

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/172804>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент

Оглавление

Введение 3

Глава I. Теоретические аспекты изучения факторов формирования организационного поведения работника 5

1.1. Понятие социально-психологического климата в коллективе 5

1.2. Сущность и типы организационного поведения работника 7

Выводы по первой главе 12

Глава II. Практическое исследование влияния особенностей малой группы на организационное поведение работника в компании «Объединенная торговая группа» 13

2.1. Общая характеристика компании «Объединенная торговая группа» 13

2.2. Диагностика особенностей коллективов компании «Объединенная торговая группа» 16

2.3. Определение типа организационного поведения работников компании «Объединенная торговая группа» 18

2.4. Влияние социально-психологического климата в коллективе компании «Объединенная торговая группа» на выбор работниками типа организационного поведения 21

Выводы по второй главе 23

Заключение 25

Список литературы 27

Приложение. Опросник для определения типа организационного поведения работников компании «Объединенная торговая группа» 28

Введение

Актуальность проблемы исследования, которая рассматривается в данной курсовой работе, связана с тем, что на современном этапе социально-экономического развития российского общества снижение эффективности деятельности многих компаний напрямую связано с недостаточно продуманной HR-стратегией. Коллективы работают на грани срыва, возникают конфликты, отсутствует командный дух, что связано с неправильной тактикой корпоративного управления.

Глава I. Теоретические аспекты изучения факторов формирования организационного поведения работника

1.1. Понятие социально-психологического климата в коллективе

Социально-психологический климат – это психологический настрой в группе или коллективе, который всегда выступает в качестве отраженного, в сознании работников субъективного образования, которое отличается от объективной жизни данного коллектива. При этом необходимо четко различать элементы социально-психологического климата и влияющих на него факторов .

Социально-психологический климат – это сложное эмоционально-психологическое состояние профессионального коллектива, отражающее степень удовлетворенности сотрудников различными факторами жизни, выражающее общее отношение и степень удовлетворенности сотрудников организацией личного труда, взаимоотношениями с другими людьми и общий уровень сплоченности в организации или команде.

Отношения сотрудников причинно обусловлены внутриорганизационными, внутрисистемными факторами и относительно нейтральны по отношению к внесистемным влияниям (формам досуга, семейным и бытовым факторам и т.д.) .

Структура социально-психологического климата определяется системой отношений, сложившихся в коллективе между его членами, и может быть охарактеризована элементами, которые представляют собой

синтез социальных и межличностных отношений .

Через социальные отношения раскрывается социальное содержание личных отношений людей в коллективе. Это производственные, политические, правовые, этические, эстетические отношения . Межличностные отношения – это организационные и технологические взаимодействия, статусно-ролевые взаимосвязи, административное и психологическое взаимовлияние, эмоциональное и логическое взаимопознание.

1.2. Сущность и типы организационного поведения работника

Проблематика организационного поведения входит в сферу интересов социологии, менеджмента и психологии. С точки зрения социологического аспекта данный феномен рассматривается в специальных социологических теориях – социологии управления и социологии организаций.

При этом существует самостоятельное дисциплинарное направление, претендующее на статус интегрального знания применительно к проблематике поведения личности в организации, – «организационное поведение», которое определяется как «систематическое изучение поведения людей, а также отношений внутри организации» .

Отличительной чертой организационного поведения как отдельной дисциплины является его ориентация на практику :

- вопросами организационного поведения занимаются не только ученые, но и специалисты-практики;
- конституирование организационного поведения как самостоятельной дисциплины предполагало эмпирическое изучение данного феномена с последующей имплементацией полученных результатов для повышения эффективности организационной деятельности.

Организационное поведение как область знаний позволяет не только выявить поведенческие отношения персонала организации в целом и каждого его работника в отдельности, но и управлять ими, что, несомненно, положительно отразится на результатах ее работы.

В настоящее время существует большое количество определений понятия «организационное поведение». В общем случае под организационным поведением понимаются индивидуальные и коллективные формы поведения людей, включенных в структуру социальной организации .

Важнейшей особенностью организационного поведения, дифференцирующей его среди других типов человеческого поведения, является его протекание в рамках социальной организации, в контексте организованной трудовой деятельности.

Глава II. Практическое исследование влияния особенностей малой группы на организационное поведение работника в компании «Объединенная торговая группа»

2.1. Общая характеристика компании «Объединенная торговая группа»

«Объединенная торговая группа» – это есть производственных точек, которые занимаются производством и доставкой готовой еды – суши, пиццы и т.д.

«Объединенная торговая группа» осуществляет свою деятельность в различных городах России – Санкт-Петербург, Москва, Омск, Новосибирск, Томск, Сыктывкар и т.д.

В каждом городе у компании есть офис и несколько производственных точек. Головной офис «Объединенной торговой группы» расположен в Санкт-Петербурге.

В сфере интересов данного исследования лежит производственный отдел, который возглавляется в каждом городе операционным директором. Каждый город разделен на территории, состоящей из 4 производственных точек. Территорией руководит территориальный директор.

Как видно на рисунке 2.2, курьерский отдел возглавляет старший водитель-курьер. На ПТ-1 г. Москва в курьерском отделе работает 10 человек – 2 женщины и 8 мужчин в возрасте от 25 до 60 лет.

В обязанности водителя-курьера входит:

- сбор и маркировка собранных комплектовщиком заказов и распределение их по сумкам;
- доставка заказов по указанным в чеках адресам в течение 30 минут после выезда с ПТ вне зависимости от количества заказов;
- обеспечение сохранности заказов;
- расчет с клиентами посредством наличной оплаты или оплаты по терминалу;
- сдача финансовых средств в кассу ПТ.

Деятельность водителя-курьера на ПТ-1 г. Москва заключается в следующем:

- заработанная плата водителя-курьера строится по принципу: почасовая оплата работы (от 40 до 60 рублей в час в зависимости от стажа и выработки сотрудника) + оплата за каждый заказ (от 90 до 120 рублей за заказ в зависимости от скорости доставки и дальности территории);
- на производство, комплектацию и доставку заказа выделяется ровно 60 минут от момента заказа, после чего он считается «сгоревшим» и не оплачивается водителю-курьеру (это определяет негативное взаимодействие водителей-курьеров с другими подразделениями ПТ, в том числе с поварами и комплектовщиком ПТ, которые могут задержать время выдачи заказов);
- работа водителей-курьеров построена так, что есть прямая конкуренция между работниками: старший водитель-курьер распределяет между сотрудниками заказы, отчего зависит их заработная плата: делается это по принципу знания старшим водителем-курьером способностей и индивидуальных особенностей каждого водителя курьера.

2.2. Диагностика особенностей коллективов компании «Объединенная торговая группа»

Диагностика социально-психологического климата в коллективах водителей-курьеров и поваров осуществлялась посредством использования «Экспресс-методики по изучению социально-психологического климата в трудовом коллективе» О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто .

Опросник состоит из 8 вопросов, в каждом из которых испытуемому предлагается выбрать один из предложенных вариантов ответа, поставив знак «+» в соответствующей графе.

Цель опросника – определить субъективное отношение каждого работника к социально-психологическому климату в коллективе, где он осуществляет трудовую деятельность.

За каждый ответ на один из 8 вопросов респондент получает -1, 0 или 1 балл.

Интерпретация результатов осуществляется по принципу оценки работников типа социально-психологического климата:

- полностью положительный (от 5 до 8 баллов);
- положительный (от 2 до 4 баллов);
- противоречивый (от 0 до 1 балла);
- отрицательный (от -4 до -1 балла);
- полностью отрицательный (от -8 до -5 баллов).

2.3. Определение типа организационного поведения работников компании «Объединенная торговая группа»

В связи с тем, что в научной литературе не сформирована единая методика диагностики типов организационного поведения работников организаций, а рамках данного исследования был составлен специальный опросник, который представлен в Приложении.

В рамках данного опросника сформировано 5 шкал в соответствии с классификациями типов организационного поведения, представленных в научных исследованиях.

Опросник включает в себя 20 вопросов. За каждый положительный ответ респондент получает 1 балл, за каждый отрицательный – 0 баллов.

Шкалы: степень осознанности, цели, тип воздействия на работника, последствия реализации организационного поведения, форма протекания организационного поведения.

Обработка результатов:

По шкалам осознанность и последствия реализации организационного поведения (вопросы 1, 2, 15, 16) респондент может получить от 0 до 2 баллов.

По шкалам целей и типу воздействия на работника (вопросы 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14) каждый респондент может получить от 0 до 6 баллов).

2.4. Влияние социально-психологического климата в коллективе компании «Объединенная торговая группа» на выбор работниками типа организационного поведения

Для определения воздействия социально-психологического климата в коллективе, проведем сравнительный анализ типов организационного поведения в коллективе с положительным социально-

психологическим климатом (повара) и отрицательным социально-психологическим климатом (водители-курьеры).

Таким образом, в ходе исследования подтвердилось предположение о том, что социально-психологический климат в коллективе оказывает влияние на выбор работником типа организационного поведения. Выявлены достоверные различия по доминированию определенных типов организационного поведения в коллективе с положительным и отрицательным социально-психологическим климатом (повара и водители-курьеры соответственно) по таким шкалам как осознанность, индивидуальные цели, реактивное и конформное воздействие, а также кооперационная и конфликтная формы протекания организационного поведения.

Выводы по второй главе

Во второй главе курсовой работы, которая называется: «Практическое исследование влияния особенностей малой группы на организационное поведение работника в компании «Объединенная торговая группа»», были сделаны следующие выводы:

1. Практическое исследование было проведено в курьерском и поварском отделах ПТ-1 г. Москва «Объединенной торговой группы», которые отличаются друг от друга тем, что заработная плата водителей-курьеров формируется из почасовой оплаты и оплаты за доставленные заказы, а заработная плата поваров основана только на оплате отработанного времени.
2. Существует достоверное различие в уровне развития социально-психологического климата в коллективах водителей-курьеров и поваров. Это связано с тем, что сдельная работа водителей-курьеров вызывает не всегда здоровую конкуренцию в коллективе, курьеры стараются «урвать» побольше заказов, иногда это происходит в ущерб другим курьерам. В коллективе поваров заработная плата почасовая, а потому сотрудники могут работать спокойно, без производственных конфликтов.

Заключение

Курсовая работа на тему: «Влияние особенностей малой группы на формирование конкретного типа организационного поведения работника» состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы. В ходе проведенной работы были сделаны следующие теоретические и практические выводы, соответствующие цели и задачам, поставленным в начале исследования.

Социально-психологический климат – это сложное эмоционально-психологическое состояние профессионального коллектива, отражающее степень удовлетворенности сотрудников различными факторами жизни, выражающее общее отношение и степень удовлетворенности сотрудников организацией личного труда, взаимоотношениями с другими людьми и общий уровень сплоченности в организации или команде.

Список литературы

1. Агафонов, И.М. Организационное поведение: основные модели и факторы формирования / И.М. Агафонов, М.А. Назарова // Социологические исследования. – 2018. – № 12. – С. 50–62.
2. Велигодская, А.В. Модели организации / А.В. Велигодская. – Киров: Сфера, 2019. – 262 с.
3. Глинская, А.Я. Основы управления организацией / А.Я. Глинская. – Воронеж: Фолиант, 2002. – 350 с.
4. Долматова, А.А. Управление организацией / А.А. Долматова. – Тверь: Плакат, 2020. – 398 с.
5. Животова, А.П. Организационная психология / А.П. Животова. – Томск: Приоритет, 2020. – 510 с.
6. Жукова, Р.А. Работник как субъект профессиональной деятельности / Р.А. Жукова // Трудовое право. Сборник статей. – М.: Литера, 2020. – С. 20–36.
7. Мансуров, Н.С. Морально-психологический климат и его изучение / Н.С. Мансуров. – М.: Знание, 1992. – 250 с.
8. Николаева, Л.П. Организационное поведение: современный аспект исследования / Л.П. Николаева, С.И. Драгунова. – Ижевск: Статистика, 2021. – 268 с.
9. Савенкова, М.А. Современная организация / М.А. Савенкова. – Тула: Свет, 2018. – 320 с.

10. Хабарова, Е.Н. Психологический климат в производственном коллективе / Е.Н. Хабарова. – М.: Поиск, 2021. – 156 с.
11. Черткова, Н.Е. Социология организации / Н.Е. Черткова. – Волгоград: Знамя, 2019. – 458 с.
12. Экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в трудовом коллективе» О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто // Сайт о психологии. – [Электронный ресурс] <http://test-metod.ru/index.php/metodiki-i-testy/3/13-> (Дата обращения: 22.04.2021).

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/172804>