Содержание

Введение 3

Глава 1. Социально – психологический климат организации 4

1.1 Понятие социально – психологического климата 4

1.2 Модели социально – психологического климата 4

1.3 Структура социально – психологического климата 6

Глава 2. Результаты эмпирического исследования СПК

в ООО «Коктейль» 10

2.1. Результаты исследования СПК подразделения № 1 10

2.2. Структура взаимоотношений в подразделениях 14

2.3. Анализ результатов исследования состояния СПК

коллектива фирмы в целом 18

2.4. Отношение сотрудников к различным аспектам своей

деятельности 19

2.5. Корреляционный анализ 20

2.6. Факторный анализ 20

Глава 3. Разработка мероприятий по совершенствованию в

улучшении социально – психологического климата на предприятии 24

Заключение 26

Список литературы 27

Введение

С ходом современного научно - технического и социального прогресса, с его противоречащими, социальными и социально - психологическими тенденциями и последствиями неразрывно связаны многие острые проблемы социально - психологического климата коллектива.

Однако, климат это не только проблема сегодняшних социально - психологических сложностей социального и научно - технического прогресса, но одновременно и проблема решения завтрашних перспективных задач, связанных с моделированием новых, более совершенных, чем прежде, человеческих отношений и человеческих общностей.

Формирование благоприятного социально - психологического климата трудового коллектива является одним из важнейших условий борьбы за рост производительности труда и качество выпускаемой продукции.

Социально-психологический климат может рассматриваться в качестве полифункционального показателя.

уровня психологической включенности человека в деятельность;

меры психологической эффективности этой деятельности;

уровня психического потенциала личности и коллектива, не только реализуемых, но и скрытых, неиспользованных резервов и возможностей;

масштаба и глубины барьеров, лежащих на пути реализации психологических резервов коллектива;

тех сдвигов, которые происходят в структуре психического потенциала личности в коллективе.

Курсовая работа посвящена проблеме формирования социально – психологического климата в организации, с социально – психологической точки зрения, ни примере исследования состояния СПК в ООО «Коктейль»

Глава 1. Социально – психологический климат организации

* 1. Понятие социально – психологического климата

Этот термин, ныне широко употребляемый, часто принято ставить в один ряд с понятиями духовной атмосферы, духа коллектива и преобладающего настроения.[[1]](#footnote-1)1

СПК коллектива всегда характеризуется специфической для совместной деятельности людей атмосферой психического и эмоционального состояния каждого его участника, индивида и несомненно зависит от общего состояния окружающих его людей. В свою очередь атмосфера той или иной общности или группы проявляется через характер психической настроенности людей, которая может быть деятельной или созерцательной, жизнерадостной или пессимистичной, целеустремленной или анархичной, будничной или праздничной и так далее.

Не только в социологии, но и в психологии утвердилась точка зрения, согласно которой главной структурой образующей СПК является настроение. Сошлемся, в частности, на высказывание известного советского психолога К.К. Платонова, по мнению которого социально-психологический климат (как свойство группы) является одним (хотя и важнейшим) из компонентов внутренней структуры группы, определяется межличностными отношениями в ней, создающими стойкие настроения группы, от которых зависит степень активности в достижении целей.

Климат коллектива представляет собой преобладающий и относительно устойчивый психический настрой коллектива, который находит многообразные формы проявления во всей его жизнедеятельности.

* 1. Модели социально – психологического климата

Выделение моделей основывается на оценке трех сторон:

уровень развернутости психологического потенциала коллектива;

степень реализации его в данный момент;

тенденцию дальнейших изменений психологического потенциала коллектива;

Вариант А.

Высокий уровень развернутости социально - психологического потенциала коллектива, которому соответствует и степень его реализации. При работе с полной отдачей сохраняется необходимый резерв сил для дальнейшего совершенствования условий и организации труда, не происходит работы на износ. Четкая организация труда и управления в коллективе в сочетании с необходимым резервом сил и удовлетворенностью от ощутимой отдачи открывают перспективу дальнейшего развертывания социально-психологического потенциала коллектива.

Вариант Б.

Высокий уровень развернутости психологического потенциала коллектива при крайне низкой степени его реализации в данный момент, что связано с несовершенством сложившейся в рамках системы, выходящей за пределы данного коллектива, организации труда и управления. Отсюда – наметившаяся тенденция свертывания социально-психологического потенциала коллектива и снижения в целом уровня его профессиональной социально - экономической эффективности и тенденции роста неудовлетворенности системой организации и управления, выходящей за рамки данного коллектива, и перерастание этой неудовлетворенности в конфликт.

Вариант В.

Невысокий уровень развернутости социально-психологического потенциала коллектива компенсируется работой (хоть и устаревшими методами, но с полной отдачей – на износ). Данный случай в перспективе сулит срыв в работе и резкое падение социально-экономической эффективности.

Эти варианты СПК, разумеется, не исчерпывают их реального многообразия.

СПК аптечного коллектива имеет свои особенности. Они обусловлены, прежде всего, целями и задачами, стоящими перед аптекой как организацией здравоохранения. И в тоже время аптека – организация, осуществляющая торговые функции, со всеми вытекающими отсюда последствиями. Получение прибыли – это обязательное условие существования.

Влияние на СПК может оказывать и внешняя среда. Сотрудники имеют частные контакты с больными людьми или их близкими, что требует проявления высоких моральных качеств, человеческих чувств, способности использовать психоэмоциональное направление в процессе обращения.

Особенностью, существенно влияющей на СПК является то, что коллективы аптек – зачастую коллективы женские.

* 1. Структура социально – психологического климата

Существенным элементом в общей концепции социально - психологического климата является характеристика его структуры. Это предполагает вычисление основных компонентов в рамках рассматриваемого явления по некоему единому основанию, в частности по категории отношения. Тогда в структуре СПК становится очевидным наличие двух основных подразделений – отношения людей к труду и их отношения друг к другу.

В свою очередь отношения друг к другу дифференцируются на отношения между товарищами по работе и отношения в системе руководства и подчинения.



В конечном итоге всё многообразие отношений рассматривается через призму двух основных параметров психического настроя – эмоционального и предметного.

Под предметным настроем подразумевается направленность внимания и характер восприятия человеком тех или иных сторон его деятельности. Под тональным – его эмоциональное отношение удовлетворенности или неудовлетворенности этими сторонами.

Психологический климат коллектива, обнаруживающий себя, прежде всего, в отношениях людей друг к другу и к общему делу, этим все же не исчерпывается. Он неизбежно сказывается и на отношениях людей к миру в целом, на их мироощущении и мировосприятии. А это в свою очередь может проявиться во всей системе ценностных ориентаций личности, являющейся членом данного коллектива. Таким образом, климат проявляется определенным образом и в отношении каждого из членов коллектива к самому себе. Последнее из отношений кристаллизуется в определенную ситуацию – общественную форму самоотношения и самосознания личности.

В результате создается определенная структура ближайших и последующих, более непосредственных и более опосредованных проявлений социально - психологического климата.

То обстоятельство, что отношение к миру (система ценностных ориентаций личности) и отношение к самому себе (самосознание, самоотношение и самочувствие) попадают в ранг последующих, а не ближайших проявлений климата, объясняется их более сложной, многократно опосредованной зависимостью не только от ситуации данного коллектива, но и от целого ряда других факторов, с одной стороны, макромасштабных, с другой – сугубо личностных.

Действительно, отношения человека к миру формируются в рамках его образа жизни в целом, который никогда не исчерпывается предметами того или иного, даже самого значимого для него коллектива.

Аналогичным образом обстоит дело и с отношением к самому себе. Самосознание человека складывается в течение всей его жизни, а самочувствие находится в существенной зависимости не только от его статуса в трудовом коллективе, но нередко в еще большей мере от семейно-бытового положения и физического здоровья индивида.

Это, разумеется, не снимает возможности рассмотрения самооценки и самочувствия индивида в данном конкретном коллективе и в зависимости от него.

На самочувствие личности в коллективе отражаются отношения личности к определенной группе в целом, степень удовлетворенности своей позицией и межличностными отношениями в группе.

Каждый из членов коллектива на основе всех других параметров психологического климата вырабатывает в себе соответствующее этому климату сознание, восприятие, оценку и ощущение своего «я» в рамках данной конкретной общности людей.

Самочувствие личности в определенной мере может служить и известным показателем степени развернутости ее духовного потенциала. В данном случае подразумевается психическое состояние, определяемое во многом атмосферой производственного коллектива.

С этой точки зрения саму самочувствие личности может рассматриваться как один из наиболее общих показателей СПК.

Вместе с тем он не может считаться вполне основательным для того, чтобы конкретно судить о всех аспектах СПК в коллективе, о мере эффективности его деятельности.



А – отношение к делу; Б – самочувствие личности  
(отношение к самому себе); В – отношение к другим людям.

Глава 2. Результаты эмпирического исследования СПК в ООО «коктейль»

2.1. Результаты исследования СПК подразделения №1

В исследуемом коллективе изучались следующие социально-психологические показатели на основе социометрического метода[[2]](#footnote-2)1

Социальный статус.

Уровень оценки деловых качеств сотрудников друг другом (деловой критерий),

Уровень оценки личностных качеств (личностный критерий),

Уровень оценки одинарного ролевого критерия (неформальное лидерство),

референтометрический критерий.

Исходя из обработки данных, полученных в ходе эмпирического исследования, установлено следующее.

Неформальным лидером (показатель оценки одинарного ролевого критерия - 0,33), мнение которого наиболее авторитетно для коллектива (референтометрический критерий - 0,66) является член коллектива №2. Тем не менее социограмма показывает, что он не имеет взаимных симпатий ни с одним из членов коллектива. Хотя сам выбирает членов группы № 6 и 9 (т.е. тех, с кем непосредственно связан профессиональной деятельностью), имеющих самые высокие показатели по деловому критерию (0, 77 у №6 ) и по личностному критерию (0, 66) у № 9, что свидетельствует о том, что сотрудник №2 поддерживает с остальными членами коллектива чисто формальные отношения в силу специфики функциональных обязанностей.

Социограмма позволила сделать вывод о том, что сотрудник №10, получивший лишь 1 положительный выбор, стремится к межличностному общению со всеми членами коллектива. Это, вероятно, объясняется тем, что он является единственным мужчиной, к тому же самым молодым в коллективе (18 лет), со стажем работы 4 месяца.

Тесные и устойчивые взаимоотношения на основе взаимных симпатий сложились между членами коллектива № 1,3, 5, 4, 9, 6 и 8. Даже при наличии двух группировок (№ 4 - 9 - 8) и (№ 3 – 1 – 5 - 6), их лидеры (№9 и №1) также испытывают друг к другу взаимные симпатии, что способствует созданию благоприятной психологической атмосферы.

Были рассчитаны социометрические индексы, характеризующие социально - психологические особенности подразделения[[3]](#footnote-3)1

индекс сплоченности (0,17), демонстрирующий степень выраженности прочных психологических привязанностей членов группы друг к другу;

индекс связанности (0.19), определяющий степень выраженности взаимных симпатий по сравнению с односторонними предпочтениями;

индекс интегративности (1,0), характеризующий наличие/отсутствие в коллективе членов, находящихся в психологической изоляции (расчет индексов)

Анализ полученных результатов свидетельствует о том, что в данном коллективе не смотря на наличие дружеского расположения сотрудников друг к другу, тесные и доверительные отношения, базирующиеся на взаимных симпатиях, развиты недостаточно.

Руководству следует обратить внимание на личностную сферу (т.е. интересы и потребности) сотрудников, предусматривать организацию мероприятий, направленных на развитие чувства взаимопомощи и взаимоподдержки членами коллектива друг друга.

В анкете предложены полярные характеристики различных аспектов СПК. Они оцениваются в баллах (от-3 до +3).

Средний суммарный показатель СПК составляет 2,2 балла. Это достаточно высокий показатель.

Наиболее выраженным позитивным качеством, характеризующим СПК подразделения, является эмоциональное отношение сотрудников друг к другу (+2,5 балла). Достаточно высоки показатели характеристик, определяющих: доброжелательность; взаимные симпатии и уважение к мнению других; активность и энергичность группы, основанные на желании работать коллективно (каждая из них оценена 2,3 балла). Наиболее низкий показатель характеризует восприятие сотрудниками взаимоотношений как справедливых, поддержку и защиту слабых (+1,7 балла).

Оно исследовалось с помощью опросника, в котором изложены различные аспекты производственных отношений. Их предлагалось оценить по пятибалльной шкале, где 5 баллов присваивается, если показатель явно выражен, а 0 баллов - при его отсутствии.

Восприятие производственных отношений в целом оценено в 3,7 балла, что соответствует уровню выше среднего. Оценки отношения сотрудников к содержанию трудовой деятельности варьируют от 2,7 до 4,6 баллов. Так, более низкие показатели отмечены в отношении ритмичности работы (3балла). Самый высокий показатель характеризует оперативность проведения совещаний (4,6) и характер адаптации новых членов в коллективе(4,6). Степень удовлетворенности деятельностью руководителя - весьма высок - 4,4 балла. Уровень дохода сотрудники оценивают низко (2, 7 балла).

Таким образом, не смотря на достаточно высокий уровень удовлетворенности сотрудников деятельностью руководителя и производственными отношений в целом, имеются резервы совершенствования СПК, прежде всего в плане организации трудового процесса.

Согласно анализу результатов метода экспертных оценок были выявлены и проранжированы характеристики личности руководителя подразделения. При этом мы использовали 9 блоков качеств личности (каждый из которых содержит 7 признаков):

определенность;

осознанность;

целеустремленность;

избирательность;

тактичность;

действенность;

требовательность;

критичность;

ответственность.

Общий средний балл оценки (43,65) позволяет сделать заключение о высоком уровне развития качеств руководителя (Таблица 1).

Таблица 1.

Характеристика выраженности качеств руководителя

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка в баллах | Характеристика уровня качеств |
| менее 21 | Практически непригоден к выполнению функций руководителя |
| 21-27 | Низкий уровень |
| 28-36 | Средний уровень |
| более 36 | Высокий уровень |

Лидирующие места по результатам экспертной оценки качеств руководителя (по 5-бальной шкале) занимают:[[4]](#footnote-4)1

способности руководителя осознавать цели организаторской деятельности (4.80);

приоритет мотивов организаторской деятельности (4,90);

определенность, раскрывающая структуру интереса к различным аспектам своей деятельности (4,90);

четвертое ранговое место занимает способность руководителя брать на себя ответственность за результаты своей деятельности и деятельности коллектива (4,80);

Здесь сотрудники негативно отнеслись к неспособности руководителя признавать ошибочность своих решений.

Следующее место, по степени выраженности, занимает требовательность (4,81) и способность активизировать деятельность сотрудников, находя наилучшие средства эмоционально-волевого воздействия, правильно выбирая момент их применения (4,81).

Сотрудники отмечают умение руководителя строить взаимоотношения (4,90), сочетая критичность (4, 80) с умением глубоко и полно отражать психологические особенности коллектива (4, 90).

Малый разброс результатов оценивания свидетельствует о высоком уровне профессионализма и компетентности руководителя во всех аспектах своей деятельности и гармоничности качеств личности.

На основе использования методики А.Л.Журавлева выявлен стиль управления данного руководителя.

Ведущим компонентом стиля управления, по мнению сотрудников, является коллегиальность (13,5 из возможных 16 баллов).

Директивность (5, 62 балла) проявляется в:

контроле за деятельностью подчиненных (0,7 балла);

характере деятельности в критических ситуациях (0,6 баллов);

характере преобладающих мер воздействия на подчиненных (0,42);

отношении руководителя к советам подчиненных (0,4).

Либеральность (0, 38) определяет

характер обращения руководителя с подчиненными (0,1);

отношение к критике со стороны подчиненных (0,07);

распределение полномочий между руководителем и подчиненными(0,03).

В целом руководитель в своей деятельности умело сочетает все компоненты управления, обеспечивая эффективность своего влияния.

2.2. Структура взаимоотношений в подразделениях

Структура взаимоотношений в подразделениях изложена в результатах исследования подразделений фирмы.

Были рассчитаны социометрические индексы, характеризующие социально - психологические особенности подразделения: индекс сплоченности, индекс связанности, индекс интегративности. (Приложение Индексы социометр.)

Следует отметить, что все индексы пропорционально взаимосвязаны, но степень взаимосвязи различна в разных подразделениях. Наиболее выраженным во всех подразделениях является индекс интегративности. Это свидетельствует о том, что в подразделениях сформированы в разной степени неформальные взаимоотношения между сотрудниками.

Максимальный индекс интегративности - отсутствие изолированных (1,0) - в подразделении №1. В подразделениях № 4,5,7,9 - по два изолированных члена групп. В подразделениях № 2.3 - по 4 изолированных при малом составе коллективов (Приложение Выборка).

В этом случае первое место по уровню интегративности занимает подразделение №1. На втором месте - подразделения № 4.5,7,9 с индексами равными 0,5. Третье место занимают подразделения № 2,3 с индексами 0,25. На последнем месте подразделения № 6,8 - индекс 0,2.

Средний и высокий уровни интегративности при высоких показателях сплоченности и связанности свидетельствует о наличии сложившихся группировок.

Наиболее сложная ситуация в подразделении № 6, где низкий показатель интегративности, характеризующий наличие изолированных (5 человек) соответствует низким показателям и сплоченности, и связанности, что свидетельствует об отсутствии неформальных отношений и взаимного интереса сотрудников друг к другу.

В целом, анализируя показатели социометрических индексов коллективов подразделений, можно сделать заключение, что взаимные симпатии сотрудников друг к другу не приводят к созданию реальных устойчивых неформальных отношений и не способствуют сплоченности коллектива.

Руководителям подразделений следует обратить особое внимание на работу с изолированными, на выявление их личных интересов и потребностей. Так как коллективы достаточно молоды, не следует допускать образования группировок по возрастным категориям, а больше внимания уделять созданию благоприятной эмоциональной атмосферы в коллективе, содействовать увеличению частоты формальных и неформальных контактов между представителями различных группировок, а также способствовать профессиональному росту своих сотрудников, показывая его преимущества (расширение сферы деятельности, что способствует росту заработной платы; повышение квалификации, ведущее к повышению процентной надбавки к заработной плате, к увеличению отпуска).

Характеристика социометрических показателей руководителей подразделений:

Подразделение №2

социальный статус руководителя - 0,33

деловой критерий - 0,22

личностный критерий - 0,11

критерий лидерства - 0,22

референтометрический критерий 0,22

Подразделение №3

социальный статус руководителя - 0,22

деловой критерий - 0,33

личностный критерий - 0,11

критерий лидерства - 0,56

референтометрический критерий 0,56

Подразделение № 4.

социальный статус руководителя - 0,17

деловой критерий - 0,17

личностный критерий - 0,33

критерий лидерства - 0,40

референтометрический критерий 0,40

Подразделение №5.

социальный статус руководителя - 0,29

деловой критерий - 0,14

личностный критерий - 0,57

критерий лидерства - 0,86

референтометрический критерий 0,71

Подразделение №6.

социальный статус руководителя - 0,50

деловой критерий - 0,33

личностный критерий - 0,17

критерий лидерства - 0,17

референтометрический критерий 0,50

Подразделение №8.

социальный статус руководителя - 0,22

деловой критерий - 0,33

личностный критерий - 0,22

критерий лидерства - 0,67

референтометрический критерий 0,33

Подразделение №9.

социальный статус руководителя - 0,50

деловой критерий - 0,50

личностный критерий - 0,25

критерий лидерства - 0,38

референтометрический критерий 1,0

Можно отметить, что лидирующее положение по социальному статусу имеют руководители подразделений №6 (0,50) и №8 (0,50). На втором месте - руководитель подразделения № 3 (0,33). Третье место у руководителя подразделения №5 (0,29). Следующее место поделили руководители №3 (0,22) и №8 (0,22). Последнее место по этой позиции занимает руководитель подразделения №4 (0,17).

Таким образом:

не все руководители имеют высокий социальный статус;

высокие показатели по одинарному ролевому критерию находятся во взаимосвязи либо:

1) с личностной сферой и референтометрией

(подразделение №5 - 0,86 - 0,57 - 0,71;

подразделение №4 - 0,40 - 0,33 - 0,40;

подразделение №8 - 0,67 - 0,33 - 0,33).

2) с деловой сферой и референтометрией

(подразделение №6 - 0,50 - 0,33 - 0,50).

отсутствие взаимосвязи между лидерством и референтометрией при наличии высокого социального статуса (подразделение №6 - 0,17 - 0,50 - 0,50) свидетельствуют о том, что хотя руководитель является только формальным лидером, тем не менее, подчиненные уважают его мнение и он пользуется авторитетом.

Самую низкую позицию с достаточно ровными показателями по всем критериям занимает руководитель подразделения №2

1) 0,33 ; 2) 0,22 ; 3) 0,11 ; 4) 0,22 ; 5) 0,22 .Это может быть обусловлено недостаточным опытом работы в должности руководителя.

Самая высокая позиция у руководителя подразделения №8, получившего признание подчиненных по всем критериям, кроме личностного.

1) 0,50; 2) 0,50; 3) 0,25; 4) 0,38; 5) 1,0. Это свидетельствует о том, что руководитель недостаточно компетентен в решении личностных проблем своих подчиненных.

В целом можно отметить, что все руководители обладают высоким уровнем профессионализма и пользуются авторитетом среди подчиненных.

2.3. Анализ результатов исследования состояния СПК коллектива фирмы в целом

В процессе анализа результатов исследования состояния СПК фирмы, было выявлено, что ведущими характеристиками являются:

Преобладание жизнерадостного типа настроения (77,8%);

Активность и энергичность групп (55,6%);

Желание работать коллективно (55,6%);

Доброжелательность и взаимные симпатии (44,5%).

Вместе с тем, наблюдается:

отсутствие переживания по поводу совместных достижений и неудач (55,6%);

недостаточно уважительное отношение к сотрудникам (33,3%).

Таким образом, состояние СПК коллектива фирмы в целом можно определить как благоприятное. Но, вместе с тем, существуют немалые резервы для его улучшения.

2.4. Отношение сотрудников к различным аспектам своей деятельности

Показателями, характеризующими отношение сотрудников к различным аспектам трудового процесса, являются:

удовлетворенность деятельностью руководителей (88,9%);

оперативность (55,6%) и конструктивность (55,6%) совещаний;

забота о новичках (44,4%);

отсутствие конфликтов из-за мелочей (33,3%);

адекватность оценок руководством работы подчиненных (33,3%).

Негативным образом сотрудники характеризуют:

уровень доходов (100,0%);

отсутствие ритмичности в работе (55,6%);

коллегиальность в принятии решений (33,3%).

Руководству следует обратить больше внимания на сферу оплаты труда сотрудников, а также на организацию мероприятий, направленных на повышение стрессоустойчивости, и снижение негативных последствий, отражающихся на нервно - психическом состоянии вследствие неритмичного характера труда.[[5]](#footnote-5)1 В конечном счете, эти мероприятия окажут существенное влияние на улучшение межличностных отношений в коллективе. А этот фактор является ведущим в определении состояния СПК наряду со стилем руководства.

2.5. Корреляционный анализ

На основании результатов исследования было выявлено, что референтометрический показатели коррелируют со всеми параметрами, а именно: с социальным статусом (R=0.470), с личностной сферой (R=0.480), с неформальным лидерством (R=0.346), в большей степени, чем с показателями в деловой сфере (R=0.215). Также можно отметить взаимосвязь по таким параметрам, как производственная сфера и социальный статус (R=0.422) , личностная сфера и социальный статус (R=0.404), личностная и производственная сферы (R=0.397).

Таким образом, следует отметить взаимодействие и взаимовлияние факторов СПК друг на друга, в частности, эмоциональное состояние работников и результаты деятельности находятся в зависимости друг от друга и от социального статуса.

Характеризуя СПК коллектива, выявлена ярко выраженная корреляция между переживанием сотрудниками достижений и неудач и сплоченностью коллектива (R=0.731). Искренние симпатии и участие отражаются как на сплоченности коллективов (R=0.696), так и на совместном переживании успехов и неудач (R=0.688), а также на уважительном отношении к мнению товарищей (R=0.622). Взаимные симпатии способствуют созданию в коллективах бодрого, жизнерадостного типа настроения (R=0.599). Кроме того, уважительное отношение к членам коллектива придает группе энергичность и делает ее членов более активными (R=0.576). Переживание достижений происходит в результате совместной деятельности (R=0.567).Созданию условий для развития чувства коллективизма способствует в том числе, и справедливое отношение ко всем сотрудникам (R=0.569).

2.6. Факторный анализ

В работе применялся следующий путь обработки результатов. С помощью статистических процедур сначала строилась матрица корреляций. После вычисления матрицы проводится факторный анализ методом главных компонент. На этом шаге вычислялись первые самые мощные главные компоненты и строились матрицы факторных нагрузок каждой строки матрицы корреляций на каждую главную компоненту. Главные компоненты - это независимые, ортогональные измерения (оси), в пространстве которых можно «упаковать» все коррелируемые параметры. Главные компоненты отличаются тем свойством, что первая из них является и самой мощной, задающей и самое сильное измерение (ось) факгорного пространства. Вторая компонента - следующая по величине, а каждая последующая - меньше, чем предыдущая. Для анализа отбирались факторы с весом, значительно более 1.0, то есть те, которые объясняют не меньше дисперсии результатов, чем одна переменная. Подсчитывался вес каждого фактора, процент объясняемой и накопленной дисперсии. На следующем шаге мы использовали процедуру VАRIМАХ вращения для поиска более простой и интерпретируемой структуры.

Обработка проводилась в пакете компьютерных программ: SPSS 10.0 for Windows.

С помощью выше описанной процедуры были выявлены универсальные факторы - категории, всего 16, объясняющие 76,4 % распределения.

Для выбора числа интерпретируемых факторов мы воспользовались критерием каменистой осыпи, являющимся графическим методом, предложенным Кэттелэм (Cattell, 1966). Согласно методу, можно изобразить собственные значения, представленные в таблице ранее, в виде простого графика. Кэттэл предложил найти такое место на графике, где убывание собственных значений слева направо максимально замедляется. В соответствии с этим критерием можно оставить два наиболее значимых фактора, объясняющих, соответственно, 17,7%, 10,7% дисперсии

В результате факторного анализа было выявлено следующее.

1. В первый фактор с наиболее значимым факторным весом вошли следующие переменные:

Справедливость (r=0.701 при P<0.01);

Эффективность совещаний (r=0.679 при P<0.01);

Активность группы (r=0.662 при P<0.01);

Отношение сотрудников к успехам и неудачам (r=0.656 при P<0.01);

Идентификация сотрудников с принятыми решениями (r=0.650 при P<0.01);

Удовлетворенность совместной деятельностью (r=0.633 при P<0.01).

Как можно заметить, стержневым, определяющим все другие виды отношений является фактор справедливости.

Составляющими компонентами справедливости является эффективность проводимых совещаний и собраний с отсутствием директивности руководства в этих процессах.

Активность членов группы в выполнении своих обязанностей напрямую зависит от оценки действий руководства, как справедливых и несправедливых. В понятие справедливости большинство сотрудников включают и отношения коллег к совместным успехам и неудачам. В то же время. Справедливость понимается как участие в совместном принятии решений и в стремлении участвовать в равноправной совместной деятельности.

В целом, можно сказать, что определяющим психологическим феноменом является стремление сотрудников к совместной позитивной деятельности, где их мнение будет услышано. Стремление к налаживанию такой деятельности, которая будет восприниматься, как общая, объединяющая всех.

Исследование показывает, что главным и определяющим фактором психологической атмосферы предприятия является, прежде всего, оптимальная система неформальных взаимоотношений.

Таким образом, если есть сложившаяся команда с позитивными неформальными взаимоотношениями, и где присутствуют позитивные отношения между сотрудниками и руководителями подразделений, можно ожидать снижения текучести кадров и повышения эффективности производственной деятельности.

Во второй фактор (референтности) с максимальным весом вошли следующие компоненты:

- социальный статус в группе ---0.750

- значимость мнения для группы ----0.611

- адекватность оценки работы сотрудников руководителем---0.650

Наличие внутренних ментальных структур предполагает восприятие различных аспектов происходящих явлений и, как следствие - их приоритетность

Вследствие того, что на социальный статус сотрудника в большей мере влияет адекватная оценка руководителя, повышается значимость его мнения для группы, в то же время адекватная оценка влияет на статус и на значимость мнения члена коллектива для группы.

Глава 3. Разработка мероприятий по совершенствованию в улучшении социально – психологического климата на предприятии

По фирме в целом:

совершенствование уровня оплаты труда в целях повышения мотивации деятельности сотрудников и роста эффективности производственного процесса;

совершенствование организации мероприятий, направленных повышение интеграции коллектива, способствующей снижению текучести кадров;

больше внимания уделять созданию благоприятной эмоциональной атмосферы в коллективе, содействовать увеличению частоты формальных и неформальных контактов между сотрудниками, способствовать их профессиональному росту, показывая его преимущества.

вследствие неритмичного характера труда, способствовать организации мероприятий, направленных на повышение стрессоустойчивости, и снижение негативных последствий, отражающихся на нервно-психическом состоянии. В конечном счете, эти мероприятия окажут существенное влияние на улучшение межличностных отношений в коллективе.

Руководителям подразделений:

Руководителю подразделения №2 обратить внимание на:

Создание условий, способствующих активизации совместной деятельности сотрудников, способствующих развитию чувства солидарности, взаимопомощи и поддержки;

Справедливое отношение ко всем сотрудникам без исключения;

Руководителю подразделения №3 обратить внимание на:

совершенствование условий труда, его организации;

внедрение мероприятий, направленных на снижение негативных последствий неритмичного характера труда;

использование потенциала сотрудников в процессе принятия управленческих решений на уровне подразделения;

Руководителю подразделения №4 обратить внимание на:

эмоционально-личностную сферу и настрой сотрудников на трудовой процесс в сложных ситуациях деятельности,

больше внимания уделять воспитательным аспектам; совершенствованию взаимоотношений с коллективом, нахождению индивидуального подхода к сотрудникам.

Повышение уровня своего профессионализма, изучение литературы по управлению трудовым коллективом и нормализации состояния СПК, методам и приемам организаторской и воспитательной работы.

Руководителю подразделения №6 обратить внимание на:

Эмоционально - личностную сферу сотрудников;

предусмотреть мероприятия, направленные на сплочение коллектива и развитие чувства общности, основанному на взаимных симпатиях и более тесных дружеских связях.

Руководителю подразделения №7 обратить внимание на:

внедрять мероприятия, способствующие развитию сплоченности и коллективизма;

необходимость уважительного отношения к мнению сотрудников;

совместные с коллективом переживания его успехов и неудач.

Руководителю подразделения №8 обратить внимание на:

Проводить с сотрудниками работу по нормализации внутригрупповых процессов, направленных на предотвращение конфликтов в подразделении, установление доброжелательных взаимоотношений между сотрудниками;

предусмотреть мероприятия, способствующие формированию чувства коллективизма.

Заключение

Исследование позволило выявить следующие закономерности.

1. В результате исследования подтвердилась основная гипотеза о том, что в небольших коллективах малого ресторанного бизнеса на состояние СПК влияет взаимная поддержка и характер эмоциональных связей между сотрудниками, то есть неформальная структура отношений.

2. На эффективность функционирования фирм существенное влияние оказывает организация морального и материального стимулирования деятельности сотрудников, а также организация мероприятий, направленных на повышение стрессоустойчивости и снижение негативных последствий, отражающихся на нервно - психическом состоянии, что, в конечном счете, окажет существенное влияние на улучшение межличностных отношений в коллективе.

3 Уважительное отношение к мнению коллектива и отдельным работникам, тактичное обращение, учет их индивидуальных особенностей, умелое стимулирование инициативы и новаторства, а также своевременное продвижение по службе на основе оценки профессиональных качеств - все это непосредственно и положительно отразится и на снижении текучести кадров и на создании благоприятного СПК коллективов.

Анализируя развитие бизнеса в целом, можно сделать вывод, что проблемы современного руководства уже не рассматриваются на основе авторитарной политики, не работает и принцип регулирования отдельных составляющих частей бизнеса - для успеха необходимо знание как экономических, так и гуманитарных проблем - то есть системы в целом.

Главным в этом случае является понятие равновесия — сбалансированного сочетания всех составляющих ресторанного бизнеса, где приоритетным становится сам человек как носитель высшей ценности.

Список литературы:

1.Аверченко Л.К., Залесов Г.М., Мокшанцев Р.И., Николаенко В.М. Психология управления: Курс лекций. Новосибирск: ИГАЭ и У; Н.: ИНФРАН, 1997. 150 с.

2.Андреева Г.М. Социальная психология. М.: изд-во МГУ, 1988. 431 с.

3.Андреев В.И. Саморазвитие менеджера. М.: 1995. 265 с.

4.Аникеева Н.П. Психологический климат в коллективе. М.: Просвещение, 1989. 224с.

5.Анурова Н.И. Персонал в ресторане. Как создать профессиональную команду. М., Современные ресторанные технологии. 2001. с. 53, 120.

6.Антонюк В.И., Золотова О.И., Моченов Г.А., Шорохова Е.В. Проблемы социально - психологического климата в советской социальной психологии./Социально - психологический климат коллектива. М., Наука. 1979. с. 5-25.

7.Войко В.В., Ковалев А.Г., Панферов В.И. Социально-психологический климат коллектива и личность. М., Мысль. 1983. 207 с.

8.Василюк Ф.Е. Психология переживания: Анализ преодоления критических ситуаций. М., 1984. с.169.

9.Вересова Н.Г., Русалинова А.А. Производственная практика по изучению образа жизни СПК в трудовых коллективах. Л., изд-во ЛГУ, 1989. 40 с.

10.Веснин В.Р.Практический менеджмент персонала. М., Юрист, 1998.

11.Вудкок М., Фрэнсис Д. Раскрепощенный менеджер. М., изд-во «Дело», 1991.

12.Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. М., Гардарика. 1998. 528 с.

13.Гительмахер Р.Б., Назаров В.И. Команда менеджера. Иваново.: изд-во ИвГУ, 1997. 200 с.

14.Гительмахер Р.Б. Восприятие руководителя подчиненными. Учебное пособие. Иваново. 1994. 140 с.

15.Горянина В.А. Психологические предпосылки непродуктивности стиля межличностного взаимодействия. Психологический журнал N6. 1997.

16.Грейсон Дж. Младший, О Делл К. Американский менеджмент на пороге ХХ1 века. Перевод с английского. М., Экономика. 1991. с. 208.

17.Гришина Н.В. Психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе. / Социально-психологические проблемы производственного коллектива./ Под ред. Шороховой Е.В. М., 1983.

18.Гришина Н.В. Я и другие: Общение в трудовом коллективе. Л., Лениздат, 1990. 170 с.

19.Данько Т.М. Управление маркетингом. / методологический аспект. М., 1997.

20.Дашкова А.П. Организация, технология и проектирование торговых предприятий. М. 2000 г.

21.Донцов А.И. Психология коллектива. М. Изд-во МГУ 1984. 246 с.

22.Друкер П. Эффективный управляющий. М. 1994.

23.Егоршин А.П. Управление персоналом. Н.Новгород.: НИМБ, 1997. 607 с.

24.Журавлев А.Л. Стиль руководства для управления социально-психологическим климатом производственного коллектива./ Социально - психологический климат коллектива. М. Наука, 1979. с. 137 - 139.

25. Чернышев А.С., Крикунов А.С. Социально – психологические основы организации коллектива. – Воронеж: Изд - во ВГУ, 1991 г.

1. 1 Чернышев А.С., Крикунов А.С. Социально – психологические основы организации коллектива. – Воронеж: Изд-во ВГУ, 1991 г. [↑](#footnote-ref-1)
2. 1 Андреева Г.М. Социальная психология. М.: изд-во МГУ, 1988. [↑](#footnote-ref-2)
3. 1 Андреева Г.М. Социальная психология. М.: изд-во МГУ, 1988. [↑](#footnote-ref-3)
4. 1Данько Т.М. Управление маркетингом / методологический аспект. М., 1997. [↑](#footnote-ref-4)
5. 1 Гительмахер Р.Б. Восприятие руководителя подчиненными. Учебное пособие. Иваново. 1994. [↑](#footnote-ref-5)