Содержание

Введение

Глава 1. Организационное поведение

.1 Организация и её виды

.2 Понятие поведения в организации

.3 Типы сотрудников

Глава 2. Формирование коллективных форм поведения сотрудников организации

.1 Развитие команды

.2 Коллективные формы поведения сотрудников организации

Заключение

Список литературы

Введение

организационный поведение коллективный

Любая организация функционирует и существует только потому, что в ней есть люди. Эти люди создают и формируют внутренний климат этой организации. Только от них зависит то, чем является организация. На сегодняшний день человек стал самым важным ресурсом организации. Это современная методология реализации старого, но верного лозунга «Кадры решают все». Поэтому особенно внимательно нужно изучать поведение личности в организации.

Каждая организация заинтересована в том, чтобы ее сотрудники вели себя определенным, подобающим образом. Поведение человека - это совокупность осознанных, социально значимых действий, обусловленных занимаемой позицией, т. е. пониманием собственных функций. Эффективное для организации поведение ее сотрудников проявляется в том, что они надежно и добросовестно исполняют свои трудовые обязанности, готовы во имя интересов дела в условиях меняющейся ситуации выходить за пределы своих непосредственных обязанностей, прилагая дополнительные усилия, проявляя активность, находят возможности для сотрудничества.

Поведение большинства людей с трудом вписывается в стандартные рамки. Для того чтобы снимать противоречия между стандартизацией и разнообразием поведения человека, а также между поведением человека и нормами организационного окружения, необходимо знать, что определяет поведение человека, как он определяет себя и окружающих, каким образом он реагирует на те или иные стимулирующие воздействия, от чего зависят его предпочтения, что для него приемлемо, а что нет. Естественно, что на поведение человека оказывает большое влияние цели, которые он преследует, условия, в которых разворачиваются действия, его реальные возможности, динамика происходящих процессов, настроение и ряд других факторов. Однако при всём разнообразии факторов поведение каждого конкретного человека обладает некоторой стабильностью и предсказуемостью, присущими ему особенностями.

Во взаимодействии с организацией человек выступает не как механизм, выполняющий определённые действия, а как разумное и сознательное существо, обладающее устремлениями, желаниями, эмоциями, настроением, имеющее воображение, разделяющее определённые верования и следующее определённой морали.

Если в организации существует группа, или команда её члены имеют общую мотивацию для присоединения; воспринимают команду как единый союз взаимодействия; в разной степени участвуют в групповых процессах; достигают согласия и выявляют разногласия.

Целью данной курсовой работы является изучение и исследование типологии поведения сотрудников в организации.

Курсовая работа предусматривает решение следующих важных задач: изучение понятия «поведение в организации»; изучение типов сотрудников; понять, что такое организация её структура и виды.

Объектом исследования является, поведение сотрудников в организации.

Предмет исследования - формирование коллективных форм поведения сотрудников организации.

Основной метод исследования изучение и анализ научных литературных источников.

Информационной базой данной курсовой работы послужили работы таких авторов, как Л.Д. Столяренко, Н.И. Шаталовой, Ньюсторм Дж., Дэвис К., Гибсон Дж., Аширов Д.А., Веснин Д.Р. и многие другие.

Глава 1. Организационное поведение

Организационное поведение представляет собой одну из концепций в теории организаций, у истоков которой стояли У.Беннис, Г.Ливитт, Г.Лайкерт, Ф.Лутанс, К.Арджирис и др. Ее специфика состоит в осмыслении поведения с позиций организации как единого целого. Впервые термин «организационное поведение» использовал Ф.Ротлисбергер в 50-е годы вместо модного в то время понятия «человеческих отношений». Это сравнительно новый предмет, который определяется как «изучение структуры, условий эффективности функционирования организаций, а также поведения групп и отдельных индивидов внутри организации».[1; 240]

Термин «организационное поведение» несет в себе несколько важных идей:

. Сущностью организации является ее поведение; вместо того, чтобы описывать организацию как «вещь» или структуру, то есть статически, ее лучше описать как процесс, то есть динамически.

. Принцип социальной ответственности организации, признание того, что организация действует в определенной социальной среде, она всегда на кого-то работает, она имеет своего потребителя и поэтому важно знать, как организация ведет себя по отношению к потребителю и другим сегментам социального окружения.

. Идея «единой команды» - имеет значение не только поведение людей в организации, но и коллективное поведение организации как целенаправленного социального образования.

. Поведение включает в себя все формы индивидуальной и групповой активности, в том числе различные формы общения людей, обеспечивающие функционирования организации;

. Согласно бихевиористской методологии предметом изучения людей должно быть, прежде всего, их поведение, то, что можно наблюдать и измерять; отсюда практический вывод - надо развивать наблюдательность, быть внимательным к тому, что люди делают и говорят.

Организационное поведение - это наука, изучающая поведение людей (индивидов и групп) в организациях с целью практического использования полученных знаний для повышения эффективности трудовой деятельности человека.

Объекты изучения организационного поведения

• поведение индивидов в организации;

•проблемы межличностных отношений при взаимодействии двух индивидов (коллег или пары «начальник - подчиненный»);

•динамику отношений внутри малых групп (как формальных, так и неформальных);

• возникающие межгрупповые отношения;

•организации как целостные системы, основу которых образуют внутриорганизационные отношения (например, стратегические альянсы и совместные предприятия).

Большинство научных дисциплин (и организационное поведение не исключение) преследует четыре цели - описание, осознание, прогнозирование и контроль над определенными явлениями.

Целями организационного поведения являются:

.Систематизированное описание поведения людей в различных возникающих в процессе труда ситуациях;

. Объяснение причин поступков индивидов в определенных условиях;

. Предсказание поведения работника в будущем;

. Овладение навыками управления поведением людей в процессе труда и их совершенствование.

Силы, определяющие организационное поведение

Природа организации формируется в процессе взаимодействия различных сил, многообразие видов которых может быть классифицировано по четырем направлениям - люди, организационные структуры, технологии и внешняя среда, в которой действует данная организация.

Люди (Индивиды, Группы)

Структура (Отдельные виды работ, Группы)

Внешняя среда (Правительство, Конкуренция, Социально - этические факторы)

Технологии (Оборудование, Компьютерная техника и программное обеспечение)

Выполнение рабочих заданий сотрудниками организации предполагает координацию их усилий, а значит, в компании должна быть создана определенная структура формальных отношений. Поскольку в процессе труда обычно используется производственное оборудование, в рабочем процессе взаимодействуют люди, организационные структуры и технологии. Кроме того, рассмотренные нами элементы подвержены влиянию внешней среды и, в свою очередь, оказывают воздействие на нее.

Люди. Сотрудники организации образуют ее внутреннюю социальную систему, включающую в себя индивидов и группы (большие и малые, формальные и неформальные). Одна из основных характеристик групп - их высокая динамика (формирование, развитие и распад). Люди (сотрудники) - это живые, думающие, чувствующие существа, деятельность которых направлена на достижение поставленных перед организацией целей. Мы должны помнить, что организация существует, чтобы служить людям, и никак не наоборот.

Современные организации существенно отличаются от своих предшественниц. Менеджерам приходится решать все более сложные задачи. Они должны не только осознавать неизбежность различных образцов поведения сотрудников, но и быть готовыми адаптироваться к ним.

Организационная структура. Организационная структура определяет формальные отношения между людьми и позволяет использовать их для достижения целей компании. Осуществление различных видов деятельности предполагает, что в организации трудятся представители самых разных профессий, занимающие различные должности. Эффективная координация их усилий предполагает разработку некой структурной схемы. Отношения индивидов внутри этой структуры создают сложные схемы сотрудничества - согласования, принятия и реализации решений.

Технология. Технологическое обеспечение представляет собой материальные ресурсы, вовлеченные в процесс управления и производства. Уровень техники и технологий оказывает значительное влияние на трудовые отношения. Техника позволяет сделать больше и работать лучше, но она же накладывает и ограничения (по уровню квалификации сотрудников), т.е. ее применение сопряжено как с выгодами, так и с издержками. Повышение роли робототехники и компьютеризация производства, перераспределение рабочей силы из сферы производства в сферу услуг, повсеместное внедрение компьютеров и разработка ориентированного на пользователя программного обеспечения, быстрое развитие возможностей сети Интернет - все эти факторы оказывают все возрастающее давление на организационное поведение, усложняя проблемы обеспечения бесконфликтного равновесия технической и социальной систем.

Окружающая среда. «Жизнь» организации протекает в «рамках» внутренней и внешней среды. Ни одна из организаций, будь то завод или школа, не имеет возможности избежать влияния внешней среды, воздействующей и на положение индивидов, и на условия труда, порождающей острейшую конкуренцию за доступ к ресурсам и энергии. Поэтому при изучении поведения человека в организациях следует обязательно принимать во внимание воздействие многочисленных факторов внешней среды.

Основополагающие концепции организационного поведения.

Все общественные (и естественные) науки опираются на философский фундамент базисных, направляющих их развитие, концепций. Организационное поведение основывается на ряде базисных идей о природе человека и организаций, которые и являются теми самыми «проверенными временем» принципами.

Базисные концепции организационного поведения:

Природа человека

• Индивидуальные особенности

• Восприятие

• Целостность личности

• Мотивированное поведение

• Стремление к соучастию

• Ценность личности

Природа организации

• Социальные системы

• Взаимный интерес

• Этические принципы

Природа человека

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

Индивидуальные особенности. 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. Положение об уникальности каждого человека обычно называется законом индивидуальных особенностей.

Восприятие. Каждый из нас индивидуально воспринимает происходящие вокруг события. 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.

Целостность личности. Конечно же, 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.

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.

Мотивированное поведение. Одно из основных положений психологии гласит, что нормальное поведение человека формируется под воздействием определенных факторов, которые могут быть связаны с потребностями индивида и/или последствиями его поступков. 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.

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.

Стремление к соучастию. 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.[1; 253]

Природа организации

Социальные системы. 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 под влиянием их индивидуальных желаний, а также под влиянием групп, членами которых они являются.

Взаимный интерес. Каждая организация имеет определенные социальные цели, формируется и функционирует на основе определенной общности интересов своих членов. При ее отсутствии отсутствует и общая база, на которой создается нечто ценное для социума. Общность интересов определяет сверхзадачу организации, которая решается только объединенными усилиями наемных работников и работодателей.

Этические принципы. Для того чтобы привлечь и удержать ценных сотрудников (спрос на которых постоянно возрастает), организации в процессе своей деятельности стремятся соблюдать этические принципы. Все больше фирм осознают эту необходимость и разрабатывают различные программы, способствующие обеспечению высоких моральных стандартов как для руководителей, так и для работников.

Из всего выше написанного можно сделать вывод: организационное поведение позволяет полнее раскрыть потенциал персонала организации и осуществить выбор направлений совершенствования ее деятельности, используя для этих целей современные технологии.

.1 Организация и её виды

Трудовая деятельность человека обычно протекает в составе какой-либо организации, а руководители и специалисты активно участвуют в структурировании и повышении эффективности организации. Возникают вопросы: Что есть организация по отношению к человеку? Для чего существует организация?

Для достижения поставленной цели требуется уяснить смысл основных понятий, с помощью которых описывается организация: сущность самого феномена «организация»; понятия «объект», «субъект», «управление», «эффективность».[20; 48]

Для того, что бы понять «Что следует считать организацией»? нужно выделить её существенные характеристики и тем самым сформулировать определение организации.

Первая характеристика звучит так: организацией можно назвать объединение двух и более людей.

Вторую характеристику: люди заняты совместной деятельностью.

Третьей характеристикой организации является наличие единой цели их совместной деятельности.

Четвертая характеристика организации - наличие формальной структуры правил, которые регулируют поведение и взаимодействие ее членов.

Пятая характеристика - наличие властных отношений. В каждой организации есть человек, обязанный взять на себя принятие окончательного решения, - руководитель.

Шестая характеристика - в организации ограничено членство и прием. Существуют специализированный отбор при приеме на работу - принимаются люди согласно специализации организации или ее подразделений, а также штатное расписание, согласно которому не может быть принято больше положенного числа работников.

Из этого следует то, что организация - это объединение людей, созданное для выполнения совместной работы по достижению общей цели, характеризующееся формальной структурой правил, властными отношениями, разделением труда, ограниченным членством либо приемом. [20; 49]

Организации возникли достаточно давно и по мере развития человеческого общества неуклонно разрастались, усложнялись, приобретали все большее значение в жизни людей.

Существуют, однако, важные фундаментальные различия, которые приводят к выделению двух существенных разновидностей организаций.

Неформальная организация - спонтанно возникающая группа людей, достаточно регулярно вступающих во взаимодействие друг с другом.

Формальная организация - организация, обладающая правом юридического лица, цели, деятельности которой закреплены в учредительных документах, а функционирование - в нормативных актах, соглашениях и положениях, регламентирующих права и ответственность каждого из участников организации.

Формальные организации подразделяются на коммерческие и некоммерческие организации.

Коммерческие организации - организации, деятельность которых направлена на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг.

Некоммерческие организации - организации, не имеющие в качестве основной цели своей деятельности извлечение прибыли и не распределяющие полученную прибыль между участниками организации.

Неформальные организации существуют внутри всех формальных организаций, за исключением, может быть, очень маленьких (в частности, в форме межличностных неформальных групп). Они существенно влияют на многие стороны управления формальными организациями. Говоря о неформальных организациях, их обычно так и называют. [19; 195]

.2 Понятие поведения в организации

Организация - это группа людей, ведущих себя определенным образом. Эти люди - не инструменты и не машины. У них есть чувства, надежды, опасения. Они ощущают недомогание, голод, гнев, безысходность, счастье, грусть. Поведение людей обусловливается целым рядом воздействий, которые восходят к моменту их рождения. Поведение людей в организации есть результат всех этих воздействий.

Для объяснения поведения в организации важно выявить предпосылки, на основе которых служащие ведут себя определенным образом, т. е. те критерии или ориентиры, которые служащие используют для сведения множества возможностей к единственно реальному действию. [19; 190]

Первый подход к решению данной проблемы - подбор людей с определенными качествами, которые могут гарантировать желаемое для организации поведение ее членов.

Второй подход, в принципе не исключающий первого, состоит в том, что организация влияет на человека, заставляя его модифицировать свое поведение в нужном для нее направлении. Человек способен менять свое поведение на основе осознания своего предыдущего поведенческого опыта и требований, предъявляемых к его поведению со стороны организационного окружения. Поведение человека в организации детерминируется принятыми служебными нормами, правилами и проявляется прежде всего следующими качествами: объективность индивидуума, его склонность к доминированию-послушанию, честолюбие, импульсивность и социальность. [18; 129]

Под объективностью понимается принцип поведения, когда оно управляется ситуацией. Когда начальник «кричит» на сотрудника - это психологически неверный подход к решению методов общения начальника и подчиненного. «Объективный» человек способен вести себя рационально и объективно в любой ситуации. [19; 197]

Неадаптивное или необъективное поведение часто является результатом фрустрации. Люди, находящиеся в состоянии фрустрации из-за того, что столкнулись с препятствием или дилеммой, могут реагировать любым из нескольких иррациональных способов: 1) стать агрессивными вплоть до физического насилия; 2) опуститься до инфантильной реакции; 3) упрямо держаться привычного образа действий, отказываясь воспринимать разумные предложения; 4) «опустить руки», потеряв все признаки инициативности и присутствия духа.

Под склонностью к доминированию понимается стремление брать на себя инициативу в межличностных отношениях или устанавливать контроль над ними. Склонность к доминированию может варьировать в зависимости от ситуации, равно как и в зависимости от свойств человека. Администратор может быть склонен к доминированию в своих отношениях с подчиненными, но покорен в присутствии вышестоящих руководителей.

Крайние проявления доминирования или покорности служат обычно показателями фрустрации или других служебных личностных патологий.

Честолюбивый человек постоянно озабочен своим статусом и продвижением в организации. В своем реальном поведении он может быть или не быть склонным к доминированию, но крайне чувствителен к изменениям ранга, жалованья или других признаков своего статуса.

Люди существенно отличаются друг от друга по степени импульсивности и твердости характера, то есть склонности быстро приходить к решениям и твердо стоять на однажды принятых решениях. Склонность всячески оттягивать принятие необходимого, но неприятного решения присуща почти всем администраторам. [19; 198]

Под социальностью понимается восприимчивость индивидуума к взглядам и желаниям тех, с кем он непосредственно общается. Эта восприимчивость является одним из главных средств приспособления к групповым нормам. На служащих с низкой степенью социальности стимулы, обращенные к человеку как к отдельному индивидууму, действуют вполне эффективно. Такие служащие могут усердно работать, чтобы добиться премии или обеспечить себе быстрое продвижение, даже сталкиваясь с неодобрением коллег. Для служащих с высокой степенью социальности такие стимулы, скорее всего, окажутся сравнительно «неэффективными», пока они не будут обращены ко всей рабочей группе в целом. Для таких служащих их сродство с рабочей средой или разделяемое всей группой чувство важности работы и необходимости ее сделать могут оказаться ключевым фактором мотивации. [19; 199]

Поведение человека в организации определяется его собственными (личностными) чертами, влиянием условий формирования индивидуальной деятельности-особенностями группы, в которую он включен, условиями совместной деятельности, своеобразием организации и страны, в которых он работает. Соответственно возможности с успехом включить человека в организационное окружение, научить поведению зависят в равной мере от характеристик, как его окружения, так и от характеристик его личности.

Черты личности складываются под влиянием природных свойств (физиологическое состояние организма, особенности высшей нервной деятельности, память, эмоции, чувства, восприятие), а также социальных факторов (образование, опыт, привычки, круг общения и т.п.)

Любая личность характеризуется:

• общими качествами (интеллект, ум, наблюдательность, работоспособность, организованность, общительность и пр.);

• специфическими свойствами (способность к тому или иному виду деятельности); способности могут быть общими, присущими в той или иной степени всем людям (воспринимать, мыслить, учиться, работать); элементарными частными (решительность, настойчивость, музыкальный слух, критичность мышления и пр.); сложными частными, в том числе профессиональными ( к отдельным видам деятельности), специальными (интерсоциальными, т.е. ориентированными на организацию взаимодействия людей, управление ими, и конструктивными, т.е. направленными на создание конкретных объектов в тех или иных сферах деятельности);

• подготовленностью к определенному виду деятельности (в виде совокупности знаний, умений, навыков);

• определенным складом характера;

• биологически обусловленными особенностями (например, темпераментом);

• направленностью (совокупностью интересов, стремлений, идеалов, убеждений).

• психологическими особенностями: диапазоном деятельности (широта, глубина), который может быть общим, видовым, специальным; стилем работы ( форма воздействия, основывающаяся на знаниях, опыте, эмоциях) и динамикой психики (характеризуется силой, подвижностью, возбудимостью);

• психическим состоянием, т.е. стойкими психическими явлениями, присущими человеку в течение сравнительно длительного периода (возбуждение, апатия, депрессия и пр.). [18; 130]

Личностные черты в значительной мере влияют на качество выполнения возложенных на человека функций, стиль его работы, отношения с окружающими. Устойчивость указанных черт позволяет прогнозировать поведение личности, т. е. действия, выражающие её субъективную реакцию на ситуацию и окружающих.

В основе трудового поведения лежат мотивы, внутренние устремления, определяющие направленность трудового поведения человека и ее формы. Одно и то же поведение может иметь разную мотивационную основу. Мотивация - ключ к пониманию поведения человека и возможностей воздействия на него.

Различное поведение людей в организации позволяет выделить типы темперамента, характеры, - учитывая их в управлении. Определив психологический тип партнера, руководитель может выбрать правильные действия. Можно выделить четыре типа поведения человека в организации.

Первый тип поведения (преданный и дисциплинированный член организации) характеризуется тем, что человек полностью принимает ценности и нормы поведения, старается вести себя таким образом, чтобы своими действиями никак не входить в противоречие с интересами организации. Он искренне старается быть дисциплинированным, выполнять свою роль в соответствии с принятыми в организации нормами и формой поведения. Результаты действий такого человека в основном зависят от его личных возможностей и способностей и от того, насколько верно определено содержание его роли. Для этих людей руководство и подчинение представляют собой осознанную необходимость, в том числе вытекающую из чувства долга.

Второй тип поведения («приспособленец») характеризуется тем, что человек не приемлет ценностей организации, однако старается вести себя, следуя нормам и формам поведения, принятым в организации. Он делает все по правилам, но его нельзя считать надежным членом организации, так как он, хотя и является хорошим и исполнительным работником, может в любой момент покинуть организацию или совершить действия, противоречащие ее интересам, но соответствующие его собственным. Для этих людей руководство или подчинение внутренне желательны, приносят определенное удовлетворение (у руководителей это обусловлено возможностью проявить себя, продемонстрировать собственную власть, получить наслаждение от этого ощущения; подчиненные освобождаются от необходимости думать, принимать самостоятельные решения).

Третий тип поведения («оригинал») характеризуется тем, что человек приемлет ценности организации, но не приемлет существующие в ней нормы поведения. В данном случае у него может быть много трудностей во взаимоотношениях с коллегами и руководством. В том случае, когда организация может отказаться от устоявшихся норм поведения по отношению к таким ее членам и обеспечить им свободу выбора форм поведения, они могут найти свое место в организации, успешно приспособиться к организационному окружению.

Четвертый тип поведения («бунтарь») характеризуется тем, что человек не приемлет ни норм поведения, ни ценностей организации, все время входит в противоречие с организационным окружением и создает конфликтные ситуации. Необходимость определенного типа поведения для таких людей является вынужденной, внешне навязанной, что обусловлено как непониманием важности, необходимости ценностей и норм поведения в организации, так и отсутствием соответствующих навыков и привычек. [18; 132]

Выживание и успех любой организации зависят от ее умения добиваться от служащих и других ее членов поведения, в достаточной степени соответствующего ее ценностям.

Индивидуальные ценности создают помехи деятельности организации тогда, когда они порождают поведение, вступающее в конфликт с требованиями, вытекающими из ценностей организации. Организация стимулирует или поощряет поведение, которое способствует воплощению ценностей организации, и наказывает поведение, которое вступает в конфликт с этими ценностями.

Стимулы - это своего рода призыв, который организация обращает к индивидуальным ценностям служащего, побуждая его учитывать ценности организации при принятии своих решений.

Такими стимулами являются:

. Материальные побудители - ценности или товары.

. Возможности для отличия, получения наград, завоевания престижа и личного влияния.

. Желаемые физические условия работы, например, чистота, спокойная обстановка или отдельный кабинет.

. Гордость за свое мастерство, возможность помочь семье или другим людям, патриотизм.

. Личный комфорт и удовлетворенность отношениями с коллегами по организации.

. Соответствие привычному образу действий и взглядам, т. е. знание привычек и стереотипов поведения, принятых в организации, и согласие с ними.

. Чувство сопричастности к большим и важным событиям.

Положение служащих в организации меняет поведение индивидуума, поскольку одни практические и ценностные предпосылки, лежащие в основе его выбора и его решения, сменяются на другие. В результате своего прихода в организацию он работает во имя иных целей и руководствуется иными представлениями о том, как достичь этих целей, чем, если бы он находился в какой-то другой среде.

Но служащий как индивидуум никоим образом не марионетка в руках организации. Его поведение управляется и управляемо только в довольно узких пределах. Широкий комплекс воздействий в прошлом и настоящем, коренящихся вне организации и, особенно вне ее формальных планов, играет свою важную роль в определении реального поведения.

Выбор, который индивидуум совершит в той или иной ситуации, складывается из: 1) его навыков, знаний, характера и особенностей личности в том виде, в каком они были сформированы всем предшествующим жизненным опытом; 2) из конкретных воздействий, которым он подвергается в момент принятия решения. В большинстве случаев первое более важно для определения его поведения, чем второе.

Общественные нормы - это устоявшиеся стереотипы поведения, которые прививаются всем членам общества посредством одобрения или неодобрения со стороны сограждан.

Значительная часть воспитания каждого ребенка состоит в привитии ему норм того общественного строя, к которому он принадлежит по рождению. К моменту, когда он становится взрослым, основные нормы поведения - собственная манера одеваться, есть, приветствовать незнакомых людей или друзей - оказываются для него столь привычными, что выглядят врожденными. Но в текущий момент жизни на него воздействуют разнообразные факторы. Например, служащий может быть счастлив или несчастлив в браке. Он постоянно испытывает на себе те или иные внешние воздействия и параллельно на него оказывает влияние организация.

Самые важные воздействия, которые организация может оказывать на своих служащих, это долговременные, совокупные воздействия, которые, постоянно «впитываясь», становятся частью взглядов и личности служащих.

К числу факторов, которые воздействуют на поведение служащих, относятся знания и информация о том, что делают или будут делать другие члены организации.

.3 Типы сотрудников

Каким должен быть сотрудник?

Развитый сотрудник должен быть энергичным, уметь управлять своими эмоциями, быть готовым открыто излагать свое мнение, обладать способностью изменять свою точку зрения под воздействием аргументов, а не силы, добросовестно и квалифицированно выполнять свои профессиональные обязанности, стремиться повышать свой уровень профессиональной компетентности.

Любому руководителю и сотруднику наверняка приходилось сталкиваться с так называемыми «трудными служащими». Можно выделить следующие типы трудных людей, с которыми приходится работать в различных организациях:

• агрессист - говорящий грубые и бесцеремонные, задирающие других колкости и раздражающийся, если его не слушают. Как правило, за его агрессивностью скрывается боязнь раскрытия его некомпетентности;

• жалобщик - человек, охваченный какой-то идеей и обвиняющий других (кого-то конкретно или весь мир в целом) во всех грехах, но сам ничего не делающий для решения проблемы;

• «разгневанный ребенок» - человек, относящийся к этому типу, по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль. Например, начальник может вспылить, чувствуя, что его подчиненные потеряли к нему уважение;

• максималист - человек, желающий чего-то без промедления, даже если в этот нет необходимости;

• молчун - держит все в себе, не говорит о своих обидах, а потом внезапно срывает зло на ком-то;

• «тайный мститель» - человек, причиняющий неприятности с помощью каких-то махинаций, считая, что кто-то поступил неправильно, а он восстанавливает справедливость;

• «ложный альтруист» - якобы делающий вам добро, но в глубине души сожалеющий об этом, что может проявиться в виде саботажа, требования компенсации и т. п.

Конечно, подобные характеристики работников - это абстракция, ибо в каждом типе зафиксирована только одна черта характера. Зато та, которая в глазах окружающих перевешивает все остальные и способна отравить любую благожелательную атмосферу. Такие работники, как правило, плохо управляемы. Но не нужно пытаться изменить таких людей. Без специальных психологических методик коррекции поведения ничего не получится, а на производстве заниматься этим, конечно же, некогда. Ненужно тешить себя надеждой, что, уволив подобных работников, можно решить проблему. Новые, скорее всего, будут такими же. [18; 134]

Чтобы не совершить ошибки, полезно знать, какой тип характера человека, с которым вы знакомитесь или работаете. Быстро и точно определив психологический тип сотрудника, можно не опасаться нечаянно, обидеть его, а поняв, что он ненадежен, успеть принять меры и остеречься говорить лишнее.

. Ломака. Таким людям, прежде чем принять какое-либо решение, нужно, чтобы их долго обхаживали. При первой встрече ни в коем случае не нужно требовать от них ответить «да» или «нет» на конкретное предложение. С такими людьми лучше встретиться несколько раз, чтобы между встречами проходило некоторое время, нежели пытаться вытянуть ответ сразу.

. Любитель решать все с ходу. В противоположность Ломаке человек этой категории должен непременно принять решение к концу встречи. Если есть намерения и дальше иметь с ним дело, а от окончательного решения сейчас хотелось бы уклониться, лучше сделать какой-то конкретный шаг, например, сказать: «Я позвоню в понедельник». Чтобы закрыть вопрос так или иначе, этот человек может вынудить ответить «да» или «нет», просто чтобы покончить с данной темой. Пусть прозвучит и то, что вы смотрите на дело иначе: «Давайте все-таки не будем ставить сейчас последнюю точку, отложим это еще на пару дней (недель)».

. Разведчик. Это тот, кто, прикрываясь вниманием и заботой о ком-то, выуживает какие-то сведения, а сам ничего взамен не сообщает, а если и выдает какую-то информацию, она часто оказывается ложной или к делу не относящейся. Факты и мнения, которыми с ним делятся, он способен использовать против этого же человека, как в его фирме, так и в конкурирующей. Нужно остерегаться каждого, кто задает слишком много вопросов. Если понятно, что не стоит отвечать слишком подробно, нужно просто сменить тему разговора.

. Наставник. В противоположность Разведчику, Наставник действительно заботится об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе. Если удастся распознать и приветить подобного человека в какой-либо деловой ситуации, можно извлечь большую пользу для себя, потому что Наставник может свести с другими людьми, которые также сумеют помочь в данном предприятии. Как же опознать Наставника? Первый признак - слова «а вот я вас научу» или «я вам подскажу», или то, что человек использует ради кого-то свои связи, приговаривая что-то вроде: «Давайте-ка я вас отведу к такому-то».

. Хвастун. От него придется терпеливо выслушивать рассказы обо всех победах и достижениях Хвастуна на личном фронте и профессиональном поприще. Лучше всего дать Хвастуну нахвастаться вволю. А когда он иссякнет, перейдите к делу, которым предстоит заниматься. Чтобы поднять заниженную самооценку Хвастуна, лучше расточать ему похвалы на протяжении всей встречи, но пусть это не выглядит нарочито.

. Рассказчик. Ему непременно нужно сообщить кому-то все мельчайшие подробности того, что произошло с ним накануне. Можно просто усесться поудобнее и насладиться повествованием Рассказчика. Нужно проявить сочувствие, поддержку, не осуждать его, однако не терять бдительности: ведь в беседе с другими Рассказчик может изложить какие-то личные или служебные подробности из чужой жизни.

. Предназначение и привязанность Ударников - это работа, в процессе которой, вероятно, придется услышать, что они «работают как проклятые». Отнестись к этому нужно сочувственно и выразить восхищение их преданностью делу. Только не пытаться доискаться причин такого одностороннего взгляда на жизнь, ибо для тех, кто страшится общения с людьми и свободного времени, труд представляет собой скрытую форму защиты.

. Человек, вынашивающий скрытые планы. Человек такого типа приглашает кого-либо на деловое свидание под каким-нибудь предлогом. И только если этот человек будете проницательным и внимательным слушателем, то в какой-то момент догадается, что истинная причина встречи была совсем иной. Когда встречаетесь с подобным типом, важно уметь переключать разговор с подспудной темы на «заявленный» вопрос повестки дня и на протяжении остатка разговора внимательно следить, чтобы мотив встречи не изменился.

. Доморощенный Психолог. Этому надо непрерывно анализировать все, что вы ни скажете или ни сделаете. Такому человеку нужно подтверждение его домыслов, поэтому лучше подыграть Доморощенному Психологу, сказав что-нибудь в таком духе: «До чего вы проницательны!» или «Как тонко вы смотрите на вещи! Да из вас бы вышел настоящий психолог!».

. Везунчик. Это человек, который уже достиг чего-то такого, чего пока не удалось другому участнику (или участникам) встречи и теперь испытывает потребность всем поведать эту историю, не спрашивая, хотят другие это слушать или нет. Люди, пересказывающие историю своего взлета, хотят, во что бы то ни стало поделиться и научить других, поэтому вы должны спокойно сидеть и, возможно, даже почерпнуть что-то полезное.

. Нытик. Независимо от того, как идут его дела, он всегда живет своими и чужими неприятностями. Если общаясь с подобным субъектом, выглядеть излишне бодрым и довольным, это может привести его в настоящую ярость, поэтому лучше терпеливо слушать и соглашаться, что в жизни порой приходится бороться; при этом вовсе не требуется выглядеть столь же побитым и загнанным, как собеседник.

. Озабоченный. С ним надо быть особо осторожным. Избегать разговоров о том, что он может превратно истолковать как подтверждение своих фантазий. Для встречи лучше одеться строго, ни в коем случае ничего вызывающего. Точно также стараться не употреблять каких бы то ни было выражений с сексуальным подтекстом, слов и фраз, связанных с половой сферой, и намеков на какие-то личные моменты, иначе этот собеседник решит, что вы одобряете его манеру поведения. Придя на встречу, он уже готов говорить на излюбленную тему. А обязанность собеседника исключить эту тему из повестки дня. Нейтрализовать ситуацию и не отвлекаясь от рабочих вопросов.

. Манипулятор. Нужно внимательно следить за этим человеком. Ему надо, во что бы то ни стало владеть ситуацией: он способен навязать свою волю во всем, пытается манипулировать любой фразой, любой ситуацией. Лучше сохранять спокойный и приветливый тон. [18; 133-135]

Человек не рождается Манипулятором. Он развивает способность манипулировать другими людьми с тем, чтобы избегать неприятностей и добиваться желаемого, причем развивает он эту способность бессознательно.

Сокрытие своих истинных эмоций - таков удел Манипулятора. Основную свою задачу Манипулятор видит в том, чтобы производить некоторое «должное впечатление». Например, реакция Манипулятора, которому не удалось продвинуться по службе или получить прибавку к жалованью, столь милую его сердцу. Придя домой, он умудряется переложить половину вины на своего давно умершего родителя, который его тиранил, на свою жену, которая плохо приготовила ему завтрак именно в то утро, или на кого-либо еще. Он может напиться или заболеть, обернуться подобострастным приставалой, стать мрачным, продолжить пассивную забастовку против себя, человечества, своего глупого шефа. Он даже может хлопнуть дверью и, выйдя из игры, оставить другу свое место. Наряду с потребностью управлять Манипулятор испытывает потребность в руководстве свыше.

Манипуляция не является необходимым отношением к жизни и не приносит никакой действительной пользы. Слишком часто Манипулятор использует психологические концепции в качестве рациональных объяснений для своего неблагополучного поведения, оправдывая свои текущие несчастья ссылками на прошлый опыт и прошлые неудачи.

Манипулятор - это личность, вставшая на путь самоуничтожения, которая использует или контролирует себя и других людей в качестве «вещей». Поскольку же такой Манипулятор в какой-то мере живет в каждом из нас, можно выделить его более отчетливо. Имеется несколько основных типов Манипулятора.

. Диктатор. Преувеличивает свою силу. Он доминирует, приказывает, цитирует авторитеты и делает все, чтобы управлять своими жертвами. Разновидность Диктатора: Настоятельница, Настоятель (Игумен), Начальник, Босс, младшие Боссы.

. Тряпка (слабак) - обычно жертва Диктатора, полярная противоположность. Тряпка развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Он преувеличивает свою чувствительность, он забывает, не слышит, пассивно молчит. Разновидность Тряпки: Мнительный, Глупый, «Хамелеон», Конформист, Стеснительный, Уступающий.

. Вычислитель преувеличивает свой контроль. Он обманывает, увеличивает, лжет, старается перехитрить и проверить других людей. Вариации Вычислителя: Делец, Аферист, Игрок, Создатель рекламы, Шантажист, Рассчитывающий все наперед.

. Прилипала. Является полярной противоположностью Вычислителя. Он преувеличивает свою зависимость. Это личность, жаждущая быть ведомой, дурачимой, предметом забот. Он позволяет другим делать за него работу. Разновидности: Паразит, Нытик, Вечный ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный.

. Хулиган. Преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Он Оскорбитель, Ненавистник, Гангстер, Угрожающий. Женская вариация - Сварливая баба («пила»),

. Славный парень. Преувеличивает свою заботливость, любовь, убивает своей добротой. В некотором смысле столкновение с ним более вредно, чем с Хулиганом. Славный парень почти всегда выигрывает. Разновидности: Угодливый, Доброжелательный Моралист, Человек организации.

. Судья. Преувеличивает свою критичность. Он никому не верит, преисполнен обвинений, негодования, с трудом прощает. Разновидности: Всезнающий, Обличитель, Собиратель улик, Судебный пристав, Позорящий, Оценщик, Мститель, Заставляющий признать вину.

. Защитник. Противоположность Судье. Он чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибке. Он портит других, сочувствуя им сверх всякой меры и не давая своим подзащитным встать на ноги и расти самостоятельно. Вместо того чтобы заняться своим делом, он готов заботиться о нуждах других. Варианты Защитника: Наседка, Утешитель, Покровитель, Ученик, Помощник, Самоотверженный.

В Манипуляторе гипертрофирован какой-то один из этих типов либо их комбинации. Если же мы являем собой один и типов Манипуляторов в наиболее выраженной степени, мы проецируем его противоположность на окружающих нас людей и делаем их своими целями. [18; 139]

Таким образом, можно сделать вывод, что от организационного поведения зависит качество реализации потребностей производства. Конечно же, для любой организации важен тип сотрудника, его характер, навыки и умения. Поведение человека - единственный объективный показатель его моральных качеств, в том числе мотивов. И для современной организации актуально научиться управлять трудовым поведением персонала. На работника организации, представляющего собой уникальное единство профессиональных и личностных качеств, воздействуют многообразные факторы, формирующие трудовое поведение, эти факторы отражают специфику конкретной организации и всего, что с ней связано.

Глава 2. Формирование коллективных форм поведения сотрудников организации

.1 Развитие команды

Команда составляет основу организации. Основными признаками команды являются:

наличие общей цели;

нацеленность на результат;

четкие ролевые функции;

общность ценностей и идеалов ее членов;

взаимодополняемость ее членов;

принятие решений на основании коллективного обсуждения;

общая система вознаграждения.

Под образованием команды понимается ее развитие из формальной, утвержденной руководством, управленческой структуры в рабочую группу. Можно выделить несколько этапов развития команды.

. Адаптация. С точки зрения деловой активности характеризуется как этап взаимного информирования. На этом этапе происходит поиск членами группы оптимального способа решения задачи. Межличностные взаимодействия осторожны и ведут к образованию диад, наступает стадия проверки и зависимости, предполагающая ориентировку членов группы относительно характера действий друг друга и поиск взаимоприемлемого поведения в группе. Члены команды собираются вместе с чувством настороженности и принужденности. Результативность команды на данном этапе низка, так как члены ее еще не знакомы и не уверены друг в друге.

. Группирование. Этот этап характеризуется созданием объединений (подгрупп) по симпатиям и интересам. Инструментальное содержание его состоит в противодействии членов группы требованиям, предъявляемым им содержанием задачи, вследствие выявления несовпадения личной мотивации индивидов с целями групповой деятельности. Происходит эмоциональный ответ членов группы на требования задачи, который приводит к образованию подгрупп. При группировании начинает складываться групповое самосознание на уровне отдельных подгрупп, формирующих первые интрагрупповые нормы.

. Кооперация. На этой стадии происходит осознание желания работать над решением задачи. Стадия характеризуется более открытым и конструктивным общением, чем предыдущие, появляются элементы групповой солидарности и сплоченности. Здесь впервые возникает сложившаяся группа с отчетливо выраженным чувством «мы». Ведущей на этом этапе становится инструментальная деятельность, члены группы хорошо подготовлены к ее осуществлению, развито организационное единство, но в такой группе отсутствуют достаточно выраженные психологические связи.

. Нормирование деятельности. Разрабатываются принципы группового взаимодействия. Доминирующей становится сфера эмоциональной активности, растает значение отношений «я - ты», личные взаимоотношения становятся особенно тесными. Характерная черта развития группы на этой стадии - отсутствие интергрупповой активности. Процесс обособления сплоченной, хорошо подготовленной, единой в организационном и психологическом отношениях группе может превратить ее в группу-автономию, для которой характерны замкнутость на своих целях, эгоизм.

. Функционирование. С точки зрения деловой активности эту стадию можно рассматривать как стадию принятия решений, конструктивными попытками успешного решения задачи. Функционально-ролевая соотнесенность связана с образованием ролевой структуры команды, являющейся своеобразным резонатором, посредством которого проигрывается групповая задача. Группа открыта для проявления и разрешения конфликта. Признается разнообразие стилей и подходов к решению задачи. На этом этапе группа достигает высшего уровня социально-психологической зрелости, отличаясь высоким уровнем подготовленности, организационным и психологическим единством, характерными для командной субкультуры.[18; 297]

Различают 4 основных подхода к формированию команды: целеполагающий (основанный на целях), межличностный, ролевой и проблемно-ориентированный.

Целеполагающий подход позволяет членам группы лучше ориентироваться в процессах выбора групповых целей. Цели могут быть стратегическими или оперативными в плане решения внешних производственных задач, а также как изменение внутренней среды.

Межличностный подход направлен на улучшение межличностных отношений в группе и основан на том, что увеличение группового доверия, совместной поддержки, увеличение внутрикомандного общения способствует повышению и профессиональной компетентности и успешности решения профессиональных задач.

Ролевой подход предполагает проведение дискуссий и переговоров среди членов команды относительно их ролей. Командное поведение может быть изменено в результате изменения распределения, индивидуального восприятия и исполнения внутригрупповых ролей.

Проблемно-ориентированный подход к формированию команд через решение проблем предполагает организацию спланированных встреч группы людей и консультанта-психолога для последовательного решения командных проблем, развития межличностных умений групповой работы и достижения главной командной задачи. В случае, если в группе складываются негативные процессы: неограниченное господство лидера; воюющие подгруппы; неравное участие и неэффективное использование групповых ресурсов; жесткие групповые нормы; отсутствие творчества при решении проблем; ограниченная коммуникация; разногласия и потенциальные конфликты - то для проведения процесса формирования команды полезно вместе с консультантом-психологом помочь группе понять собственные процессы, развивая и совершенствуя групповые навыки и умения.[18; 299]

Существуют уровни командной структуры.

Центральное звено этой структуры образует сама предметная деятельность группы, причем это обязательно социально-позитивная деятельность. Доказать достаточную степень ее развития можно при помощи трех выделенных критериев:

) оценка выполнения группой основной общественной функции; 2) оценка соответствия группы социальным нормам; 3) оценка способности группы обеспечить каждому ее члену возможности для полноценного (или социально приемлемого) развития личности.

Второй слой командной структуры представляет собой фиксацию отношения каждого члена группы к групповой деятельности, ее целям и задачам. Это слой в настоящее время описывается не только как совпадение ценностей, касающихся совместной деятельности, но и как развитие определенной мотивации членов группы, эмоциональной идентификации с группой.

Третий слой фиксирует собственно межличностные отношения, опосредованные деятельностью.

Четвертый слой групповой структуры фиксирует поверхностные связи между членами группы. Это те же межличностные отношения, однако, та их часть, которая построена на непосредственных эмоциональных контактах, где ни коллективные цели деятельности, ни общезначимые для коллектива ценности ориентации не выступают в качестве основного фактора, опосредующего личные контакты членов группы.

В успешной команде проявляется интенсивность и энтузиазм, соответственно в ней высокая степень продуктивности. Участники команды могут открыто показывать всем, что они работают без ограничения рамок времени и заработной платы, что им не безразлична судьба организации, в которой они работают. Особенно важны показатели эффективного развития команды, что является качеством достигнутых результатов. Отличные команды работают вдвое или втрое эффективнее и быстрее, достигают лучших результатов, даже тех, которые на первоначальном этапе казались невозможными.

.2 Коллективные формы поведения сотрудников организации

Природа коллективного поведения определяется разными движениями, среди которых:

общественное мнение;

социальные движения;

массовое поведение.

Групповая активность характеризуется тогда, когда участники команды действуют вместе некоторым образом так, что между ними имеется разделение труда, но они действуют во благо общей цели компании. Не менее интересно в исследовании коллективного поведения прослеживание того пути, по которому элементарные и спонтанные формы развиваются в организованные обычаи, условности, институты. Социальная организация претерпевает определенное развитие, представленное переходом от расплывчатого и неорганизованного состояния к устоявшемуся и организованному статусу. Определение путей и характера подобного развития становится в изучении коллективного поведения весьма важным аспектом.

Общественное мнение, возможно, рассматривать как некий коллективный продукт, который составляется общим мнением компании. С помощью открытия мнения и принятия дискуссии возможно формирование общественного мнения. Для того, чтобы данный процесс развивался необходимо присутствие универсальной речи, определенный язык при котором компания будет понимать друг друга и сможет решить поставленную задачу.

Определенные формы поведения являются организационными с различных точек зрения. Данные формы касаются в первую очередь коллективного поведения, а именно образа мыслей, которые складываются у большинства сотрудников. Данные мысли порой спонтанные и неорганизованные.

Отражение коллективного поведения формируется во множестве форм. Чтобы более подробно изучить понимание данного поведения, рассмотрим определенные правила реализации коллективного поведения.

Слухи являются одним из видов коллективного поведения, данный вид не поддается проверке информации и является передачей информации от сотрудника к сотруднику. В основном данная информация является ложной, но не во всех случаях.

Традиции восприятия - другая форма коллективного поведения отражает неуверенность и полное отсутствие сформированных ориентиров, что приводит к признакам принадлежности к разным группам, совсем не однородным.

Массовая истерия - форма, которая связана с распространением различных моделей поведения, она описывается передачей чувства беспокойства.

Кроме того стоит отметить форму поведения, при которой сотрудники выбирают себе лидера команды, следуют за ним, подражают ему в различных рабочих ситуациях. [9; 340]

Социальные движения в коллективе, можно рассматривать как нацеленные на установление нового строя работы. Их начало коренится в состоянии беспокойства, а движущая сила проистекает, с одной стороны, из неудовлетворенности настоящей формой жизни, а с другой - из желаний и надежд на какое-то новое устройство существования. Путь развития социального движения показывает возникновение нового строя работы.

В своем начале социальное движение аморфно, плохо организовано и не имеет формы, коллективное поведение находится на примитивном уровне, а механизмы взаимодействия, элементарны и спонтанны. По мере того как социальное движение развивается, оно принимает характер компании. Оно приобретает организацию и форму, корпус обычаев и традиций, упрочившееся руководство, постоянное разделение труда, социальные правила и социальные ценности - в общем, культуру, социальную организацию и новое устройство жизни.[11; 121].

Вывод: Основные правила индивидуального и группового поведения задает сама организация, устанавливая круг обязанностей, соответствующие права и полномочия, меру ответственности, стандарты делового общения. Необходимая согласованность поведения людей достигается организацией за счет постановки общеорганизационных целей, поддержания в персонале ощущения его ценности, внедрения определенных схем ролевого поведения и ролевого взаимодействия, использования стандартов организационного поведения, предписывающих одни его типы в качестве предпочитаемых, одобряемых организацией, а другие в качестве нежелательных, порицаемых. Однако для согласования разнообразных человеческих индивидуальностей одних лишь формальных механизмов интеграции недостаточно.

Заключение

Организационное поведение - это наука, изучающая поведение людей (индивидов и групп) в организациях с целью практического использования полученных знаний для повышения эффективности трудовой деятельности человека.

Организационная структура определяет формальные отношения между людьми и позволяет использовать их для достижения целей компании. Осуществление различных видов деятельности предполагает, что в организации трудятся представители самых разных профессий, занимающие различные должности. Эффективная координация их усилий предполагает разработку некой структурной схемы. Отношения индивидов внутри этой структуры создают сложные схемы сотрудничества - согласования, принятия и реализации решений.

Организационное поведение позволяет полнее раскрыть потенциал персонала организации и осуществить выбор направлений совершенствования ее деятельности, используя для этих целей современные технологии.

Каждая организация заинтересована в том, чтобы ее сотрудники вели себя определенным, подобающим образом. Поведение человека - это совокупность осознанных, социально значимых действий, обусловленных занимаемой позицией, т. е. пониманием собственных функций. Эффективное для организации поведение ее сотрудников проявляется в том, что они надежно и добросовестно исполняют свои трудовые обязанности, готовы во имя интересов дела в условиях меняющейся ситуации выходить за пределы своих непосредственных обязанностей, прилагая дополнительные усилия, проявляя активность, находят возможности для сотрудничества.

Основные правила индивидуального и группового поведения задает сама организация, устанавливая круг обязанностей, соответствующие права и полномочия, меру ответственности, стандарты делового общения. Необходимая согласованность поведения людей достигается организацией за счет постановки общеорганизационных целей, поддержания в персонале ощущения его ценности, внедрения определенных схем ролевого поведения и ролевого взаимодействия, использования стандартов организационного поведения, предписывающих одни его типы в качестве предпочитаемых, одобряемых организацией, а другие в качестве нежелательных, порицаемых. От организационного поведения зависит качество реализации потребностей производства. Конечно же, для любой организации важен тип сотрудника, его характер, навыки и умения. Поведение человека - единственный объективный показатель его моральных качеств, в том числе мотивов. И для современной организации актуально научиться управлять трудовым поведением персонала.

Итак, в первой главе курсовой работы мы рассмотрели теоретические основы организационного поведения и раскрыли основные понятия поведения, а также изучили типы сотрудников в организации.

Вторая глава включала характеристики коллективных форм поведения в организации.

Основной целью данной работы было изучение и исследования типологии поведения сотрудников в организации. Можно сказать, что данная цель была реализована.

В работе были поставлены задачи, которые необходимо было решить в процессе исследования темы. Целью данной курсовой работы является изучение и исследование типологии поведения сотрудников в организации.

При написании данной курсовой работы были использованы работы таких авторов, как Л.Д. Столяренко, Н.И. Шаталовой, Ньюсторм Дж., Дэвис К., Гибсон Дж., Аширов Д.А., Веснин Д.Р. и многие другие.

Поведение персонала это осознанные действия в работе, которые позволяют успешно выполнять свою деятельность, самое главное подбор людей с определенными качествами, которые могут гарантировать желаемое для организации поведение ее членов.

Большое влияние на поведение оказывают цели человека которые он преследует, возможности, но одним из самых важных является окружение, которое самым различным образом сказывается на поведении, роль которая характеризует определённые действия, статус, то есть оценка человека окружающими.

В результате данного исследования можно сделать вывод, что в одной и той же организационной среде разные люди ведут себя по-разному. Человек всегда обладает свободой в выборе форм поведения: принимать или не принимать существующие в организации формы и нормы поведения, с другой - он может принимать или не принимать ценности организации, разделять или не разделять ее цели и философию. В зависимости от того, в какой комбинации сочетаются эти главные составляющие основы поведения.

Список литературы:

1. Аширов Д. А. Организационное поведение: учеб. - М.: ТК Велби, Изд- во Проспект, 2006. - 360 с.

. Аширов Д. А. Управление персоналом. - М.: Проспект, 2007. - 432 с.

. Базаров Т. Ю. Управление персоналом: учебник для студ. сред. проф. учеб. заведений/ Т. Ю. Базаров. - 7-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 224 с.

.Волгин В. В. Управление персоналом малого предприятия (предупреждение проблем): Практическое пособие. - М.: Издательство - книготорговый центр «Маркетинг», 2002. - 300с.

. Веснин В. Р. Менеджмент. - М.: Проспект, 2007. - 512с.

. Веснин В. Р. Управление персоналом. Теория и практика. - М.: Проспект, 2008 - 688 с.

. Гибсон Дж., Иванцевич Дж., Донелли Дж., Организации. Поведение. Структуры. Процессы. - 8-е изд. - М.: Инфра - М, 1999.

. Доблаев В. Л. Организационное поведение. - М.: Дело и сервис, 2006. - 416 с.

. Джордж Дж.М., Джоувс Г.Р. Организационное поведение. Основы управления, Учебное пособие для вузов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА 2012. - 463с.

. Зинкевич - Евстигнеева Т., Фролов Д., Грабенко Т. Технология создания команды. - СПб.: Речь, 2002.

. Ивасенко А.Г. и др. Теория менеджмента: организационное поведение, 100 экзаменационных ответов. - Учебное пособие / А.Г. Ивасенко, Я.И. Никонова, В.В. Цевелев. - М. : ФЛИНТА, 2011. [Электронный ресурс] - 296 с.

. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации: Учебник / Под. ред. А. Я. Кибанова. - 3-е изд., доп. и перераб. - М.: ИНФРА - М, 2007. - 638 с. - (Высшее образование).

. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации: Практикум: Учеб. пособие / Под. ред. А. Я. Кибанова. - 2-е изд. - М.: ИНФРА - М, 2004.

.Красовский Ю. Д. Организационное поведение. - М.: Юнити, 2004.

. Кравченко А. И. Трудовые организации: Структура, функции, поведение. - М.: Наука, 1991.

. Маслов Е. В. Управление персоналом предприятия: Учеб. пособие / Под. ред. П. В. Шеметова. - М.: ИНФРА - М - Новосибирск: НГАЭ и У, 1998.

. Ньюстром Дж., Дэвис К. Организационное поведение. Поведение человека на рабочем месте. - СПБ.: Питер, 2000.

. Столяренко Л. Д. Психология управления: учебное пособие /Л. Д. Столяренко. - Изд. 4-е.-Ростов н/Д: Феникс, 2007. - 507 с. - (Высшее образование).

. Столяренко Л. Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перераб. Ростов н/Д: «Феникс», 2003. - 512 с. (Серия «Среднее профессиональное образование»)

. Шаталова Н. И. Организационная культура: Учебник / Под. ред. Шаталовой Н. И. - М.: Издательство «Экзамен», 2006. - 652.