

Оглавление

Введение.....		4
Тема I.	Основы организационной психологии.....	5
1.	Формирование организационной психологии как науки.....	5
2.	История и состояние теорий организации.....	11
3.	Общая характеристика современных представлений об организациях.....	17
Тема II.	Группы в организациях.....	20
1.	Организационная структура и организационные процессы.....	20
2.	Природа групп в организации.....	24
3.	Классификация групп в организации.....	26
Тема III.	Личность и поведение человека в организации.....	29
1.	Роль личности в организационной психологии.....	29
2.	Взаимодействие личности и организации.....	32
3.	Модели поведения в организации.....	35
Тема IV.	Руководство и лидерство в организации.....	40
1.	Теории лидерства и руководства.....	
2.	Стиль деятельности руководителя. Современные и традиционные подходы.....	43
3.	Соотношение понятий руководство и лидерство в организации.....	46
Тема V.	Мотивация и стимулирование в организационной психологии.....	49
1.	Основные направления в изучении мотивации трудовой деятельности за рубежом.....	49
2.	Отечественные исследования мотивации труда.....	50
3.	Проблемы стимулирования труда.....	52
Тема VI.	Коммуникации в организациях.....	57
1.	Общая характеристика процессов коммуникации в организациях.....	57
2.	Каналы и сети организационных коммуникаций.....	62
3.	Коммуникационные стили и барьеры в организациях.....	67
Тема VII.	Взаимоотношения и конфликты в организационной психологии.....	74
1.	Специфика взаимоотношений в организации.....	74
2.	Конфликты и их влияние на организационное поведение.....	76
3.	Предупреждение и разрешение конфликтов в организации.....	79
Тема VIII.	Организационная культура и развитие.....	82
1.	Понятие организационной культуры.....	82
2.	Структура организационной культуры.....	83
3.	Изменения организационной культуры как результат организационного развития.....	85
Литература.....		88

ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Организационная психология» относится к обязательным дисциплинам вариативной части блока дисциплин учебного плана.

Цель курса: познакомить студентов-психологов с предметом организационной психологии как междисциплинарной науки, историей развития научных представлений об управлении организациями. Важным разделом курса является ознакомление с современными представлениями об организациях: закономерностями поведения человека в организации и формирование навыков и умений по эффективному взаимодействию с другими людьми в рамках различных организационных культур, их структуре, окружающей среде, изменениях и жизненном цикле, корпоративной культуре, а также с проблемами в организациях, изучением которых занимаются психологи.

Задачи курса:

- изучение современных подходов к описанию поведения человека в организациях, социально-психологических механизмов управления трудовыми организациями;
- усвоение категориального аппарата, необходимого для анализа и прогнозирования организационно-управленческих и социально-психологических процессов, протекающих в трудовых организациях;
- выработка навыков комплексного социально-психологического описания организаций как социальных систем;
- ознакомить студентов с методами психологического воздействия, направленного на формирование организационной культуры и организационного поведения человека, его ценностных ориентаций;
- развивать навыки психологического консультирования, прививать умение анализировать и прогнозировать поведение работников в организации.

Структура курса включает лекционные и практические занятия. В лекционной части дается обоснование особого места организационной психологии как отрасли научного знания, рассматривается структура организационной психологии как междисциплинарной области и содержание основных психологических проблем в организациях. На практических занятиях студенты приобретут навыки работы организационного психолога. Студенты получают представление об истории становления и современных достижениях организационной психологии, усвоят ее язык и содержание понятийного аппарата.

Знания, полученные студентами в ходе изучения дисциплины «Организационная Психология», должны обеспечить им возможность выработки обоснованной профессиональной позиции по отношению к проблемам деловых и некоммерческих организаций.

ТЕМА I. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ПСИХОЛОГИИ

В о п р о с ы

1. Формирование организационной психологии как науки
2. История и состояние теорий организации
3. Общая характеристика современных представлений об организациях

1. ФОРМИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ПСИХОЛОГИИ КАК НАУКИ

Важную роль в формировании организационной психологии сыграл доклад Р. Гордона и Дж. Хоуэлла о состоянии образования в сфере бизнеса в колледжах и университетах США. Этот доклад, опубликованный в 1959 г., оказал колоссальное влияние на программы обучения и подбор преподавателей факультетов и школ бизнеса во всем мире. Приток специалистов по поведенческим наукам, особенно психологов, в эти учебные заведения стал регулярным и постоянно возрастал. Вскоре количественные изменения привели к качественным — укрепились профессиональные связи, были созданы ассоциации, оформились докторские программы не только в университетских рамках, но и в образовательной структуре ведущих бизнес-школ.

Окончательное становление организационной психологии как самостоятельной дисциплины исследователи относят ко второй половине 60-х гг., а ее формальное призвание произошло лишь в 1973 г. Как и любая другая область знания, организационная психология обречена на постоянное уточнение предмета исследований и развитие своих теорий и методов.

В 70-е гг. задачи этой науки во многом ограничивались подбором и использованием концепций и методов психологических наук для изучения поведения человека в организационной среде. В результате радикальной перестройки системы управления экономикой положение предприятий в России коренным образом изменилось. Теперь они обладают значительно большей экономической самостоятельностью и несут полную ответственность за результаты своей деятельности. Изменяются требования к построению и функционированию системы управления организацией, все большее значение в современных условиях приобретает решение вопросов, связанных с управлением персоналом, являющимся ключевым ресурсом, определяющим успешность организации в достижении своих целей.

Поэтому научное изучение поведения людей в организациях и практическое приложение данных организационной науки становится весьма значимым для успешного развития российской экономики.

Проблемы и вопросы, касающиеся психологии организационного поведения, изучаются за рубежом в рамках такого научного направления, которое обозначается как «организационная психология».

Организационная психология — прикладная отрасль психологии, изучающая все аспекты психической деятельности и поведения людей в организациях с целью повышения организационной эффективности и создания благоприятных условий для труда, индивидуального развития и психического здоровья членов организации. *Предметом* исследования организационной психологии являются *разнообразные психические феномены и поведение людей в организациях, а также факторы, их детерминирующие*. К ним, прежде всего, относятся трудовая деятельность, личностно-ценностная сфера работников и их профессионально важные качества, групповые процессы, мотивация, лидерство, организационная культура, разнообразные организационные переменные.

Конкретизируя область и предмет исследования организационной психологии, необходимо акцентировать внимание на следующих моментах: *во-первых*, психология и поведение людей во многом детерминированы как характеристиками организаций и групп, так и внешней средой. *Во-вторых*, эффективность организации и достижение провозглашенных ею целей, в свою очередь, детерминированы ее персоналом. *В-третьих*, для понимания и решения психологических проблем в организации необходимо использование достижений всей совокупности научных знаний и применение *научного метода*. Только последовательное применение научного метода позволяет организационной психологии претендовать на звание научного направления.

Изучением организаций занимаются различные отрасли научного знания: культурная антропология, теория менеджмента, социология, социальная психология, экономика и политические науки. Среди наук, изучающих организации, важное место принадлежит психологии, а именно такой ее отрасли, как *организационная психология*.

Организационная психология возникла в 50–60-х гг. на стыке традиционной психологии труда и социальной психологии, когда в поле зрения специалистов «по человеческому фактору» стали все чаще попадать проблемы, связанные с рассмотрением работы человека в рамках целостных организаций — промышленных предприятий, разного рода служб и учреждений. На это большое влияние оказали работы Б. Басса, Э. Шейна, Д. Катца и Р. Кана. К середине 70-х гг. возникла новая отрасль психологической науки — «психология труда и организационная психология», сконцентрировавшая фокус своего внимания на психологических особенностях действующей личности и ее взаимоотношениях с окружающими (в отличие от инженерной психологии и эргономики, рассматривающих, прежде всего, систему отношений «человек — техника»). С этого же времени она приобретает собственные институализированные формы: организованы первые профессиональные

ассоциации, стали выпускаться специализированные научные периодические издания, были утверждены соответствующие квалификационные требования и ученые степени.

Можно утверждать, что организационная психология в современном понимании — это скорее место встречи интересов различных дисциплин, область изучения, чем унитарная дисциплина, т.к. ее границы нечетки, хотя внутри составляющих ее дисциплин может быть четкость и связность — теоретическая или методическая. Э. Шейн в предисловии к третьему изданию своего учебника по организационной психологии (1988) писал, что к традиционным для индустриальной психологии вопросам набора, тестирования, отбора, обучения персонала, анализа работы, условий труда и т.д., которые стали описываться как взаимозависимые и тесно связанные с социальной системой организации в целом, добавились новые вопросы, вытекающие из системных характеристик организации (поведение групп, подсистем и всей организации в целом в ответ на внутренние и внешние стимулы). Он также добавляет ярко выраженные в организационной психологии социологические взгляды как отражение ее междисциплинарного характера. Таким образом, само название науки «организационная психология» уже не кажется подходящим. Тем не менее, попытки определения предмета данной науки продолжаются.

Как отмечает английский ученый А. Фэрнем, есть три способа выявления природы организационной психологии как академической дисциплины:

1. Рассмотреть различные определения данной науки.
2. Выявить, какие вклады вносят в нее академические дисциплины.
3. Рассмотреть, что входит в нее в качестве ее подразделов (областей исследования).

Раскроем несколько определений организационной психологии. В одном из них выделяют две части индустриальной и организационной психологии:

1) изучение поведения, мыслей и чувств мужчин и женщин по отношению к людям, объектам и внешнему окружению, с которыми они сталкиваются на рабочем месте;

2) использование этой информации для максимизации экономического и психологического благополучия всех работников — мужчин и женщин, черных и белых, рабочих и менеджеров и т.д.

Это определение из двух частей освещает дихотомию между *наукой* организационной психологией, которая ищет новое знание, и *практикой* организационной психологии, которая использует это знание для пользы организации и всех ее членов. Хотя многие организационные психологи выступают как ученые, так и практики, отношения между этими двумя аспектами области далеки от гармонии и взаимоуважения.

Немецкий психолог Х. Шулер считает, что организационная психология является важной и традиционной областью психологии,

берущей свое начало из общей и социальной психологии. Организационные психологи исследуют как воздействие организационных переменных на поведение индивида, так и воздействие поведения индивида на организацию в целом или ее подсистемы. Организации как социальные системы и индивиды как части этих систем не могут быть разделены. Они постоянно влияют друг на друга.

А. Фэрнем утверждает, что не существует общего краткого определения организационной психологии, т.к. дисциплина постоянно меняется и развивается. Тем не менее, он предлагает следующее определение: «Организационная психология — это изучение того, как индивиды набираются, отбираются и социализируются в организациях; как их вознаграждают и мотивируют; как организации структурированы формально и неформально в группы, сектора и команды; как возникают и ведут себя лидеры. Также оценивается, как организация влияет на мысли, чувства и поведение всех работников посредством реального, воображаемого или подразумеваемого поведения других в организации. Организационная психология — это исследование индивида в организации, но она также интересуется малыми и большими группами, а также, как организация как целое воздействует на индивида. Организационная психология относительно молодая наука. Как и когнитивная наука, она является гибридной дисциплиной, т.е. удачно ломает дисциплинарные границы» [12].

Другой путь для понимания организационной психологии — рассмотрение перечня фундаментальных поведенческих наук, которые вносят свой вклад в ее теорию и методы. С необходимостью приходится констатировать, что организационная психология *должна быть* междисциплинарной наукой. Психологии необходимо принимать во внимание социологические факторы; а социология и экономика должны брать в расчет явления и процессы, которые исследуются психологами. Итак, организационная психология — это гибрид идей, концепций, методов и находок из некоторых более развитых наук, особенно экономики, психологии и социологии.

Кроме того, нужно помнить, что многие науки продолжают вносить свой вклад в развитие исследований организационного поведения. Вот почему традиционно в организационной психологии изучается большое количество проблем и вопросов.

Третий путь описания области под названием «организационная психология» заключается в перечислении различных компонентов или отдельных разделов, входящих в данную область деятельности. С точки зрения Б. Басса и Г. Баррета, индустриальная и организационная психология делится следующим образом:

- *организационная психология* (изучение климата и отношения к работе, организационная теория, организационное развитие и межличностные отношения в организации);

- *психология персонала* (индивидуальные различия и их оценка, обучение, оплата, развитие работников);
- *проектирование работы* (описание, оценка, проектирование работы и оборудования).

П. Мучинский выделил следующие специализации внутри данной дисциплины:

- *Психология персонала* занимается изучением роли индивидуальных различий в отборе и расстановке персонала, оценке производительности работников, а также обучением новичков и ветеранов с целью повышения различных аспектов их трудового поведения.

- *Организационное поведение* изучает влияние группы и других социальных факторов на ролевое поведение, чувства и мотивацию, лояльность к организации ее работников, на коммуникацию в организационных условиях.

- *Организационное развитие* интересуется запланированными изменениями в организациях, которые вовлекают людей, рабочие процедуры, проектирование труда, технологию, а также структуру организационных взаимоотношений.

- *Трудовые отношения* связаны с взаимодействием работников и работодателей, включая и связи с профсоюзами.

- *Профессиональное консультирование* и консультирование по вопросам карьеры — оценивает характер вознаграждения и удовлетворенность карьерой в свете индивидуальных интересов и способностей.

- *Инженерная психология* обычно фокусирует свое внимание на проектировании инструментов, оборудования и рабочей среды с целью оптимизации эффективности трудовой деятельности в системах «человек — машина».

В настоящее время существуют разночтения в перечислении основных вопросов или проблемных областей, изучением которых занимается организационная психология. Э. Шейн следующим образом описывает основные психологические проблемы организаций:

1. Проблемы создания и построения организации (здесь рассматриваются проблемы предпринимательства, а также проектирование работ и структуры организации).

2. Проблемы набора, отбора, обучения, социализации и размещения человеческих ресурсов организации.

3. Проблемы, проистекающие из природы психологического контракта между человеком и организацией (делегирование власти в организации, осуществление влияния индивида на организацию). Психологический контракт рассматривается как совокупность неписаных взаимных ожиданий работника и организации (это реципрокные отношения).

4. Проблема интеграции различных частей организации (здесь рассматриваются проблемы межгрупповых конфликтов, коммуникации, неформальной организации).

5. Проблемы, вызванные необходимостью для организации быть эффективной, выживать, расти и развиваться в постоянно меняющихся условиях.

Итак, *традиционными областями организационной психологии* являются:

- Набор, отбор и обучение персонала.
- Анализ трудовой деятельности, условий труда (в т.ч. организации рабочего места).
- Мотивация и удовлетворенность трудом.
- Принятие решений.
- Лидерство и руководство.
- Коммуникация в организации.
- Межличностные отношения, конфликты, организационный климат.
- Организационная культура.
- Организационные изменения и развитие.

Выделяя основные вопросы организационной психологии, нужно учитывать разнообразие концепций различных авторов. Зарубежные исследователи акцентируют свое внимание в основном на вопросах лидерства, мотивации, коммуникации и организационной культуры, отечественные исследователи в свое время уделяли больше внимания социально-психологическому климату коллектива, проблемам текучести и вопросам эргономики. Хотя согласие по поводу междисциплинарности организационной психологии и существует, по вопросу областей, включаемых в данную область исследований, такого согласия нет. Для примера можно привести оглавления различных зарубежных учебников по организационному поведению и организационной психологии, где области исследования зависят от профессиональной специализации автора. Те, кто получил образование в области социологии или экономики, фокусируют свое внимание на групповых феноменах, в то время как психологам чаще свойственна индивидуалистская ориентация.

Дебатируется также вопрос о единице анализа в организационной психологии: это индивид, группа или организация? Большинство авторов учебников структурируют изложение вокруг этих трех уровней анализа: организационная психология изучает *индивида на работе, рабочие группы*, а также структуру и поведенческие *процессы в организациях*. Остаются, правда, споры о том, что находится в центре внимания организационной психологии. Они полезны, т.к. служат интересам развития дисциплины. Однако эти дебаты не релевантны практике, т.к. организационные проблемы не укладываются в строгие рамки научных дисциплин. Менеджеров интересуют решения этих проблем и меньше, кем найдены эти решения — психологами, социологами или экономистами.

2. ИСТОРИЯ И СОСТОЯНИЕ ТЕОРИЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Достижения крупных организаций в древности ясно указывают, что они имели формальную структуру, в которой можно было выделить уровни управления. Висячие сады Вавилона, инкский город Мачу-Пикчу и пирамиды Египта могли появиться на свет только вследствие координированных организованных усилий. Задолго до рождения Христа существовали и крупные политические организации. Македония при Александре Великом, Персия, а позднее Рим простирались от Азии до Европы. Руководителями этих организаций были короли и генералы. Конечно, были и лейтенанты, хранители житниц, погонщики и надсмотрщики рабов, губернаторы территорий и казначеи, которые помогали обеспечивать деятельность существовавших организаций. Тысячи лет принципы управления передавались как ценнейшее тайное знание от поколения к поколению правителей в царствующих династиях. Так было в древнейших обществах — Шумере, Египте, Вавилоне, Древней Греции и Древнем Риме.

И по сей день многие считают управление искусством, достижение вершин которого доступно единицам. Распространение знаний, рост уровня образования позволяют более широкому слою людей успешно осваивать управленческие навыки. Однако в древнем мире, с его преимущественно религиозным образованием, возможности глубокого постижения принципов управленческой деятельности были ограничены. Связь религии и управления придавала последнему особый оттенок магического, священного действия; искусства, пути религиозного продвижения к истине.

Сооружение пирамид в Древнем Египте дало сильный толчок развитию планирования в хозяйственной деятельности и в управлении человеческими ресурсами. Так, блоки, из которых строились пирамиды, весили по две с половиной тонны каждый. Причем изготавливались они далеко от места строительства, их перевозка и установка требовали детального планирования. Да и само управление сотней тысяч рабов, занятых на строительстве, длившемся более двадцати лет, требовало массы усилий.

Большой вклад в развитие управленческой практики был сделан в Вавилоне. Прежде всего это относится к Кодексу Хаммурапи, в котором 4000 лет тому назад были юридически оформлены многие вопросы оплаты труда, в т.ч. вопросы минимальной заработной платы, контроля и ответственности. Спустя полторы тысячи лет на текстильных фабриках этой страны стала применяться прогрессивная система заработной платы, а также система контроля за движением сырья и материалов, напоминающая современные способы кодирования.

Шли годы, управление некоторыми организациями становилось все более четким и сложным, а сами организации — сильнее и устойчивее.

Хорошим примером тому может служить Римская империя, просуществовавшая сотни лет. Римские легионы с четкой структурой управления, состоящей из генералов и офицеров, подразделением армий на дивизии, планированием и дисциплиной шли победным маршем через плохо организованные европейские страны и государства Среднего Востока. Завоеванные территории отдавались под управление губернаторов, подчинявшихся Риму, строились дороги, чтобы ускорить связь с Римом. Связь, как нам еще предстоит увидеть, — это очень важная составляющая успеха организации.

Были в истории примеры организаций, которые управлялись так же, как и в наше время. Ярким примером тому является римская католическая церковь. Простая структура: папа, кардинал, архиепископ, епископ и приходский священник, определенная еще основателями христианства, успешно функционирует и в настоящее время и является более современной, чем структура многих организаций, появившихся только сегодня (табл. 1).

Таблица 1

Сравнение старой и современной организации

Старая организация	Современная организация
Малое количество крупных организаций, отсутствие гигантских	Большое количество чрезвычайно мощных, крупных организаций, как коммерческих, так и некоммерческих
Относительно небольшое количество руководителей, практическое отсутствие руководителей среднего звена	Большое количество руководителей высшего и среднего звена
Управленческая работа зачастую не выделялась и не отделялась от неуправленческой деятельности	Точно очерчены управленческие группы, управленческая работа чётко воспринимается и отделяется от неуправленческой деятельности
Занятие руководящих постов в организации и чаще всего по праву рождения или путем захвата силой	Занятие руководящих постов в организации чаще всего по праву компетентности с соблюдением законности и порядка
Малое количество людей, способных принимать важные для организации решения	Большое количество людей, способных принимать важные для организации решения
Упор на приказ и интуицию	Упор на коллективную работу и рациональность

Первый взрыв интереса к управлению был отмечен в 1911 г. Именно тогда Ф. Тейлор опубликовал свою книгу «Принципы научного управления», традиционно считающуюся началом признания управления наукой и самостоятельной областью исследования. Но понимание того, что организацией можно управлять систематизированно, чтобы более эффективно достигать ее цели, не возникло сразу. Концепция эта развивалась в течение длительного периода времени, начиная с середины XIX в. до 20-х гг. века нынешнего. Основной силой, которая

первоначально подстегнула интерес к управлению, была промышленная революция, которая началась в Англии. В то же самое время мир становился ареной быстрых перемен. Частыми и значимыми становились научно-технические нововведения, и правительства начали все более решительно определяться в своем отношении к бизнесу. Эти и другие факторы заставили представителей управленческой мысли глубже осознать существование внешних по отношению к организации сил. Для этой цели были разработаны новые подходы.

Первую появившуюся теорию обычно называют *«классической» школой управления*. Основными подходами, образовавшими теоретико-методологический и научно-практический фундамент «классической» школы, являлись принципы научной организации труда Ф. Тейлора, социологическая теория бюрократической организации М. Вебера, административная теория А. Файоля и синтетическая концепция управления Л. Гьюлика, Дж. Муни и Л. Урвика. Все они объединяются в «классическую» школу скорее хронологически и тематически, чем организационно. Ни Ф. Тейлор, ни М. Вебер не опирались на идеи друг друга, в то же время синтетический подход возник как теоретическое обобщение всех предшествующих концепций управления.

«Научное управление». Ярким представителем данной концепции является Фредерик Уинслоу Тейлор (1856—1915). Он начал свою деятельность с ряда разработок с целью повышения производительности труда: системы *дифференцированной оплаты труда* (для стимулирования хорошей, т.е. интенсивной, а не всякой работы), затем *хронометража* (изучение времени и движений для контроля не производительности рабочего, а метода его работы), что оформилось в стройную систему подготовки производственного процесса. В конце своей деятельности он создал новый тип организации управления предприятием — *функциональную администрацию*, где производственный персонал несет ответственность за точность выполнения производственных установок и технологических режимов.

Основные принципы Ф. Тейлора:

- отделение планирования от процесса работы;
- разбивка каждой работы на основные стадии/шаги;
- тщательный отбор людей для выполнения основной стадии;
- хорошая профессиональная подготовка;
- вознаграждение в соответствии с качеством и количеством выполненной работы.

«Административная школа». Анри Файоль (1841—1925), видный французский инженер и управляющий добывающей и металлургической компанией, стремился синтезировать идеи функциональной администрации и традиционный принцип единоначалия, в результате он получил новую схему управления, которая затем и легла в основу современной теории организации.

Он разработал *универсальные принципы управления*:

1. *Разделение работы*: специализация позволяет индивидууму быть более квалифицированным и продуктивным.

2. *Власть*: право отдавать распоряжения, с помощью которых должна осуществляться равнозначная ответственность за свои действия.

3. *Дисциплина*: которая является двусторонней, для сотрудников следовать только тем распоряжениям, при которых управление обеспечивает хорошее руководство.

4. *Единство команд*: каждый работник должен подчиняться только одному руководителю, чтобы не допускать конфликта при распоряжении.

5. *Единство направления действий*: люди, занятые в одних и тех же сферах деятельности, должны обладать и одинаковыми целями при выполнении единого плана.

6. *Подчинение индивидуальных интересов общим интересам*: управление должно видеть, что цели фирмы всегда первостепенны.

7. *Вознаграждение*: зарплата представляет собой важный стимул.

8. *Централизация или децентрализация*: зависит от условий бизнеса и квалификации занятого персонала.

9. *Скалярная цепочка*: иерархия необходима для единства направления действия, но горизонтальное общение является также фундаментальным.

10. *Порядок*: должен быть как материальный, так и социальный.

11. *Справедливость в продвижении дела*: необходимо «объединение доброты и справедливости в обращении с сотрудниками, если только справедливость может быть достигнута».

12. *Стабильность пребывания в должности*: в значительной мере зависит от времени и расходов, затраченных на обучение хорошему менеджменту.

13. *Инициатива*: предоставление возможности всему персоналу демонстрировать свою активность (инициативу) является источником силы этой организации.

14. *Дух корпорации*: менеджер должен благоприятствовать нравственности своих сотрудников.

«Бюрократическая» концепция организации, разработанная немецким социологом Максом Вебером (1864—1920), рассматривается как безличный механизм, основное правило которого — точное и безошибочное функционирование, направленное на максимизацию прибыли. Согласно М. Веберу бюрократия — мыслительный конструкт, идеализированный тип организации, которого не существует в действительности.

Бюрократия — это иерархическая система управления, для которой характерно:

1. Определенный режим работы регулируется правилами и инструкциями.

2. Нешаблонной работой или сложными пограничными проблемами занимаются специалисты.

3. Существует определённая иерархия инстанций управления. Коммуникация по вертикали очень важна.

4. Рабочие места организованы на основе рационального разделения труда. Работа более важна, чем отдельный человек.

5. Высоко ценится знание чисто технических процедур, методик, приемов выполнения работы и компетентность работающих. Основной концепцией организации является функциональная эффективность.

6. Пристальное внимание уделяется описанию работы, ее оценке, системам аттестации работников, их профессиональному совершенствованию.

7. Проводится различие между инстанциями (исполнительной властью и «персоналом»), т.е. властью, основанной на специальных знаниях и квалификации носителей власти.

8. Существует разделение права на собственность и права на управление.

9. Большое внимание уделяется таким понятиям, как уровень контроля, права и обязанности, лояльность и т.д.

10. Высоко ценится логика, рациональность и обезличенное применение правил и инструкций.

Итак, «классическая» школа (М. Вебер, Ф. Тейлор, А. Файоль) утверждала, что лучшими способами проектирования организаций являются следующие характеристики:

- иерархическая структура;
- рациональные правила и инструкции;
- наличие у служащих сильного чувства долга;
- специализация задач;
- назначение на должность по достоинствам;
- плановая последовательность деятельности.

То есть классический подход, по существу, основан на механистической модели.

Теория «человеческих отношений» привлекает внимание к основному в организациях — к людям, неформальным отношениям. Родоначальником теории «человеческих отношений» стал американский социолог и психолог Элтон Мэйо (1860–1949), профессор школы бизнеса Гарвардского университета. Данная теория была сформулирована им в ходе знаменитых Хоторнских экспериментов, которые проводились в 1927—1932 гг. Исследование первоначально касалось влияния на производительность рабочих таких физических факторов, как освещенность, температура в помещении и график работы, но социальные факторы, рассматриваемые в широких пределах, оказались важнее физических. Открытие, сделанное в ходе четвертого эксперимента, состояло в обнаружении *внутригрупповой морали и внутригрупповых норм взаимоотношений и поведения*, которые диктуют человеку определенные стереотипы поведения в ходе трудовой деятельности (в т.ч. эффект работы «с прохладцей», как назвал его Ф. Тейлор в своих работах).

К «поведенческой» школе относятся также концепции уровней мотивации А. Маслоу, зрелости К. Арджириса, четырех типов организационных систем Р. Лайкерта, теории X & Y Д. Макгрегора, модель потребностей в аффилиации, власти, успехе Д. Макклелланда и др.

Современные подходы к анализу организаций включают в себя системные подходы к анализу организаций:

1. *Организация как система центров принятия решений* (Г. Саймон, Дж. Марч, Р. Сайерт). В так называемой концепции принятия решений в основе организационной системы лежит не «работа», не «роль», а «решение» — акт целенаправленного выбора путей устранения некоторой проблемы. Организация рассматривается как совокупность взаимосвязанных центров принятия решений и «устройство для решения проблем». Данная теория освещает в основном информационно-кибернетические и социально-психологические аспекты принятия решений.

2. *Организация как «открытая система»* (Д. Катц, Р. Кан). Данный подход представляет организацию как динамичную систему, тесно взаимодействующую с внешней средой. Принцип рассмотрения организации как открытой системы и само название заимствованы из общей теории систем. Применительно к организации это означает, что она потребляет материальные и социальные ресурсы, информацию и отдает внешней среде (социуму) некий системный продукт в противовес замкнутым, т.н. «закрытым системам».

3. *Концепция социотехнической организации* (Э. Трист, А. Райс, Дж. Вудворд и др.). Это разновидность системного взгляда на природу производственных организаций (предприятий), трактующая последние как сложную гетерогенную систему, состоящую как минимум из двух взаимосвязанных и взаимозависимых подсистем: технико-технологической (техническая организация) и социальной (социальная организация), регулирующих поведение членов организации и выполняющих функцию соединения человека и техники. Техническая подсистема в рамках этого подхода обычно рассматривается как базовая, детерминирующая и ограничивающая состояние социальной (социально-психологической) подсистемы в организации.

Ситуационный подход к анализу организаций (П. Лоуренс, Дж. Лорш, Ф. Каст и др.). Данное направление утверждает, что эффективность организаций зависит от взаимодействия их внутренних переменных с внешними контекстуальными переменными. Таким образом, не существует одинаковых — лучших — для всех организаций (и ситуаций!) методов и систем управления, которые бы были успешными.

К факторам, определяющим ситуацию, относятся: стадия развития организации, технология, тип персонала, тип решаемых задач, правила игры, состояние внешней среды и др.

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru