники в последний могут не приниматься, или по собственной инициативе придерживаться нейтралитета. Сила неформального коллектива состоит в том, что его невозможно юридически и организационно уловить и привязать к нормам и правилам.

Исходя из сроков существования коллективы подразделяются на временные предназначенные для решения разовой задачи, и постоянные.

Важным признаком, в соответствии с которым могут классифицироваться коллективы является степень свободы, предоставляемая их участникам. Последняя при этом рассматривается в двух отношениях: во-первых, как свобода вхождения в коллектив, которая варьируется в довольно значительном диапазоне — от безусловной обязательности для призывников служить в армии до полной добровольности при вступлении в клуб собаководов.

Во-вторых, можно говорить о свободе активного участия в деятельности коллектива; в одном случае оно требуется постоянно; в других — может быть эпизодическим или даже формальным. Это позволяет людям одновременно быть членами нескольких коллективов и проявлять активность прежде всего там, где это нужнее всего в данный момент.

В соответствии с их функциями выделяют коллективы, ориентированные на достижение определенной цели (персонал организации); на реализацию совместного интереса и общение. В свою очередь функциональная классификация может дополняться и детализироваться классификацией по видам деятельности.

Реализация тех или иных функций предполагает определенную степень внутриколлективного разделения труда, которое на деле может быть самым разнообразным. В одних коллективах оно существует только как количественное, создающее возможность полной взаимозаменяемости работников. В других имеет место специфика отдельных видов труда в пределах одного и того же качества, что взаимозаменяемость уже ограничивает. В-третьих — имеет место глубокое качественное разделение труда, делающее ее в принципе невозможной, так что нормальное функционирование коллектива в случаях болезни или ухода одного из его членов может быть затруднено.

По размерам коллективы подразделяются на малые и большие, причем в данном случае речь идет не столько о количестве участников, сколько о возможности или невозможности непосредственно поддерживать постоянные связи между ними. В больших коллективах это практически невозможно, и люди мало знают друг о друге, а в малых, где число участников не превышает 20, вполне реально, даже без объединяющего лидера. Это придает таким коллективам дополнительную гибкость, в целом более высокую результативность работы, а люди получают удовлетворение от нее.

В большом коллективе каждый выполняет широкий круг обязанностей, легче удовлетворить свою потребность в аудитории, получить необходимый совет. Большие группы экономичнее, особенно при выполнении простых повторяющихся операций, легче могут найти выход из тупика, и в них проще решается проблема преемственности. Но в них больше отдаленность исполнителя от руководства и коллег и ниже мотивация.

В крупных коллективах меньше согласия между участниками и меньше конформизм, чаще наблюдается социальное неравен ство и трудности в налаживании контактов, причем в большей мере это относится к группам с четным составом участников, чем с нечетным. Членов таких групп характеризует низкий моральный дух, безразличное отношение к делу, ослабленные связи, нежелание сотрудничать друг с другом. Для управления ими нужны специальные менеджеры.

Обычно крупные коллективы формируются по функционально-целевому принципу, контакты являются предметными, опосредованными, обусловленными решением поставленных задач. Поэтому основное значение придается здесь не личным качествам, а умению выполнять те или иные функции. Если роли четко распределены, людей в такой группе можно безболезненно заменять.

Малые коллективы, члены которых поддерживают между собой не просто непосредственные, но еще и эмоционально окрашенные дружеские контакты, получили название первичных. Обычно они включают в себя от двух до пяти человек, объединенных личными интересами, общностью целей и норм поведения, неформальным контролем. В такой первичной группе людей нельзя заменять без ее разрушения.

Наиболее близкие и равноправные отношения между участниками складываются в диадах и триадах, то есть группах, состоящих из двух или трех человек. Хотя диада легче всего разрушается, но отношения приносят наибольшее удовлетворение.

В триаде рано или поздно происходит сближение между двоими и исключение третьего, который может в будущем играть по отношению к ним роль посредника, оппортуниста (противника) или властителя.

В рамках квартетов и квинтетов (групп из четырех или пяти человек) уже могут обосабливаться пары с более тесными взаимосвязями; возникать структуры типа «звезды» с центральным участником, диктующим остальным свою волю, либо «цепочки» с ослабленными контактами.

Малый коллектив проще превратить в хорошо взаимодействующее целое, внедрить самоуправление. Самоуправляемые коллективы могут различаться по такому специфическому признаку как степень коллективности принимаемых решений. Если она минимальна, то совместно определяются только основные направления деятельности, которые в дальнейшем конкретизируются в индивидуальном порядке и каждый действует независимо друг от друга. В других случаях самостоятельно определяется также и то, кто чем будет заниматься, но теку щая деятельность не координируется, и члены коллектива лишь в необходимых случаях оказывают друг другу требуемую помощь. При максимальной степени развития коллективности происходит не только текущая координация работы каждого, но и ее оценка.

Особой разновидностью коллектива, характеризующейся повышенным единством, особо тесным сотрудничеством и координацией, частой совместной работой является команда. Она создается для решения конкретных сложных задач или выполнения отдельных функций, проектов и объединяет лиц с высокой компетенцией, разнообразными знаниями и навыками, дает им возможность учиться друг у друга, обеспечивает взаимную поддержку, сотрудничество. Команда часто независима от основного коллектива, а иногда полностью автономна. Люди будут эффективно работать в составе команды, если смогут исполнять предпочитаемые ими роли, знание которых позволяет формировать команду из наиболее подходящих лиц.

Каждый коллектив вырабатывает систему социального контроля — совокупность способов воздействия на своих членов через убеждения, предписания, запрещения, признание заслуг и пр., с помощью чего их поведение приводится в соответствие со сложившимися ценностями и стандартами деятельности.

Система социального контроля опирается, во-первых, на привычки, то есть укоренившиеся способы поведения в определенных ситуациях; во-вторых на обычаи — установившиеся виды поведения, которые коллектив с моральной точки зрения высоко оценивает и принуждает своих членов их признавать и придерживаться; в-третьих, на санкции, представляющие собой ту или иную реакцию группы на поведение индивида в социально-значимых ситуациях; в-четвертых, на формальные и неформальные способы надзора за поведением и поступками людей.

Люди подчиняются социальному контролю группы при необходимости принятия решения в условиях цейтнота, высокой сплоченности, изолированности от внешней среды, наличии готового варианта решения, устраивающего всех, оценке внутреннего согласия как важнейшей самостоятельной ценности.

* 1. Роли и отношения в трудовом коллективе

Отношения в коллективе возникают между людьми как носителями тех или иных социальных ролей, исполнение которых требует от человека соответствия определенному эталону. Роль показывает, как нужно вести себя по отношению к другим, и что можно ожидать от них. С ролью всегда связываются определенные права, обязанности и ожидания, и индивид, не оправдывающий их, подвергается санкциям, а оправдывающий — поощрению. Разные люди часто имеют различные ценности, представления об одной и той же роли и неодинаково ведут в ней себя.

Роли в коллективе подразделяются на «инструментальные», связанные с решением «производственных» задач, и «социальные», которые люди играют в межличностном общении. «Инструментальных» ролей специалисты выделяют восемь.

Координатор — обладает наибольшими организаторскими способностями и становится обычно в силу этого руководителем коллектива независимо от своих знаний и опыта. Его главная задача — уметь работать с теми, кто такими знаниями и опытом обладает, и направлять их активность на достижение поставленных целей.

Генератор идей — как правило, самый способный и талантливый член коллектива. Разрабатывает варианты решения любых, стоящих перед ним проблем, но в силу своей пассивности, несобранности и т.п. не способен реализовать их на практике.

Контролер — сам творчески мыслить не способен, но в силу глубоких знаний, опыта, эрудиции может должным образом оценить любую идею, выявить ее сильные и слабые стороны, подтолкнуть других к работе по ее дальнейшему совершенствованию.

Шлифовальщик — обладает широким взглядом на проблему и поэтому при необходимости умеет «увязать» ее решение с другими задачами в коллективе.

Энтузиаст — самый активный член коллектива; увлекает своим примером окружающих на действия по реализации поставленной цели.

Искатель выгод — посредник во внутренних и внешних отношениях, придающий определенное единство действиям членов коллектива.

Исполнитель — добросовестно реализует чужие идеи, но нуждается при этом в постоянном руководстве и подбадривании.

Помощник — человек, который лично ни к чему не стремится, довольствуется вторыми ролями, но готов всегда оказать содействие другим в работе и в жизни.

Считается, что коллектив будет нормально функционировать при полном распределении и добросовестном исполнении перечисленных ролей. Если его членов окажется меньше восьми, то кому-то придется одновременно играть две и более роли, что неминуемо приведет к возникновению конфликтов.

Это обстоятельство является одной из причин недостаточной устойчивости небольших коллективов. В первичных оно до некоторой степени компенсируется теснотой связей между людьми, близостью их взглядов и целей, а вот группы числом от пяти до восьми человек оказываются наиболее уязвимыми и чаще всего раскалываются на две враждующие части. В этом смысле предпочтительнее коллективы, насчитывающие в своих рядах 10—12 человек, где внутреннее равновесие достигается гораздо легче. Но при дальнейшем росте числа членов они становятся менее управляемыми.

Роли, связанные с межличностными отношениями, обычно делят на ведущих и ведомых. Первую образуют лица предпочитаемые («звезды», авторитетные, честолюбивые, чем-то иным привлекательные для окружающих). Во вторую входят все остальные, включая непредпочитаемых (пренебрегаемые, отверженные, шуты и пр.), с которыми сотрудничают только вынужденно и делают их ответственными за все.

Степень признания, которой группа наделяет своих членов, получила название престиж, основу которого составляют власть, личные качества, происхождение, положение в организации. В соответствии с ним люди разделяются на ряд социальных позиций (на первом месте находится лидер), каждой из которых присущи свои нормы поведения и ожидания. Престиж динамичен и не закрепляется за человеком навсегда, и тот может перемещаться по его шкале, которая сама меняется в соответствии с изменением ценностей.

В процессе работы в рамках коллектива между его членами возникают следующие типы отношений:

— дружеская кооперация, взаимопомощь, основанные на полном доверии;

— дружеское соревнование в виде соперничества в отдельных сферах, в рамках в целом позитивных взаимоотношений;

— невмешательство, дистанцирование друг от друга при отсутствии как сотрудничества, так и соперничества;

— соперничество, ориентация на индивидуальные цели даже в условиях совместной работы, основанное на общем взаимном недоверии;

— кооперация антагонистов — соперничество в рамках общей деятельности и негативных отношений друг к другу.

Люди работают лучше, если есть конкуренция, и в коллективах, где она существует, выше производительность, особенно, если оценка производится по личным результатам.

Повседневная жизнь в коллективе подчинена ряду законов, среди которых можно особо выделить два — закон сохранения личного положения, достоинства, социального статуса и закон компенсации недостатка одних способностей другими, а также опытом и навыками работы.

В соответствии с первым каждый член коллектива будет прикладывать максимум усилий, чтобы сохранить свое «место под солнцем», и действия эти бывают по своему содержанию весьма неоднозначными. С одной стороны они могут выражаться в улучшении результативности и повышении качества работы, всемерном совершенствовании себя, то есть иметь позитивную направленность. С другой стороны, они могут сводиться к различного рода интригам, использованию бюрократических приемов, защите от всего, что несет возможность любых изменений.

Действия, подчиненные второму закону, также неоднозначны, ибо компенсировать недостаток одних качеств можно не только активной работой в иных областях, но также и лестью, угодничеством перед руководством, «подсиживанием» соперников и т.п.

Наряду с официальными коллективами, создаваемыми для решения «производственных» задач, в организациях существуют коллективы неофициальные, являющиеся неформальными по характеру внутренних отношений, связанные с достижением их членами каких-то личных целей. Они функционируют параллельно с официальными, оказывая на них значительное влияние, которое менеджеру необходимо учитывать в своей работе.

Поскольку большинство людей одновременно являются членами двух коллективов, они находятся под воздействием с одной стороны официальных целей, а с другой — целей неофициального коллектива. Если эти цели совпадают, или не противоречат друг другу, человек будет охотно поддерживать официальную линию, но в случае их несовпадения предпочтение, как правило, будет отдаваться целям неофициального коллектива, несмотря на возможную серьезную конфронтацию с руководством.

Поскольку неофициальный коллектив всегда становится на защиту своих членов, большинство из них ценят хорошие отношения с товарищами выше благодарности руководителя и боятся потерять их расположение в большей степени, чем получить выговор от начальства.

* 1. Психологические характеристики коллектива

Коллективы различаются между собой не только численно, но и психологически, и эти различия проявляются в характере внутреннего климата, состояния и степени сплоченности их участников. Рассмотрим эти моменты подробнее.

Внутренний психологический климат характеризует взаимоотношения работников в коллективе. На него влияет удовлетворенность человека группой и своим местом в ней, совместимость и взаимоотношения с окружающими, степень участия в управлении, самоуправлении, стиль руководства. Во многом он зависит и от умения членов коллектива сознательно жить по законам коллектива, подчиняться установленным ими самими требованиям и порядкам.

О важности благоприятного психологического климата можно судить, например по тому обстоятельству, что плохое настроение снижает эффективность работы примерно в полтора раза. Поскольку обстоятельства поддаются целенаправленному воздействию, психологический климат можно в определенной степени формировать и корректировать.

Психологическое состояние коллектива характеризуется степенью удовлетворенности его участников своим положением в организации или подразделении. На него влияют: характер и содержание работы, отношение к ней людей (любовь или нелюбовь), престижность, размеры вознаграждения, перспективы роста, наличие дополнительных возможностей (решить какие-то собственные проблемы, увидеть мир, познакомиться с интересными или полезными людьми, прославиться), условия труда.

Сплоченность — это психологическое единство людей по важнейшим вопросам жизнедеятельности коллектива, проявляющееся во взаимном притяжении к нему участников, стремлении его защитить и сохранить. Сплоченность обусловлена потребностью людей в получении друг у друга помощи или поддержки, эмоциональными взаимными предпочтениями, пониманием роли коллективного начала в обеспечении тех или иных гарантий. Степень сплоченности зависит от размера группы, социальной однородности (при разнородности возникают группировки), наличия внешней опасности, достигнутых успехов.

В сплоченных группах теснее общение, выше самооценка личности, но имеют место неприязненное отношение к посторонним, самонадеянность, утрата критичности и чувства реаль ности, единомыслие, чувство неуязвимости, самоуверенность, фильтрация информации.

Разногласия у сплоченного коллектива обычно бывают не по целям, а по средствам достижения; у несплоченного — по всем вопросам, что отрицательно сказывается на взаимоотношениях и рано или поздно приводит его к распаду.

Сплоченные коллективы характеризует организованность, то есть способность и готовность к самостоятельному преодолению возникающих трудностей, согласованным действиям под руководством лидера; единство в экстремальных ситуациях. В неорганизованных же группах, как правило, никто не хочет брать на себя ответственность за преодоление трудностей.

Сплоченность коллектива, удовлетворенность людьми своим пребыванием в нем зависит также от их психологической и социально-психологической совместимости. Их основу составляет соответствие темпераментов людей, профессиональных и моральных качеств.

Условиями, обеспечивающими социально-психологическую совместимость, считаются:

соответствие личных возможностей каждого структуре и содержанию его деятельности, что обеспечивает ее нормальный ход, отсутствие зависти по отношению к успехам других;

близость или совпадение моральных позиций, создающее основу возникновения взаимного доверия между людьми;

однородность основных мотивов деятельности и индивидуальных устремлений членов коллектива, способствующая их лучшему взаимопониманию;

возможность реального взаимного дополнения и органического соединения способностей каждого в едином трудовом и творческом процессе;

рациональное распределение функций между членами коллектива, при котором ни один из них не может добиться успеха за счет другого.

Последствиями сплоченности коллектива является улучшение индивидуальной адаптации к окружающим и более активное вовлечение людей в его деятельность; ощущение ими личной безопасности.

Глава II. **Характеристика «Книжного маркета» как трудового коллектива**

2.1. Характеристика «Книжного маркета»

Для характеристики взят книжный магазин «Книжный маркет», расположенный по ул. Ярославского 16/1

Товарооборот за один день – примерно 200 тыс. рублей.

Ассортимент товара – книги, канцтовары, открытки, газеты и журналы, обучающие диски, развивающие игры

Структура магазина – состоит из четырех залов (торговый зал для продажи книжной продукции, торговый зал для продажи канцелярских товаров, торговый зал для продажи открыток, торговый зал для продажи обучающих дисков, дисков-учебников, программ с учебными шпаргалками, развивающих игр), двух подсобных помещений, кабинета директора.

Кадры: общая численность – 33 человек, из них

1 – директор,

1 – заместитель директора,

2 – товароведы,

5 – старшие продавцы,

18 – продавцы кассиры,

3 – рабочие-грузчики,

3 – технический персонал (уборщица, дворник).

Распределение по образованию:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Высшее образование | Среднее специальное | Среднее образование | Всего |
| 9 | 16 | 8 | 33 |

В том числе:

- высшее специальное торговое образование имеют 3 человека;

- среднее специальное торговое образование – 10 человек;

- прочее высшее образование (педагогическое, библиотечное, техническое) –6 человек;

- специальное книготорговое образование – 0 человек.

Распределение по стажу работы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От 1 до 2 лет | От 2 до 3 лет | От 3 лет и более | Всего |
| 20 | 9 | 4 | 33 |

Режим работы: ежедневно с 9.00 до 21.00 без перерыва и выходных дней.

2.2. Анализ трудового коллектива «Книжный маркет»

Книжный магазин «Книжный маркет» расположен по ул. Ярославского 16/1. Торговая площадь магазина позволяет в широком ассортименте представить книжную продукцию и канцелярские товары для свободного доступа покупателей.

Структура магазина (4 зала) позволяет расставлять коллектив в четырёх отделах. Торговый залы для продажи книжной продукции, открыток и обучающих дисков полностью работают открытым доступом покупателей к выставочным товарам.

Торговый зал для продажи канцелярских и школьных принадлежностей работает частично открытым доступом (ранцы, чертежные доски, альбомы и др.), частично товар находится за прилавком продавца (мелкие школьно- письменные принадлежности).

Торговый зал для продажи книжной продукции намного больше остальных. В этом зале работают продавцы- консультанты и продавцы-кассиры в количестве 3 человек, в остальных залах – по 1 человеку, по 1 человек на контроле. Итого в день работает 9 продавцов.

Следующие 9 будут работать на следующий день. Остальной персонал работает ежедневно по 7 часов в день.

Анализирую расстановку персонала, можно сделать вывод, что пяти человек на два зала явно недостаточно. Во втором зале работает всего один продавец-кассир, в обязанности которой входят продажа, консультации, пробивание чеков покупателям, да еще в придачу присмотр за открытой частью зала. В первом зале тоже трех человек, по-моему, недостаточно.

Проанализируем трудовой коллектив по образованию. Из 33 членов трудового коллектива высшее образование имеют 9 человек (директор, замдиректора, товароведы, старшие продавцы). 16 человек имеют среднее специальное образование (это продавцы-кассиры, продавцы-консультанты; в основном это колледжи и техникумы) 8 человек имеют среднее образование

(это два продавца, а также грузчики и технический персонал). Обращает на себя внимание тот факт, что в коллективе много специалистов разных областей. Например, у директора магазина высшее библиотечное образование, из старших продавцов имеются педагоги, психолог, инженер и др. Специального книготоргового образования не имеет никто.

Распределение по стажу работы. Из приведенной выше таблицы видно, что люди здесь надолго не задерживаются. Если у рабочих, директора, товароведов, дворника 7-часовой рабочий день при хорошей оплате, то они и работают долго (от 2 лет и более). Но основная нагрузка в течение рабочего дня (с 9 до 21 часа) ложится на продавцов, работающих с покупателями. Это консультации, выкладка товара, работа у кассы, контроль и другие функции. И все это стоя в течение двенадцати часов. По этой причине в коллективе большая текучесть. Продавцы выдерживают от одного года до двух лет (таких в коллективе 20 человек). На текучесть кадров в коллективе влияет также воровство товаров покупателями, т.к. недостача вычитывается из заработной платы.

Заключение

Сделав анализ трудового коллектива магазина «Книжный маркет», я сделал вывод, что изучая трудовой коллектив со всех сторон можно определить минусы в трудовом коллективе и исправить их, что способствует успешному выживанию организации в долгосрочной перспективе и в динамично меняющемся окружении.

В первом разделе данной курсовой работы была определена сущность коллектива, его виды, взаимоотношения в нём и психологическая характеристика, откуда было ясно, что трудовой коллектив возник с самим трудом человека, который невозможен в единичном проявлении и с самого начала выступает как коллективный, социальный.

Во втором разделе была произведена характеристика магазина «Книжный маркет» и анализ её трудового коллектива.

Список использованной литературы:

1. Ромашов О.В. Социология труда – М., 2008.
2. Эфендиев А.Г. Общая социология. Учебное пособие. 2008г.
3. Лавриненко В.Н. Социология. Учебник для вузов под редакцией - 3-е изд., 2007г. - 448 стр.
4. Бабосов Е. М. Социология: Энциклопедический словарь. Москва, 2009.
5. Радугина А.А., Радугин К.А. «Социология»: курс лекций М.1995 г.
6. Веснин В.Р. Менеджмент - М., 2009.
7. Коротков Э.М. и др. Менеджмент: учебное пособие – М. 2006
8. Панкрухин А.П. Маркетинг: - М. 2006