## Государственное казенное образовательное учреждение высшего профессионального образования «РОССИЙСКАЯ ТАМОЖЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра управления

#### КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Организационное поведение»

на тему «Личность и поведение в организации»

Выполнила: К.Ю.Русакова, студентка 2-го курса очной формы обучения экономического факультета, группа М112б

Научный руководитель: И.В. Каимова, старший преподаватель кафедры

Люберцы 2012

#### ОГЛАВЛЕНИЕ

- Введение
- Глава 1. Влияние личности на организационное поведение
- 1.1. Определение сущности и содержание понятия личность
- 1.2. Взаимодействие личности и организации
- 1.3. Основные типы поведения человека в организации
- Глава 2. Управление поведением человека в организации
- 2.1. Исследование причин неэффективного поведения персонала
- 2.2. Подходы к управлению поведением сотрудников организации
- 2.3. Управление поведением людей в рабочем коллективе
- Глава 3. Роль личности в организации на примере магнитогорского филиала ОАО «Военно страховая компания»
- 3.1. Организационная характеристика магнитогорского филиала ОАО «Военно-страховая компания»
- 3.2. Функциональная роль личности в организации на примере должностных обязанностей страхового агента «Военно-страховой компании»
- 3.3. Оценка личностного поведения в организации на примере страховой компании «ВСК»
- 3.4. Разработка рекомендаций по развитию личности в условиях работы в «ВСК»
- Заключение
- Список использованных источников

#### ВВЕДЕНИЕ

Включение личности в контекст организации позволяет выявить новые её свойства и возможности. Вместе с тем проявление этих свойств в значительной степени определяется характером самой организации, теми возможностями, которыми она располагает для развития личности.

#### СУБЪЕКТ И ОБЪЕКТ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

- Субъектом данной работы является личность в организации, аспекты взаимодействия и её влияние на организацию, и наоборот.
- Объектом является рабочая группа организации, на примере которой происходит исследование межличностных отношений.

### ЦЕЛЬ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

• Целью данной работы является выявление и раскрытие факторов, влияющих на поведение человека в организации, а также исследование рабочей группы, применение теоретических знаний по дисциплине «Организационное поведение» на практике, приобретение навыков и умений, полезных для будущей профессии.

#### АКТУАЛЬНОСТЬ

• Актуальность данной темы обусловлена введением в процесс управления организацией инновационных технологий, позволяющих организации наиболее эффективно функционировать при наименьших затратах.

#### 1. ВЛИЯНИЕ ЛИЧНОСТИ НА ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ

- В первой главе были рассмотрены следующие вопросы:
- 1.1. Определение сущности и содержание понятия личность
- Личность это совокупность значимых психологических свойств и качеств индивида, формирующихся и приобретаемых в процессе совместной деятельности (общение, преобразование мира и его познание) и его нахождения в обществе.

#### 1.2. Взаимодействие личности и организации

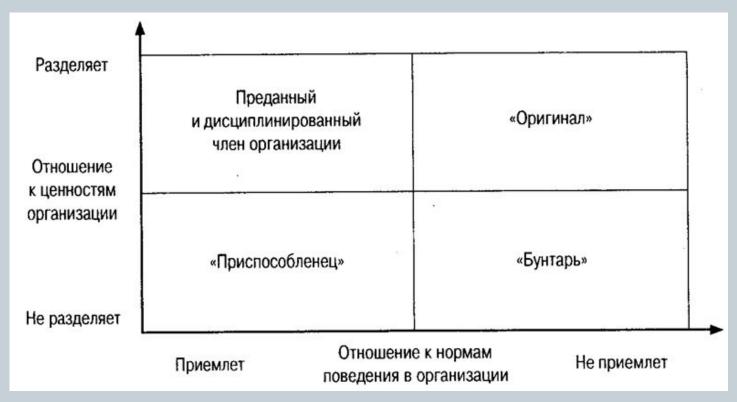
• Модель включения человека в организационное окружение

- Человек, взаимодействуя с организационным окружением, получает от него побуждающие к действию стимулирующие воздействия.
- Человек под воздействием стимулирующих сигналов со стороны организационного окружения осуществляет определенные действия.
- Действия, осуществляемые человеком, приводят к выполнению им определенных работ и одновременно оказывают определенное воздействие на организационное окружение.



#### 1.3. Основные типы поведения человека в организации

 Матрица типов включения человека в организацию



#### 2. УПРАВЛЕНИЕ ПОВЕДЕНИЕМ ЧЕЛОВЕКА В ОРГАНИЗАЦИИ

- 2.1. Исследование причин неэффективного поведения персонала
- Разочарование в работе и, как следствие, низкая отдача обычно бывают вызваны следующими причинами:
- чрезмерное вмешательство со стороны непосредственного руководителя;
- отсутствие психологической и организационной поддержки;
- - недостаток необходимой информации;
- чрезмерная сухость и недостаток внимания руководителя к запросам подчиненного;
- - отсутствие обратной связи, т. е. незнание работником результатов своего труда;
- неэффективное решение руководителем служебных проблем работника;
- некорректность оценки работника руководителем.

### 2.2. Подходы к управлению поведением сотрудников организации

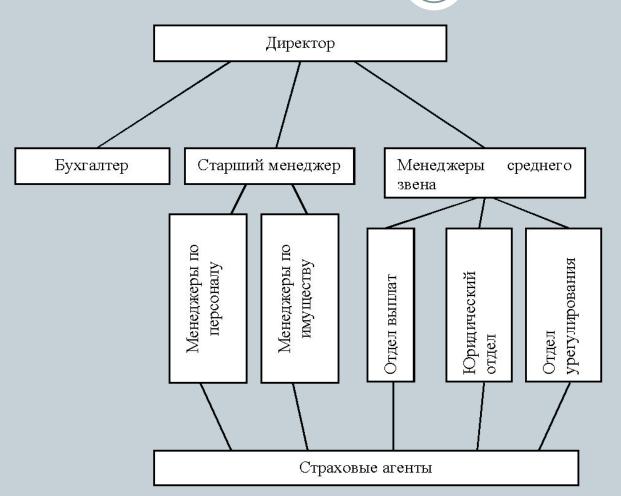
- 1. Первый подход к решению данной проблемы подбор людей с определенными качествами, которые могут гарантировать желаемое для организации поведение ее членов.
- 2. Второй подход состоит в том, что организация влияет на человека, заставляя его модифицировать свое поведение в нужном для нее направлении.

# 3. Роль личности в организации на примере магнитогорского филиала ОАО «Военно-страховая компания»

- 3.1. Организационная характеристика магнитогорского филиала ОАО «Военностраховая компания»
- Магнитогорский филиал ОАО «Военно-страховая компания» является страховой фирмой.
- Основная цель деятельности Магнитогорского филиала ОАО «Военно-страховая компания» получение прибыли, удовлетворяя потребность населения и организаций в страховых услугах.

• ВСК является крупнейшей общероссийской универсальной страховой компанией, реализует более 100 видов современных страховых услуг, обеспечивает страховую защиту свыше 100 000 предприятий и организаций, более 10 федеральных министерств и ведомств, 10 миллионов российских граждан.

### Организационная структура магнитогорского филиала ОАО «ВСК»



Как видно из рисунка, **OCHOBY** организационной структуры магнитогорского филиала ОАО «ВСК» составляют страховые агенты. Рассмотрим их должностные обязанности с целью определения функциональной роли страхового агента в данной организации.

3.2. Функциональная роль личности в организации на примере должностных обязанностей страхового агента «Военно-страховой компании»

• Страховой агент — лицо, физическое или юридическое, которое от имени и по поручению страховой компании занимается продажей страховых полисов (заключением договоров страхования), инкассирует страховую премию, оформляет документацию и в отдельных случаях выплачивает страховое возмещение (в пределах установленных лимитов).

- По роду своей деятельности страховой агент должен выполнять ряд ответственных действий, успешно реализовать которые можно, лишь обладая таким важным качеством, как способность к самостоятельной организации своей работы.
- Все эти способности проявляются, как уже указывалось, в таких чертах характера и личности, как настойчивость, целеустремленность, обязательность, добросовестность.

- Работа в качестве страхового агента требует от кандидата не только знаний в области страхования, но и психологии людей.
- Таким образом, страховые агенты как базовое звено исследуемой организации должны в среднем быть скорее экстравертами, нежели интровертами; по способу сбора информации склонными к сенсорному получению информации работников; по способу принятия решений людьми чувствующего типа.

### 3.3. Оценка личностного поведения в организации на примере страховой компании «ВСК»

- В ходе исследования личности в компании «ВСК» были определены характеристики личности страховых агентов с помощью теста.
- В общем было выяснено, что страховыми агентами в «ВСК» работают люди, которые имеют склонности и к общению, и к «чувствованию» людей, что так важно при общении с потенциальными клиентами.
- Можно сделать вывод, что человеческий, личностный потенциал для развития у исследуемой организации есть.

Но на основании проведенного анкетирования можно заключить, что более половины работников магнитогорского филиала ОАО «ВСК» относятся к подтипу «приспособленец». Это значит, что сотрудникам в большинстве своем не интересны ценности организации, но они в целом следуют принятым в организации нормам и формам поведения; однако тревожащим фактором здесь следует считать то, что эти люди могут совершать действия, противоречащие интересам организации.

#### Вывод

 Всё это позволяет говорить о недостаточной сформированности «командного духа» среди работников фирмы, незрелости коллектива, или же о не слишком эффективном менеджменте в сфере персонала.

### 3.4. Разработка рекомендаций по развитию личности в условиях работы в «ВСК»

- Для того чтобы эффективно работать, человеку требуется определенный стимул. Хороший руководитель обязан знать, каким образом можно стимулировать того или иного подчиненного.
- К методам стимулирующего поведения относятся:
- 1. мотивация
- 2. коммуникативная компетентность
- 3. удовлетворенность работника трудом

#### Вывод

- К сожалению, недооценка потенциала и интеллектуальных ресурсов людей, работающих в организациях, — существенный недостаток руководства российских предприятий.
- Мотивированный персонал сплоченная команда. Именно этого и не хватает, как показало проведенное нами исследование, в компании «ВСК». Поэтому руководству магнитогорского филиала следует задуматься о мотивации и стимулировании своего персонала.

- С целью оптимизации данного процесса также необходимо непрерывное развитие персонала.
- На мой взгляд есть один способ сплотить человеческие ресурсы на решение планов «ВСК»
  это систематическое консультирование.
- Кроме того, важно проводить регулярные социологические исследования и психологические тренинги с сотрудниками.

Таким образом, программа включения и усовершенствования личности в магнитогорском филиале «ВСК» должна состоять из:

- 1. программы мотивации, включающей в себя моральное и материальное стимулирование труда
- 2. плана консультаций и семинаров с страховыми агентами с целью повышения из профессиональной компетенции
- 3. социопсихологических исследований и тренингов с целью сплочения команды единомышленников.

#### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

- Любая организация это, прежде всего люди, только благодаря им можно чего-то достичь. Организация существует, чтобы обслуживать людей. Стратегию обдумывают тоже люди, организация состоит тоже из людей и управляется ими. Они принадлежат к той части организации, которая дает им жизнь. Именно люди источник творчества, инициативы, энергии для достижения целей, стоящих перед организацией.
- Успех работы фирмы обеспечивают работники, занятые на ней. Поэтому одно из значительных мест в любой организации занимает личность работника.