НИЖЕГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА И БИЗНЕСА

КАФЕДРА: ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА И УПРАВЛЕНИЕ

РЕФЕРАТ

ДИСЦИПЛИНА: ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ

ТЕМА

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА КАК РЕГУЛЬТОР ПОВЕДЕНИЯ

Выполнила студентка 34У потока ФЭФ

Соловьева С.Н

Проверила Бурыкина Ю.А

г. Семенов 2010г

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Организационная культура: сущность и структура
   1. Организационная культура как нормативный регулятор
   2. Формирование и реализация организационной культуры
   3. Сила организационной культуры и методы ее поддержания
   4. Регуляторы поведения

Заключение

Список литературы

ВВЕДЕНИЕ

Организационная культура является основой жизненного потенциала организации. Особенности отношений между людьми, устойчивые нормы и принципы жизни и деятельности организации, образцы положительного и отрицательного поведения и многое другое, что относится к ценностям и нормам, имеют важное значение для эффективного управления. Если можно говорить, что организация имеет «душу», то этой душой является организационная культура.

Носителями организационной культуры являются люди. Однако в организациях с устоявшейся организационной культурой она как бы отделяется от людей и становится фактором организации, ее частью, оказывающей активное воздействие на членов организации, модифицирующей их поведение в соответствии с теми нормами и ценностями, которые составляют ее основу.

Каждая организация стоит перед необходимостью формирования собственного облика - определения своих целей и ценностей, стратегии качества производимой продукции и оказываемых услуг, цивилизованных правил поведения и нравственных принципов работников, поддержания высокой репутации фирмы в деловом мире. Все это, именуемое организационной культурой, является задачей, без решения которой нельзя добиться эффективной работы.

Данная работа посвящена актуальной для современной организации теме - организационная культура.

Целью исследования является изучение организационной культуры как регулятора поведения в организации.

Задача цели - помочь людям более продуктивно исполнять свои обязанности в организациях и получать от этого большее удовлетворение.

Для реализации данной задачи требуется сформировать ценностные установки личности, организации, отношений и т.д.

Предметом исследования является культура организации.

Объектом исследования является организация.

В ее состав входят люди, оборудование, здания, деловые бумаги, инфраструктура, люди работают, ступают в различные отношения - личные, управленческие, сотрудничества, конфликтные, официальные и неофициальные, властные и дружеские и т.д.

# ГЛАВА I. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА: СУЩНОСТЬ И СТРУКТУРА

1.1 Организационная культура как нормативный регулятор

В современной литературе существует довольно много определений организационной культуры. Как и многие другие термины организационно-управленческих дисциплин, организационная культура не имеет единственно верного толкования. Каждый из авторов стремится дать свое собственное определение этому понятию. Имеются как очень узкие, так и очень широкие толкования того, что же представляет собой культура организации.

Большинство авторов сходится на том, что культура организации представляет собой сложную композицию важных предположений (часто не поддающихся формулированию), бездоказательно принимаемых и разделяемых членами группы или организации. Часто организационная культура трактуется как принимаемые большей частью организации философия и идеология управления, ценностные ориентации, верования, ожидания, расположения и нормы, лежащие в основе отношений и взаимодействий как внутри организации, так и за ее пределами. Организационная культура проявляется в отношениях между людьми в организации. Поэтому разные люди или разные части в организации склонны описывать ее культуру в схожих терминах.

Несмотря на очевидное разнообразие определений и толкований организационной культуры, в них есть общие моменты. Так, в большинстве определений авторы ссылаются на образцы базовых предположений, которых придерживаются члены организации в своем поведении и действиях. Эти предположения часто связаны с видением окружающей индивида среды (группы, организации, общества, мира) и регулирующих ее переменных (природа, пространство, время, работа, отношения и т. д.). Нередко бывает трудно сформулировать это видение применительно к организации.

Ценности (или ценностные ориентации), которых может придерживаться индивид, являются второй общей категорией, включаемой авторами в определение организационной культуры. Ценности ориентируют индивида в том, какое поведение следует считать допустимым или недопустимым. Так, в некоторых организациях считается, что «клиент всегда прав», поэтому в них недопустимо обвинять клиента за неудачу в работе членов организации. В других – может быть все наоборот. Однако и в том, и в другом случае принятая ценность помогает индивиду понять то, как он должен действовать в конкретной ситуации.

И, наконец, третьим общим атрибутом термина организационной культуры считается «символика», посредством которой ценностные ориентации «передаются» членам организации. Многие фирмы имеют специальные, предназначенные для всех документы, в которых они детально описывают свои ценностные ориентации. Однако содержание и значение последних наиболее полно раскрываются работником через «ходячие» истории, легенды и мифы. Их рассказывают, пересказывают, толкуют. В результате этого они оказывают иногда больше влияния на индивидов, чем те ценности, которые записаны в рекламном буклете компании.

Используя то общее, что присуще многим определениям, предлагается понимать организационную культуру следующим образом. Организационная культура – это набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий.

Структуру организационной культуры составляют набор предположений, ценностей, верований и символов, следование которым помогает людям в организации справляться с их проблемами.

Организационная культура охватывает большую область явлений духовной и материальной жизни коллектива, а именно: доминирующие в нем моральные нормы и ценности, принятый кодекс поведения и укоренившиеся ритуалы.

При изучении опыта передовых организаций можно выделить следующие основные признаки развитой организационной культуры, которые формируют некоторую совокупность стоящих перед ними основных целей:

* миссия организации (общая философия и политика»;
* базовые цели организации;
* кодекс поведения

Эти три обязательных элемента организационной культуры в различных организациях могут быть представлены по-разному.

Существует много подходов к выделению различных атрибутов, характеризующих и идентифицирующих ту или иную культуру как на макро- так и на микроуровне. Так, Ф. Харрис и Р. Моран (1991) предлагают рассматривать конкретную организационную культуру на основе десяти характеристик.

* осознание себя и своего места в организации (одни культуры ценят сокрытие работником своих внутренних настроений, другие — поощряют их внешнее проявление; в одних случаях независимость и творчество проявляется через сотрудничество, а в других — через индивидуализм);
* коммуникационная система и язык общения (использование устной, письменной, невербальной коммуникации разнится от группы к группе, от организации к организации; жаргон, аббревиатуры, жестикуляции варьируются в зависимости от отраслевой, функциональной и территориальной принадлежности организаций);
* внешний вид, одежда и представление себя на работе (разнообразие униформ и спецодежды, деловых стилей, опрятность, косметика, прическа и т.п. подтверждают наличие множества микрокультур);
* что и как едят люди, привычки и традиции в этой области (организация питания работников, включая наличие или отсутствие таковых мест на предприятии; люди приносят с собой еду или посещают кафетерий внутри или вне организации; дотация питания; периодичность и продолжительность питания; едят ли работники разных уровней вместе или отдельно и т.п.);
* осознание времени, отношение к нему и его использование (степень точности и относительности времени у работников; соблюдение временного распорядка и поощрение за это; монохроническое или полихроническое использование времени);
* взаимоотношения между людьми (по возрасту и полу, статусу и власти, мудрости и интеллекту, опыту и знаниям, рангу и протоколу, религии и гражданству и т.п.; степень формализации отношений, получаемой поддержки, пути разрешения конфликтов);
* ценности (как набор ориентиров в том, что такое хорошо и такое плохо) и нормы (как набор предположений и ожиданий в отношении определенного типа поведения) — что люди ценят в своей организационной жизни (свое положение, титулы или саму работу и т.п.) и как эти ценности сохраняются;
* вера во что-то и отношение или расположение к чему-то (вера в руководство, успех, в свои силы, во взаимопомощь, в этичное поведение, в справедливость и т.п.; отношение к коллегам, клиентам и конкурентам, к злу и насилию, агрессии и т.п.; влияние религии и морали);
* трудовая этика и мотивирование (отношение к работе и ответственность по работе; разделение и замещение работы; чистота рабочего места; качество работы; привычки по работе; оценка работы и вознаграждение; отношения «человек — машина»; индивидуальная или групповая работа; продвижение по работе).

Вышеотмеченные характеристики культуры организации, взятые вместе, отражают и придают смысл концепции организационной культуры. Помощь в понимании этой концепции может оказать модель отношений между содержанием культуры организации, ее проявлением и восприятием и интерпретацией этой культуры работниками.

Члены организации, разделяя веру и ожидания, создают свое физическое окружение, вырабатывают язык общения, совершают адекватно воспринимаемые другими действия и проявляют понимаемые всеми чувства и эмоции. Все это, будучи воспринятым работниками, помогает им понять и интерпретировать культуру организации, т.е. придать свое значение событиям и действиям и сделать осмысленным свое рабочее окружение. Поведение людей и групп внутри организации сильно связано нормами, вытекающими из этих разделяемых верований, ожиданий и действий.

Культура организации определяет каков климат, стиль взаимоотношений, ценности предприятия. Любая вновь возникшая организационная структура вырабатывает свою культуру, которая предопределяет место этой структуры, ее внутренние и внешние отношения и является как бы образцом, стереотипом при формировании стратегии, распределении власти, принятии решений, в поведении персонала. Сущность культуры организации выражается в предписаниях, принятых ритуалах и церемониях, а также в образцах неформального общения и поведения.

Содержание организационной культуры влияет на направленность поведения и определяется не простой суммой предположений, а тем, как они связаны между собой и как они формируют определенные образцы поведения.

* 1. Формирование и реализация организационной культуры

На организацию значительное влияние оказывает внешняя среда, что естественно сказывается на ее культуре. Однако, как свидетельствует практика, две организации, функционирующие в одном и том же окружении, могут иметь очень разные культуры. Это происходит потому, что через свой совместный опыт члены организации по-разному решают две очень важные проблемы. Первая — это внешняя адаптация: что должно быть сделано организацией и как это должно быть сделано. Вторая — это внутренняя интеграция: как работники организации решают свои ежедневные, связанные с их работой и жизнью в организации, проблемы. Процесс внешней адаптации и выживания связан с поиском и нахождением организацией своей ниши на рынке и ее приспособлением к постоянно меняющемуся внешнему окружению. Это процесс достижения организацией своих целей и взаимодействия с представителями внешней среды. В данном процессе решаются вопросы, имеющие отношение к выполняемым задачам, методам их решения, реакции на успехи и неудачи и т.п.

* 1. Сила организационной культуры и методы ее поддержания

Обычно организация растет за счет привлечения новых членов, приходящих из организаций с другой культурой. Новые члены организации, хотят они этого или нет, заносят в нее «вирус» другой культуры. Какая из культур «выживет», во многом зависит от ее силы, так как последнее влияет на интенсивность определенных образцов поведения.

Сила культуры организации определяется тремя моментами:

• «толщина» культуры;

• степень разделяемости культуры членами организации;

• ясность приоритетов культуры.

«Толщина» организационной культуры определяется количеством важных предположений, разделяемых работниками. Культуры со многими уровнями веры и ценностей имеют сильное влияние на поведение в организации.

В некоторых культурах разделяемые верования и ценности четко ранжированы. Их относительная важность и связь между ними не уменьшают роли каждой их них. В других культурах относительные приоритеты и связи между разделяемыми ценностями не так ясны. В первом случае достигается больший эффект с точки зрения влияния на поведение людей, так как у них формируется уверенность в том, какая ценность должна преобладать в случае конфликта интересов.

Таким образом, сильная культура «толще», она разделяется большим числом работников и более четко определяет приоритеты, а соответственно, имеет более глубокое влияние на поведение в организации.

Сильная культура не только создает преимущества для организации. Следует иметь в виду, что сильная культура является в то же время серьезным препятствием на пути проведения изменений в организации. «Новое» в культуре вначале всегда слабее. Поэтому считается лучше иметь умеренно сильную культуру в организации. Для организаций с сильной организационной культурой характерно подчеркивание важности людей, работающих в ней.

Существуют методы поддержания организационной культуры,  
которые не сводятся только к найму нужных и увольнению ненужных людей.

Представление об организационной культуре дает наблюдение того, как сотрудники трудятся на своих рабочих местах, как они коммуницируют друг с другом, чему они отдают предпочтение в разговорах. Также понимание организационной культуры может быть улучшено, если ознакомиться с тем, как построена система карьеры в организации и какие критерии служат для продвижения работников. В случае если в организации работники продвигаются быстро и по результатам индивидуальных достижений, можно предположить, что существует слабая организационная культура. Если же карьера сотрудников имеет долгосрочный характер и предпочтение при продвижении отдается умению хорошо трудиться в коллективе, то такая организация имеет явные признаки сильной организационной культуры.

### 1.4 Регуляторы поведения

Поведенческие регуляторы оказывают влияние на различные виды социальной деятельности. Любая профессиональная деятельность определяется заданностью профессиональных функций, т.е. профессия «требует» наличия у индивидов определенных поведенческих черт. Таким образом, профессиональная деятельность обусловлена, с одной стороны, типичным способом взаимодействия индивидов (т.е. народным характером), а с другой стороны, собственно профессиональными требованиями. Как следствие этого формируется типичный поведенческий образ профессиональной деятельности.

В целом, такие формы социального действия, как поведение и взаимодействие индивидов, право регулирует лишь от части. В полной мере регламентируется мотивация поведения, поэтому правовая регуляция дополняется этической, что также отмечено в Концепции.

Сильная культура определяет последовательность поведения работников. Работники четко знают, какому поведению они должны следовать. Предсказуемость, упорядоченность и последовательность деятельности в организации формируются с помощью высокой формализации. Сильная культура достигает того же результата без ведения какой-либо документации и распределений. Более того, сильная культура может быть более эффективной, чем любой формальный структурный контроль. Чем сильнее культура организации, тем меньше нужно уделять внимания развитию формальных правил и положений для управления поведением работника. Это все будет в подсознании работника, принимающего культуру организации.

Одним из первых регуляторов человеческого поведения стали нравы, которые были предназначены регулировать повседневное поведение людей, способы реализации ценностей, оценивать различные формы их отношений и т.д. Из всех культурных норм нравы являются наиболее подвижными и динамичными, поскольку призваны регулировать текущие события и поступки. Нравы — это моральные оценки допустимости тех или иных форм как собственного поведения, так и поведения других людей. Под действие этого вида культурных норм попадают такие формы поведения, которые бытуют в данном обществе и могут быть подвергнуты нравственной оценке. В силу такого своего характера нравы не предполагают немедленного их практического исполнения, а ответственность за их нарушение в целом значительно меньше, чем во всех других нормах. Эта ответственность носит относительный характер, поскольку наказание за нарушение нравов может быть разным — от неодобрительных взглядов до смертной казни, но наиболее распространенным наказанием в этом случае является устное порицание. Например, если вы громко чавкаете во время обеда в обществе, то, возможно, в вашу сторону будут направлены лишь неодобрительные взгляды людей, которые вас слышат. Но в некоторых культурах, наоборот, считается нормой «потягивать» свой суп, и эта манера не вызывает никаких реакций окружающих.

Среди других видов культурных норм наиболее распространенными и влиятельными являются обычаи — общепринятые образцы действий, предписывающие правила поведения для представителей одной культуры. Влияние обычаев, главным образом, распространяется на область частной жизни людей. По своему назначению они призваны регулировать взаимоотношения и коммуникации внешнего характера, то есть отношения с близкими и дальними родственниками, со знакомыми и соседями, публичное поведение человека. По мере накопления культурного и социального опыта стали возникать устойчивые формы поведения, которые предписывали наиболее рациональные действия при взаимоотношениях различных групп людей в соответствующих ситуациях. Имеющие рациональный характер и многократно проверенные на практике, они стали передаваться от поколения к поколению, что придало им традиционный характер и породило новый вид культурных норм — традицию. Первоначально это слово обозначало «предание», подчеркивавшее наследственный характер соответствующих культурных явлений. В настоящее время назначение традиций сводится к регуляции межличностных и межгрупповых отношений, а также передаче социального опыта от поколения к поколению. Фактически традиция — это своего рода устные «культурные тексты», аккумулирующие в себе совокупность образцов социального поведения, сложившиеся формы социальной организации, регуляции и коммуникации.

Традиции имеют место в самых разных областях человеческой жизни. Взятые вместе, они представляют собой устойчивую систему поведения человека в самых разных сферах жизни и в разных ситуациях, выполняя при этом свою особую роль. Основной особенностью традиций является акцент на использование таких образцов и моделей поведения, следование которым служит необходимым условием общественной жизни каждого человека. Этот вид социальной регламентации исключает элемент мотивации поведения: нормы, составляющие традицию, должны выполняться автоматически. Представители данной культуры в этом случае должны твердо следовать установившейся модели поведения, основываясь только на интуитивном убеждении, что «так поступали наши предки», «так принято» и т.п.

Наиболее важным и значимым регулятором поведения отдельного человека и отношений между людьми является мораль, которая призвана регулировать обыденные отношения людей, их ценностные ориентации, интерпретации различных явлений культуры, правила человеческого поведения и т.п. Необходимость морали как регулятора поведения обусловлена тем, что каждый человек так или иначе ведет себя, совершает какие-либо поступки, действия по отношению к окружающему миру, и прежде всего по отношению к другим людям. При этом в его поведении проявляются особенности характера, темперамента, взгляды, вкусы, привычки, эмоции, чувства и т.д. Сопоставляя поведение какого-либо человека с определенными культурными ценностями общества, принято говорить о поведении нормальном либо отклоняющемся. Нормальным считается поведение, соответствующее нормам, которые выработало и которых придерживается данное общество. Оно включает определенные манеры, общепринятые способы общения, обращение с окружающими, которые могут быть подвергнуты нравственной оценке. Так, например, во многих культурах считается недопустимым ходить по улицам нагим, оскорблять старших, бить женщин, обижать слабых, издеваться над инвалидами и т.п.

Таким образом, различные виды культурных норм пронизывают практически все сферы человеческой жизнедеятельности. Их спектр довольно широк — от простых запретов до сложной системы социальных институтов. В процессе развития культуры некоторые из них сами приобрели статус культурных ценностей, а обязательность их исполнения в общественном сознании современного общества воспринимается не только как простая повинность, но и как осознанная необходимость, внутреннее убеждение человека. Нормативные регуляторы могут быть как разрешительными, так и запретительными. Однако с их помощью регулируются, координируются действия отдельных личностей и человеческих групп, вырабатываются оптимальные пути решения конфликтных ситуаций, предлагаются рекомендации для решения разнообразных жизненных вопросов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Организационная культура трактуется как принимаемые большей частью организации философия и идеология управления, ценностные ориентации, верования, ожидания, расположения и нормы, лежащие в основе отношений и взаимодействий как внутри организации, так и за ее пределами.

Вопрос о степени влияния организационной культуры на успех организации все еще остается открытым. Однако ясно, что отношения между культурой и результатами работы организации зависят во многом от содержания тех ценностей, которые утверждаются конкретной культурой в организации. Ценности являются важной категорией, включаемой авторами в определение организационной культуры. Они ориентируют индивида в том, какое поведение следует считать допустимым или недопустимым.

Эти ценности ориентации передаются людям через средства духовного и материального внутриорганизационного окружения. Процесс внутренней интеграции связан с установлением и поддержанием эффективных отношений по работе между членами организации. Это процесс нахождения методов совместной работы и сосуществования в организации. Члены организации, разделяя веру и ожидания, создают свое физическое окружение, вырабатывают язык общения, совершают адекватно воспринимаемые другие действия и проявляют понимаемые всеми чувства и эмоции.

Познание организационной культуры начинается с первого, «поверхностного», или «символического» уровня, включающего такие видимые внешние факты, как применяемая технология и архитектура, использование пространства и времени, наблюдаемое поведение, язык, лозунги и т.п., или все то, что можно ощущать и воспринимать через известные пять чувств человека (видеть, слышать, ощущать вкус и запах, осязать). На этом уровне вещи и явления легко обнаружить, но не всегда их можно расшифровать и интерпретировать и терминах организационной культуры.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. И.В. Грошев, П.В.Емельянов, В.М.Юрьев

Организационная культура М:Юнити-Дана 2004г

1. Л.В. Карташова Организационное поведение (учебное пособие) Москва Инфра-М 2005г.

3.Организационное поведение (учебник для ВУЗов) В.Г. Алиев, С.В. Дохолян; Минобразование РФ учеб. – метод. объед. вузов в России по обр. в обл. менеджмента.- 2 изд., перераб. и доп. – М.: ЗАО издательство «Экономика» 2004г.

4. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Организационное поведение: Учебник. - М.: ИНФПА – М, 2003.