

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.

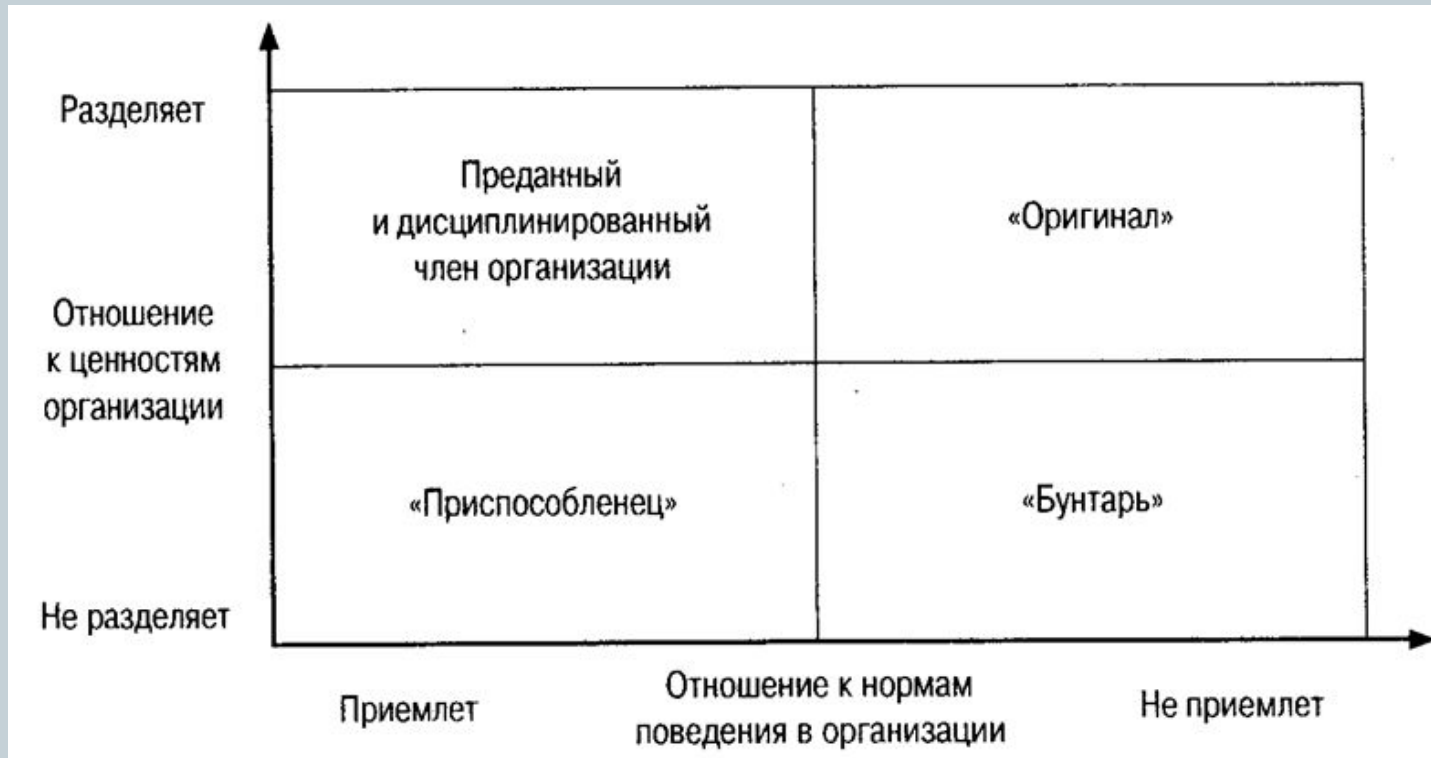




# 1.3. Основные типы поведения человека в организации



- 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»

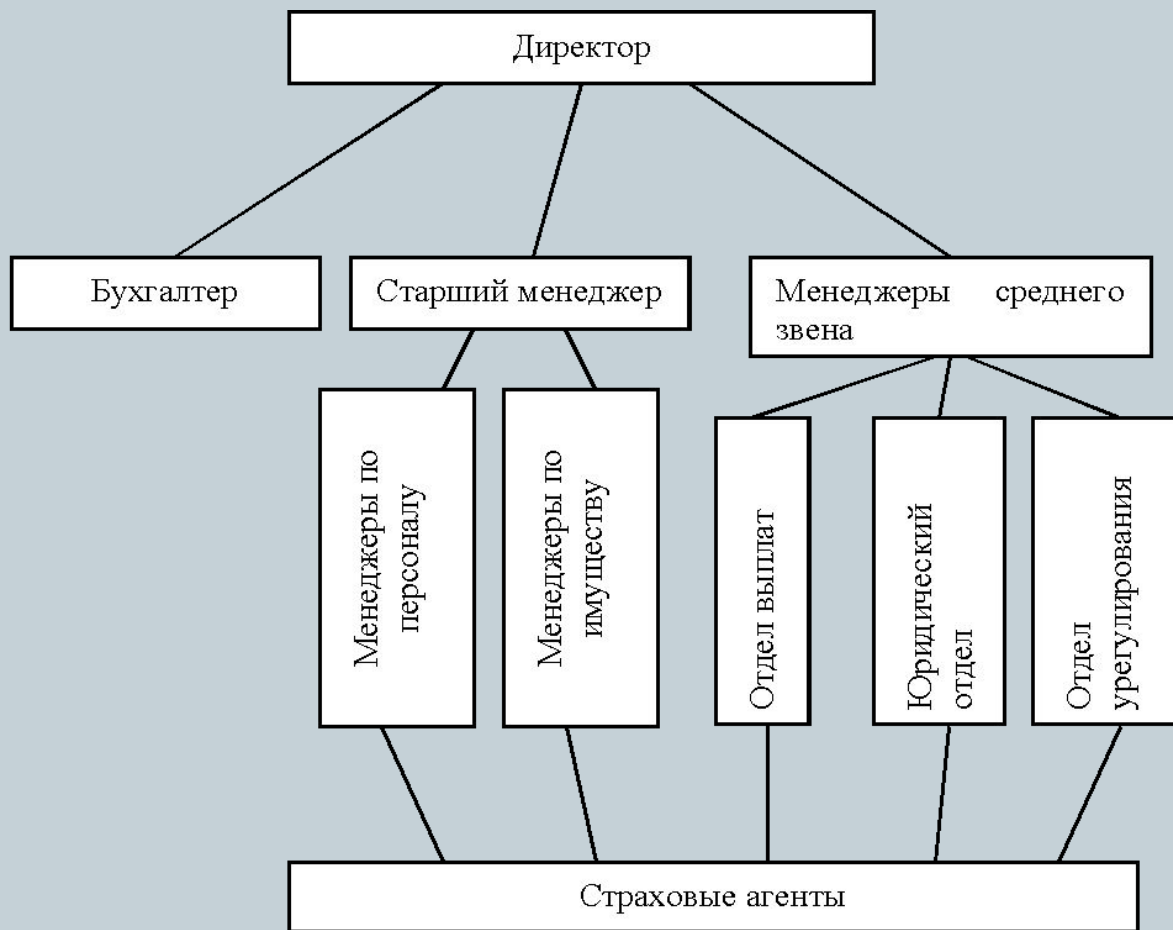


- 3.1. Организационная характеристика магнитогорского филиала ОАО «Военно-страховая компания»
- Магнитогорский филиал ОАО «Военно-страховая компания» является страховой фирмой.
- **Основная цель** деятельности Магнитогорского филиала ОАО «Военно-страховая компания» - получение прибыли, удовлетворяя потребность 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, основу 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 их 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.**