СОДЕРЖАНИЕ

Введение…………………………………………………………………………...3

[1 Сущность понятий «организационное поведение» и «национальный](file:///C%3A%5C%5CUsers%5C%5Chome%5C%5CDesktop%5C%5C%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%5C%5CKURSOVAYa.docx%22%20%5Cl%20%22_Toc437972930)

 [менталитет» 5](file:///C%3A%5C%5CUsers%5C%5Chome%5C%5CDesktop%5C%5C%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%5C%5CKURSOVAYa.docx%22%20%5Cl%20%22_Toc437972930)

[1.1 Цели и задачи организационного поведения 5](file:///C%3A%5CUsers%5Chome%5CDesktop%5C%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%5CKURSOVAYa.docx#_Toc437972931)

[1.2 Менталитет: понятие, компоненты, классификация 9](file:///C%3A%5CUsers%5Chome%5CDesktop%5C%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%5CKURSOVAYa.docx#_Toc437972932)

[1.3 Национальный менталитет как особый вид менталитета и его связь с](file:///C%3A%5C%5CUsers%5C%5Chome%5C%5CDesktop%5C%5C%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%5C%5CKURSOVAYa.docx%22%20%5Cl%20%22_Toc437972933)

 [организационным управлением 13](file:///C%3A%5C%5CUsers%5C%5Chome%5C%5CDesktop%5C%5C%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%5C%5CKURSOVAYa.docx%22%20%5Cl%20%22_Toc437972933)

[2 Анализ организационного поведения с учетом этнического аспекта 19](file:///C%3A%5CUsers%5Chome%5CDesktop%5C%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%5CKURSOVAYa.docx#_Toc437972930)

[2.1 Характерные черты азиатской модели управления 19](file:///C%3A%5CUsers%5Chome%5CDesktop%5C%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%5CKURSOVAYa.docx#_Toc437972935)

[2.2 Особенности организационного поведения в Европе и России 22](file:///C%3A%5CUsers%5Chome%5CDesktop%5C%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%5CKURSOVAYa.docx#_Toc437972935)

2.3 Проблемы организационного поведения и национального менталитета

 и пути их решения 27

[Заключение 31](file:///C%3A%5CUsers%5Chome%5CDesktop%5C%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%5CKURSOVAYa.docx#_Toc437972942)

[Список использованных источников 33](file:///C%3A%5CUsers%5Chome%5CDesktop%5C%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%5CKURSOVAYa.docx#_Toc437972943)

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях большое внимание уделяется управлению людьми. Специалисты из разных областей ищут пути увеличения эффективности работы персонала в организационных условиях.

В настоящий момент времени в мире насчитывается примерно три тысячи этносов и более двухсот независимых государств. Для любого народа, нации, страны свойственен собственный исторический путь развития, а для каждого этноса характерен особенный тип поведения, своя культура. Взаимозависимость транспортировки, сбыта, коммуникаций и экономических сетей приводит к созданию глобальных организаций со структурами, в которых национальные особенности как бы стерты, кадры в них набираются независимо от национальной принадлежности. Учитывая это, для организационного поведения важно и просто необходимо понимать уникальные черты национального менталитета.

Невозможно добиться приносящего хорошие результаты организационного поведения, не учитывая особенности национальности человека, а также исторически сложившихся отличий в управлении разных стран. Потому актуальность темы работы не вызывает сомнений.

Эффективная деятельность любого предприятия невозможна без комплексного подхода к управлению и учета менталитета. Организационная культура компании, по сути, является субкультурой национальной культуры и менталитета, которая преобладает в стране. Это особенно ярко проявляется при реализации общих принципов менеджмента представителями той или иной национальной культуры

Поэтому объектом исследования будет служить роль национального менталитета в организационном поведении. Предмет – национальный менталитет, его влияние на организационное поведение персонала организации, учет национальных особенностей при управлении организацией.

Целью работы является анализ воздействия менталитета нации на поведение людей в организации.

Для выполнения поставленной цели следует решить следующие задачи:

- изучить основные цели и задачи организационного поведения;

- рассмотреть сущность понятия «менталитет», ознакомиться с его классификацией;

- проследить связь национального менталитета с организационным поведением;

- провести анализ азиатской и европейской моделей поведения;

- выявить основные проблемы менталитета нации и организационного поведения и предложить пути их преодоления.

Курсовая работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка используемых источников.

Введение раскрывает актуальность изучения вопросов национального менталитета в рамках организационного поведения, определяет цели и задачи, а также объект и предмет исследования.

В первом разделе проводится глубокое изучение основных понятий, таких как «организационное поведение», «менталитет». Исследуются их классификация, задачи и цели. Подробно рассматривается особый вид менталитета и его связь с поведением людей в организации.

Во втором разделе рассматриваются особенности основных моделей управления, приводится их сравнительная характеристика. Анализируются основные проблемы в области организационного поведения и национального менталитета, также пути их разрешения.

В заключении подводятся итоги исследования и формируются окончательные выводы по рассмотренной теме.

1 Сущность понятий «организационное поведение» и «национальный менталитет»

1.1 Цели и задачи организационного поведения

Впервые термин «организационное поведение» был использован в Америке психологом Ф. Ротлисбергером при изучении организаций в период с 1940 по 1950 гг. В общем понимании, это определение обозначает осознание и выявление причин поведения людей на предприятии (банке, государственном учреждении), моделирование различных ситуаций, вероятность совершения тех или иных событий в организационных условиях, стимуляцию мотивов сотрудников для повышения результативности [1].

Согласно мнению Л.В. Згонник, организационное поведение – это комплексная прикладная наука о психологических, социально-психологических, социальных и экономических аспектах и факторах, влияющих на поведение и взаимодействие субъектов фирмы. К таким аспектам и факторам можно отнести индивидуальные особенности кадров, их мотивы и потребности, цели и другое [2]. Также организационное поведение можно определить как понимание, предвидение и управление человеческим поведением в рамках организаций [3].

Толкование данного термина в некоторых источниках опирается на три основных направления. К таким направлениям, прежде всего, относятся:

1 стратегии поведения организаций в обществе;

2 коллективная и индивидуальная формы поведения кадрового состава фирмы;

3 поведение формальных и неформальных групп в пределах одного предприятия [4].

Как и любая другая наука, организационное поведение имеет свой предмет и объект. Изучение причин и факторов, движущих поведением работников в условиях совместной трудовой деятельности и межличностного общения является предметом данной отрасли знаний. Объектом и в то же время субъектами организационного поведения считаются личность сотрудника, группа, а также организация в целом.

К целям организационного поведения относятся:

1 исследование поступков и влияющих на них факторов (индивидуальных и групповых) работников в определенных условиях;

2 выработка техники аналитического и эмпирического исследования поведения людей в организации;

3 выработка методов объяснения и способов предвидения поведения людей в организации;

4 развитие умений и навыков управления поведением сотрудников и своим собственным поведением;

5 прогнозирование и корректировка поведения человека в трудовом коллективе;

6 создание организации, работающей на принципах сотрудничества и сочетания общеорганизационных, групповых и индивидуальных интересов;

7 формирование организационной культуры компании.

В настоящее время наличие знаний основ поведения людей в организации позволяет решать следующие задачи:

- более полно применять сильные стороны потенциала своих подчиненных и осуществлять выбор направлений совершенствования деятельности предприятия, в том числе и с помощью современных технологий;

- определять стратегии профессионального вмешательства, позволяющие исключать консерватизм в организации труда;

- разрабатывать проекты организационных мер, соответствующие аспектам, которые отражали бы поведение человека и индивидуальные особенности личности, а также ее потребности в полном объеме;

- преодолевать традиционные и минималистические подходы к информационным технологиям [5].

Визуально задачи можно представить в виде схемы, которая приведена на рисунке 1:

Задачи организационного поведения

Более полное применение сильных сторон потенциала своих подчиненных и осуществление выбора направлений совершенствования деятельности организации

Разработка проектов организационных мер, соответствующих аспектам, которые отражали бы поведение человека и индивидуальные особенности личности

Определение стратегии профессионального вмешательства, позволяющие исключать консерватизм в организации труда

Преодоление традиционных и минималистических подходов к информационным технологиям

Рисунок 1 – Задачи организационного поведения

Сущность фирмы создается в процессе взаимодействия и под влиянием различных факторов. Поэтому в этом случае можно говорить о таком понятии, как силы, определяющие организационное поведение. Множество этих сил можно разделить на четыре основных направления, а именно:

1 работники, которые образуют внутреннюю среду предприятия, включая формальные и неформальные объединения. Люди являются думающими и чувствующими существами, которые направляют свою трудовую деятельность на достижение целей как организационных, так и своих собственных. К основным аспектам личностной сущности, которые определяются в рамках данного направления, относятся индивидуальные характеристики каждого сотрудника, его восприятие, мотивация результативного труда, стремление к соучастию и сотрудничеству с членами коллектива;

2 организационные структуры. Данное направление устанавливает иерархию и определяет границы формальных отношений между персоналом фирмы, что позволяет выполнить основные задачи, стоящие перед предприятием;

3 технологии. В настоящее время увеличивается роль техники и компьютеризации производств, что существенно усложняет решение такой проблемы как обеспечение бесконфликтного равновесия технической и социальной систем;

4 факторы внешней среды.

Признание множественности факторов, влияющих на поведение людей на предприятии, определяет большое количество видов самого организационного поведения. Классификация представлена в таблице 1 [6]:

Таблица 1 – Виды организационного поведения

|  |  |
| --- | --- |
| Признак классификации | Вид организационного поведения |
| По типу субъекта  | 1 личностное;2 групповое;3 организационное.  |
| По числу участников | 1 индивидуальное;2 коллективное. |
| По типу воздействия на субъект | 1 реактивное;2 комфорное;3 ролевое. |
| По сфере деятельности субъекта | 1 трудовое;2 экономическое;3 деловое;4 производственное;5 коммуникативное.  |
| По степени активности субъекта | 1 инициативное;2 исполнительское;3 инертное.  |
| По форме протекания  | 1 отстраненное;2 кооперированное;3 конфликтное. |
| По способу организации | 1 формальное;2 неформальное;3 антиформальное;4 внеформальное (творческое).  |

Таким образом, организационное поведение, как область научных знаний, это изучение поведения людей (индивидов и групп) в организациях и практическое использование полученных знаний. Это очень важно для изучения современных работников управленческого звена, особенно в сегодняшних условиях роста значимости человеческих ресурсов.

1.2 Менталитет: понятие, сущность, классификация

В настоящий момент времени термин «менталитет» претерпевает стадию популяризации. Данное понятие становится общепринятым, и даже в какой-то мере распространенным, и используется для обозначения всего, что связано с духовной составляющей человека, с нематериальной стороной его труда. Тем не менее, это понятие широко используется учеными различных отраслей знаний о человеке – культурологами, историками, социологами и другими. Этим объясняется наличие множества трактовок данного понятия [7].

С.И. Ожегов дает следующее определение, согласно которому менталитет – восприятие общества, прежде всего посредством образов, имеющих эмоциональные и ценностные направления, которые непосредственно имеют связь с традициями, чувствам и способом мышления [8].

Другое толкование данного термина определяет его как понятие, которое обозначает комплекс и нетипичную форму психической организации индивида или группы, а также различных ее проявлений. В основном применяется для обозначения уникального или необычного способа мышления, склада ума или умонастроения [9].

Т.Ф. Ефремова имеет свой взгляд относительно объяснения этого слова. Если опираться на точку зрения данного эксперта, то менталитет означает ничто иное, как мировоззрение, мировосприятие, определяющееся народно-национальными обычаями, образом жизни, мышлением, нравственностью [10].

Другими словами, менталитет можно обозначить как особый феномен, который отражает многие аспекты, в числе которых социально-психологические характеристики личности, народа, их духовная составляющая, каким-либо образом отличающая их от других представителей различных общностей. Он включает присущие для определенного народа представления, нормы, ценностные ориентации, а также сущность их представлений о мире и вытекающих из этого характерные формы поведения и составляющие культуры. Данное понятие выделяется среди родственных понятий относительной устойчивостью. Менталитет всегда есть некая целостность «мировидения», единство противоположных начал – эмоционального и рассудочного, природного и культурного, индивидуального и общественного.

Это явление, в каком-то роде раскрывающее особенности психологической жизни человека, выражается через различные категории. К таким категориям обычно относятся:

1 система взглядов на мир, обычаев и традиций, отражающих особенности знаний и веры, которые характерны для конкретного общества;

2 язык, при помощи которого можно сделать выводы о представлениях конкретного народа, их некоторых культурных ценностях, а также стиле мышления;

3 потребности представителей исследуемого общества;

4 ценности, которые выражаются в идеалах, убеждениях, интересах. Они помогают выявить установки, контролирующие модели поведения. Менталитет наиболее отчетливо проявляется в типичном поведении людей, представителей данной культуры, выражаясь, прежде всего, в стереотипах поведения и принятия решения, означающие на деле выбор одной из поведенческих альтернатив;

5 эмоции, господствующие чувства;

6 основные понятия, используемые в политической и социальных сферах жизни. Например, «семья», «свобода», «трудовая деятельность» и другие.

 Менталитет образуется путем взаимодействия различных компонентов, к которым можно отнести этнос (народ, племя, народность, нация), культура, религия, наука, искусство. Это целостное явление, то есть его невозможно свести ни к одному из перечисленных понятий. Сочетание этих компонентов происходит на уровне подсознания и, как правило, не осознается личностью. Вследствие этого возникает совокупность общих установок, касающихся наиболее важных и общих моментов жизни и деятельности индивида.

Явления окружающей среды так или иначе оказывают влияние на формирование менталитета. К таким факторам можно отнести:

- влияние мировоззрения родителей и воспитание;

- литература и кинематограф;

- психические процессы, а также физическая сила;

- восприятие воздействия более сильных личностей;

- средства массовой информации;

- политические процессы.

Схема факторов представлена на рисунке 2:

Факторы, оказывающие влияние на формирование менталитета

Влияние сильных личностей

Политические процессы

СМИ

Психика и физиология

Литература и кинематограф

Мировоззрение родителей

Рисунок 2 – Факторы формирования менталитета

Классификация типов менталитета может происходить по нескольким признакам, одним из которых является так называемый состав его носителя. В данном случае выделяют групповой и индивидуальный менталитет.

Индивидуальный менталитет выражается в присвоенных личностью особенных методах восприятия и характерных для неё чертах мыслительного процесса, которые выражаются в специфических для определенной общности формах поведения и видах деятельности. Говоря же о групповом менталитете, нужно иметь в виду, что вне индивидуального менталитета он не существует. Это нечто общее, что характерно для мировосприятия членов конкретной социальной общности. Существуют следующие подвиды группового менталитета, которые выделяются в зависимости от состава социальной общности:

1 классовый (предпринимательский, крестьянский);

2 национальный (русский, американский);

3 возрастной (детский, подростковый, старческий);

4 профессиональный (инженерный, учительский, врачебный) [11].

Вторым основанием идентификации менталитета может служить сфера жизни или трудовой деятельности, связанные с ней образы и переживания, эмоции. По-другому такие типы называются парциальными (частными). К ним можно отнести такие виды менталитета, как экономический, правовой, художественный, политический, религиозный и философский. Такое разделение упрощает поиск причин активности субъектов в данной отрасли бытия. Такое разделение помогает выявить те особенности, которые будут значимыми при взаимодействии индивида с кругом явлений.

Третье основание для классификации выражается в выделении частей духовной составляющей индивида, что позволит дать еще одну типологию частных менталитетов. В рамках данного разделения можно отметить такие виды, как перцептивный, характерологический, мыслительный и эмоциональный. Следует отнести сюда же такой тип менталитета, как интеллектуальный, который отображает особенности задатков, умений и знаний субъекта, а также его способностей.

С психологической точки зрения данное понятие включает в себя четыре типа, а именно:

1 буржуазный. Людям, у которых наблюдается такая разновидность ментального строя, можно выявить такие черты, как эмоциональная скупость, чрезмерная экономность, бережливость, высокая степень ответственности, трудоголизм;

2 аристократический, особенностями которого являются стремление к показному лоску, независимость, высокая нравственность;

3 варварский. Менталитету этой формы присущи черты и качества победителя, выносливость, бесстрашие;

4 интельский. Характерные черты: пренебрежение к удобствам, комфорту, высокая работоспособность, сильная боязнь смерти, боли [12].

Анализ менталитета, независимо от его вида предполагает выделение и описание ментальных особенностей трех видов:

1 особенных социально-психологических признаков субъекта;

2 определенного сочетания социально-психологических признаков;

3 специфической величины признаков.

Изучение менталитета является более сложной задачей, которое в подавляющем большинстве случаев происходит в два этапа:

1 идентификация социально-психологических признаков у разных субъектов и степени выраженности этих признаков;

2 сравнение признаков различных субъектов и выявление на основе этого их особенностей, то есть менталитета каждого из них. Если же процедура сравнения не производится, то это есть изучение просто сознания или бессознательного, но не менталитета [13].

Итак, менталитет – это сложное многогранное явление, которое помогает осознать различия в образе жизни и мыслей людей определенных общностей. В состав менталитета входят бессознательные структуры, что является одним из существенных признаков рассматриваемого понятия. Природа этого понятия консервативна, что обуславливает его устойчивый характер.

1.3 Национальный менталитет как особый вид менталитета и его связь с организационным поведением

Отсутствие единой трактовки понятия «менталитет» содействует расширению области его значений, а также отделению от его этнических корней. Так, сейчас принято говорить не только о менталитете народов, но и о менталитете различных социальных групп вне какого-либо национального контекста.

Но все же особое место в структуре знаний о менталитете занимает национальный менталитет. Это конкретный, свойственный определенной этнической общности людей стиль культуры и жизни, кроме того это и национальная система ценностей, взгляды и мировоззрение народа, общие черты характера. Характерные черты этого явления заключаются в неизменности, относительной устойчивости, консерватизме. На менталитет нации практически невозможно повлиять посредством идеологических, административных, правовых или управленческих мер.

Данное явление можно наблюдать как в устойчивых, коллективных чертах характера людей, объединенных на одной территории, которые отличали бы одну народность от другой, так и в устойчивых мнениях относительно различных вопросов, оценок, норм, принципов и привычек.

Национальный менталитет является двухуровневым явлением. Первый уровень – генетический, то есть особенности закономерностей наследственности. Второй уровень – приобретенный менталитет. Другими словами, на процесс формирования этого уровня влияют следующие причины: воспитание, обучение, усвоение социальных норм и ценностей, саморазвитие и другие. Особое внимание стоит уделить влиянию индивидуальных психологических особенностей человека. Он может принять национальные особенности своего этноса, а может, наоборот, выработать критическое к ним отношение [14].

К функциям менталитета нации можно отнести:

1 содействие инициированию конкретных процессов в обществе, соблюдение определенных ценностей, следование ценностям, предпочтению определенной культуры, образа мыслей и чувств;

2 отталкивание враждебных для человека идей, стандартов поведения, всего того, что может вызвать его неприятие;

3 стабилизация народной целостности;

4 задание определенных смыслов жизни, целей для функционирования этноса.

Национальный менталитет характеризуется определенным, но в то же время субъективным и эмоционально-окрашенным отношением человека к религии, вере, искусству, семье и другим явлениям сфер жизни. Именно менталитет этноса, к которому относится личность, в основном влияет на формирование представлений о ценности, важности того или иного предмета или явления. А влияние стереотипов сознания и поведения, которые обусловлены именно образом жизни нации, так или иначе, прослеживается в разных областях деятельности человека [15].

На формирование национального менталитета оказывают влияние большое количество факторов, которые условно можно разделить на несколько групп:

1 социально-исторические условия, к которым можно отнести смешение генофондов, адаптацию к образу жизни захватчиков территорий, заимствование культурных черт;

2 религиозные факторы. По мнению социологов, менталитет во многом определяется вероисповеданием. В настоящее время считается, что ислам, христианство Запада и Востока, а также иудаизм оказали влияние на образование четырех крупных этнических менталитетов;

3 природно-географические условия. Взаимозависимость этнических особенностей от природной среды носит название «географический детерминизм». Расположение местности влияет на менталитет нации посредством воздействия на образ жизни, а также через образы родной природы, запечатленные в менталитете. Примером такой зависимости может служить появление свободолюбия у монголов ввиду отсутствия закрепленных границ территории их обитания.

Также важно отметить, что большое влияние на менталитет народа оказывают традиции (элементы культуры, передающиеся из поколения в поколение), которые нельзя игнорировать, и народные ценности (то, что важно как для отдельного человека, так и для общества в целом).

Для полного раскрытия сущности данного понятия необходимо иметь представление об его составляющих. Следовательно, будет важным выделить основные компоненты менталитета этноса. К ним обычно причисляются:

- общепризнанные ценности, идеалы, нормы;

- представления социума, отношения;

- коллективные эмоции, чувства и настроения;

- язык представителей этноса;

- национальный характер и темперамент;

- коллективная память;

- стиль мышления и социального восприятия;

- поведенческие образцы;

- национальная идентичность [16].

Менталитет этноса не приобретается однажды и навсегда. Он формируется годами и обладает сравнительно неизменчивой сущностью. Но у него не отсутствует способность изменяться, обогащаться. В ходе исторических перемен национальный менталитет может подвергаться различным переменам. Потому как это приобретение нации в ходе ее исторического развития в силу непосредственного воздействия климатических, хозяйственных, социокультурных особенностей образа жизни. Нельзя оценивать этнический менталитет по содержанию как отрицательный или положительный. Это явление является собирательным, иными словами включает в себя и позитивное, и негативное. В любом случае, это длительный исторический процесс, охватывающий большой отрезок времени.

Национальный менталитет оказывает существенное влияние на организационное поведение. Изучение этнических особенностей и применение полученных знаний на практике поможет добиться более высоких показателей в сфере управления и, как следствие, повысить экономический и социальный результат предприятия. Игнорирование мировосприятия людей различных общностей может привести к возникновению коммуникативных барьеров, разобщению в коллективе, а также к снижению показателей эффективности работников.

Национальные отличительные черты оказывают влияние на большую часть сфер индивидуального организационного поведения, включая то, как люди видят людей из других стран.

Люди, которые находятся под влиянием культуры своей страны и не имеющие контактов с другими культурами, имеют склонность занимать этноцентрическую точку зрения, и все контакты с другими культурами рассматриваются с позиции собственной культуры и оцениваются соответственно. Это может привести к очень узкому взгляду на мир с негативным отношением к другим культурам и повлиять на поведение, так как у индивидуума складываются предубеждения. На практике стили познания в разных культурах могут быть очень разными.

В последние время у отечественных специалистов наблюдается усиление интереса к этническим особенностям управления. Это обусловлено объективной потребностью продуктивного сотрудничества с иностранными партнерами. Бизнес в России столкнулся с рядом вопросов, которые можно было бы исключить, если бы организации совместных начинаний российского и иностранного капитала предшествовала бы серьезная подготовка россиян в этой сфере. Среди исследований, проведенных отечественными экспертами в области особенностей поведения и управления представителей различных народов, максимальную заинтересованность вызывают результаты исследований противоречий взаимодействия корпоративной и национальной культуры, отличительных черт проведения деловых переговоров, специфики невербальных форм общения в различных государствах.

Таким образом, вопросы организационного поведения и влияние на него ментальных особенностей человека невероятно важны для рассмотрения специалистами, работающими с людьми. Понятие менталитета превращается, если уже не превратилось, в один из самых популярных терминов современной психологии, социологии и других наук, смежных с ними. Особенным видом ментальных особенностей является национальный менталитет, который присущ каждому этносу. Отличительные черты, характеры людей, традиции и обычаи, язык – все это создает уникальность и самовыражение каждого народа. В ходе всемирных процессов глобализации и интеграции все чаще происходит культурный обмен. И очень важно не потерять в его ходе этническую ценность и самоидентификацию.

2 Анализ организационного поведения с учетом этнического аспекта

2.1 Характерные черты азиатской модели управления

В настоящий момент времени границы организационного поведения расширяются, а это значит, что появляются новые возможности для выявления тенденций в поведении индивидов, групп, организации в целом не только на основе психологических характеристик, но и опираясь на национальные особенности той или иной личности. Игнорирование специалистами таких характерных черт ведет к развитию конфликтов в коллективе, снижению производительности, затрудняет установление контактов с подчиненными.

Так или иначе, сегодня исследователи в сфере корпоративного и организационного поведения выделяют как минимум три модели управления, а именно европейскую, азиатскую и американскую. И особое внимание заслуживают именно особенности поведения людей в азиатских организационных условиях [17].

Появление особенной модели управления в Азии определено спецификой этих государств, особенным мировоззрением их жителей и вероисповеданием. В таких условиях другие модели были крайне неэффективны, и как следствие, не были приняты вовсе. Единственным выходом из сложившейся ситуации стало формирование особой системы менеджмента, которая имеет свои характерные черты, некоторые их них заключены в следующем:

- акцентирование внимания на неформальной стороне сотрудничества, концентрация на дружеских отношениях;

- чувство соучастия в отношениях подчиненных с руководителями, доверие работников друг к другу;

- понимание важности совместного вклада в развитие организации.

Формирование обозначенной модели происходило и происходит практически во всех странах Востока. Наиболее активно и плодотворно разработка новой концепции менеджмента происходила в Японии, а далее уже использовалась другими странами. При похожести менталитета японские разработки были применимы практически везде. Японские менеджеры регулярно применяют в своей деятельности наиболее полезные методики и принципы управления других стран, редактируя их согласно азиатским организационным особенностям приспосабливая, что способствует формированию особого стиля, который присущ только азиатскому управлению.

Упомянутая выше модель выражает высокий уровень социальной сплоченности и взаимозависимости. Также характерными чертами будут служить неторопливость и стремление к достижению взаимного доверия между деловыми партнерами. Немало важно и то, что концепция в целом ориентирована на человеческий фактор, но рассматривает не отдельного человека, а коллектив [18].

Японская система управления располагает отличительными особенностями, которые присущи только ей. К таким «находкам» в сфере управления относятся:

1 система пожизненного найма. Этот принцип выгоден как работодателю, так и сотруднику компании. Руководители получают в подчинение верных работников, которые готовы трудиться, показывая хорошую результативность. Персонал испытывает чувство сопричастности ко всем результатам компании, получает удовлетворение от признания собственных способностей и умений;

2 процесс коллективного принятия решений, который можно охарактеризовать как творческий процесс, позволяющий более полно рассмотреть появившийся вопрос и сокращающий вероятность ошибок при принятии его решения;

3 непрерывное обучение персонала. Японцы уверены, что непрерывное обучение приводит к постоянному совершенствованию навыков специалиста. Каждый человек путем непрерывного обучения может улучшить выполнение своей работы. К тому же, во многих азиатских фирма существует ротация персонала, предусматривающая полное переобучение персонала каждые 5 лет;

4 система повышения оплаты труда по выслуге лет.

Японские руководители создают общую для всех сотрудников организации базу понимания корпоративных ценностей, таких как приоритет качественного обслуживания, услуг для потребителя, сотрудничество рабочих с администрацией, сотрудничество и взаимодействие отделов. Менеджеры стараются регулярно поддерживать коллективные ценности на всех уровнях управления. Гласность и ценности корпорации приводят к тому, что весь персонал начинает пользоваться общей базой информации о политике и деятельности фирмы, развивается атмосфера участия и общей ответственности, что улучшает взаимодействие и повышает производительность. В этом отношении встречи и совещания, в которых принимают участие инженеры и работники администрации, дают существенные результаты.

Китайская модель управления не столь популярна, как японская, но внесла свой вклад в развитие азиатского организационного поведения. Она обеспечивает возможности роста при помощи задействования среднего и мелкого бизнеса. Потенциал менеджмента Китая базируется на связи с необходимостью выдержать растущую конкуренцию при максимально неблагоприятных внешних условиях. Здесь на первое место выходит феномен отношений «большой семьи», который и выступает в качестве ключевого звена системы управления и организации бизнеса. В его основе лежит особая роль предпринимателя – основателя дела, через которого мелкие и мельчайшие предприятия связаны между собой и представляют единую структуру. В отличие от других концепций управления, китайские менеджеры не уделяют особого внимания управленческому образованию, а также не рассчитывают на коллективное принятие решения важной задачи. Но тем не менее система управления достаточно гибкая, существует система поощрений работников за качества и умения отдельного участника трудового процесса. Особое внимание к созданию смены – следующего поколения бизнесменов, которое пополнит семейную структуру, посредством обеспечения лучшего из всех возможных вариантов получения образования.

Таким образом, в практику организационного поведения Азии входит следующее:

1 стратегия компаний, помимо получения прибыли, подразумевает и другие важные аспекты, а именно обеспечение стабильного роста предприятия, удовлетворение спроса потребителей и тому подобное;

2 участие всех категорий работников в принятии решений и осуществлении контроля за их исполнением;

3 стирание границ между начальниками и подчиненными посредством организации неформальных совместных ужинов и отсутствия отдельных кабинетов у руководителей;

4 воспитание преданности к предприятию различными способами;

6 функционирование кружков качества и групп «ноль дефектов», в которые входят рабочие, менеджеры, руководители компании (цель этих кружков и групп - решение узкой специальной проблемы, ставшей препятствием для нормальной деятельности фирмы);

7 минимальное количество перерывов в трудовом процессе;

8 особое внимание к преемникам [17].

Итак, азиатская модель демонстрирует существенное влияние национальной культуры на процессы управления. Такой менеджмент основывается на национальном стереотипе - сочетании вежливости, деликатности, аккуратности, чистоплотности, самообладания, трудолюбия, терпения со стремлением к совершенству, а также ориентирован на «социального человека», который имеет специфическую систему стимулов и мотивов. Именно этим и объясняется высокая эффективность предприятий Японии, Китая и других стран Востока.

2.2 Особенности организационного управления в Европе и России

Развивающаяся область европейского управления четко не очерчена в научной литературе. Его можно охарактеризовать как «управление в Европе» или как «лучшие практики», которые используют топ-директора во многих крупнейших компаниях. Характеристики европейской модели менеджмента значительно отличаются от других аналогичных моделей, сложившихся в США и Японии, более жестким подходом к управлению персоналом [19].

Сегодня модель менеджмента, созданная в Европе, применяется в управлении предприятиями во всех частях света. Главной идеей в работе европейских менеджеров является мысль о том, что финансовое вознаграждение не является единственной потребностью многих работников. Здесь имеет место быть индивидуальный подход к психологическим составляющим индивида, которые во многом определяют поведение сотрудника. Человек социальный интересовал европейских менеджеров гораздо больше, чем человек индивидуальный. Усилия во многих случаях определяются психологическими мотивами человека, от которых зависит его поведение. Грамотное целеполагание и наличие достаточного количества информации ведут к принятию обоснованных и взвешенных профессиональных решений. Большое внимание уделяется функции организации и построению оптимальных организационных структур, вопросам полномочий и ответственности.

В настоящее время в Европе методы управления сравнимы с американской моделью, но большей частью это касается небольших и простых в организационном плане промышленных компаний. Европейский корпоративный менеджмент несколько отличается. Во-первых, как и в корпоративной США, с появлением трудностей в координации действий вырастает численность управленческого аппарата. Во-вторых, Европа раньше всех подвергается новым технологическим веяниям и модным тенденциям, в том числе и в управлении. В-третьих, вследствие этого европейский менеджмент представляет собой смесь американской и японской модели управления, и эти варианты варьируются от страны к стране.

Основными положениями европейского организационного поведения являются:

- интерес к своей деятельности, уверенность работника в успехе затраченных усилий;

- благоприятный микроклимат в коллективе, доверительные отношения между руководителями и подчиненными;

- грамотный подбор персонала;

- верно выбранный стиль руководства;

- самостоятельность предприятия в производственных и финансовых вопросах;

- четкое распределение ответственности между персоналом;

- жестко определенная административная система.

Модель управления в Европе устанавливает три основных условия эффективного менеджмента. К таким требованиям исследователи относят:

1 положительный настрой руководителя (доверие к подчиненным и интерес к делу как установка на успех);

2 верно выбранный тон (условия коммуникации);

3 оптимальная частота влияния на долговременную (более двух суток) память в ассоциативном состоянии человека, когда он наиболее расположен чувствовать, желать, формировать впечатление.

В целом европейскую модель менеджмента можно представить следующей очередностью: формирование и определение цели, сбор информации, планирование, принятие решений, реализация, контроль. Минусами европейской модели можно назвать слабую мотивационную базу, практически полное отсутствие стимулирования повышения производительности, негибкую систему оплаты труда.

Особое внимание следует уделить организационному поведению в российских компаниях. Российская модель управления основывается на системе ценностных ориентиров народа, вытекающих из его духовности, традиций, культуры и языка. Многонациональный народ России в основе своей имеет общие ценностные ориентиры. Следовательно, философия построения и организации функционирования систем управления обязательно должна исходить из такого фундаментального принципа, как единение и сохранение народа. В основе такого единения лежат духовность, традиции, язык и культура многонационального российского народа [20].

Российская модель несколько специфична, обладает признаками как европейской, так и азиатской моделей управления. Эта модель включает в себя черты индивидуализма, поощрение и наказание, коллективизм, жесткую субординацию, иерархичность, высокую степень централизации.

Специфику организационного поведения персонала с русским национальным менталитетом можно выразить в следующих положениях:

- важность умения строить личные неформальные связи;

- четкое распределение обязанностей;

- низкая гибкость персонала по отношению к изменениям в организации;

- негативное отношение к лицам, преуспевающим на своем поле деятельности;

- большая дистанция власти и отрицательное отношение к каким-либо инициативам извне;

- стремление к инновациям, поиск новых путей для достижения целей;

- отсутствие мотивации к выполнению графиков, расписаний;

- низкий позитивизм мышления, другими словами любые события оцениваются в первую очередь со стороны их возможных отрицательных последствий;

- высокая исполнительность.

Несмотря на преобладание негативных черт в модели российского управления, следует отметить, что данная модель находится на стадии формирования, и траектория развития российского менеджмента в большей степени зависит от характера развития макро-факторов: политического, экономического, социально-культурного.

Для более полного раскрытия особенностей каждой из описанных моделей следует рассмотреть их отличительные черты в совокупности. Наиболее типичные противоположности национальных культур, а именно индивидуалистические и групповые, рассмотрим на примере таблицы 2.

Таблица 2 – Сравнительные характеристики азиатского, европейского и российского организационного поведения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Параметр сравнения | Азиатская модель | Европейская модель  | Российская модель |
| Процесс принятия решений  | Коллективный  | Групповой  | Индивидуальный |
| Сосредоточенность менеджеров  | На деле и на людях | На людях или на деле, или на том и другом  | На себе или на деле |
| Преобладающий стиль руководства  | Консультативно - демократический | Благосклонно - авторитарный | Эксплуататорско - авторитарный |
| Оценка достижений  | Учитываются достижения группы (групповая работа)  | Оцениваются как индивидуальные достижения, так и групповые | Учет индивидуальных достижений |
| Характер профессиональных достижений  | Медленные, в зависимости от стажа | Быстрые, в зависимости от индивидуальных способностей | Средние, в зависимости от доверия руководства и индивидуальных способностей  |
| Инициатива  | Поощрение инициатив коллектива  | Проявление индивидуальных инициатив  | Инициатива не поощряется в основном  |
| Гарантии для работников  | Высокие (пожизненный найм, универсальные специалисты)  | Низкие (краткосрочные контакты, узкие специалисты) | Низкие  |

Таким образом, европейская модель менеджмента отличается от азиатской в основном ориентацией не на коллектив работников, а на конкретного отдельно взятого сотрудника. Менеджеры из Европы учитывают психологические качества персонала, опираясь не только на денежное вознаграждение специалистов. Что касается организационного управления в нашей стране, то модель управления находится в стадии развития, чем и объясняется наличие большого числа недостатков в этой сфере.

2.3 Проблемы национального менталитета и организационного поведения и пути их решения

В настоящее время в сфере менеджмента и организационного управления существуют четыре основные проблемы, а именно:

1 как распоряжаться человеческими ресурсами для обеспечения конкурентоспособности предприятия;

2 каким образом совершенствовать организационную структуру компании для получения наилучшего результата;

3 как руководить разнородным составом сотрудников;

4 как управлять организационным поведением, когда компания выходит на международную арену.

Для решения двух последних необходимо учитывать такой аспект, как национальный менталитет как своих собственных сотрудников, так и будущих партнеров при переходе организации на мировой уровень.

Это особенно важно для мультинациональных компаний, то есть для многонациональных предприятий, которые имеет в различных странах филиалы с относительной самостоятельностью. По причине того, что стремление применения предприятием своей культуры в другом государстве, нередко заканчивается провалом, потому она перечит принятой системе ценностей и стереотипам поведения этноса. Бесспорно, расположенные в других странах филиалы компании испытывают мощное влияние материнской корпорации. Но сотрудники, являющиеся представителями данной национальности, являются носителями народной культуры, что косвенно оказывает влияние на культуру подразделения. В период адаптации культуры предприятия к местным культурным особенностям в зарубежных подразделениях формируется так называемая «субкультура». В ходе деятельности многонациональной корпорации за рубежом, организация распространяет собственные нормы поведения, но в то же время вынуждена воспринимать местные условия и приспосабливать организационную культуру к национальным особенностям других стран. И чем сильнее межкультурные различия, тем острее стоит для компании проблема адаптации.

Вследствие обоюдного воздействия различных культур в многонациональной компании происходит ее мультикультурализация. Этот термин означает формирование мультинациональной культуры в компаниях, в которых работники, принадлежащие к двум или более культурам, взаимодействуют друг с другом на постоянной основе. Для того, чтобы приспособление предприятия к требованиям иностранных рынков осуществлялось более успешно, рекомендуется использовать такие меры, как:

- выбор государства с максимально похожей культурой;

- подбор менеджеров среднего и высшего звена из зарубежных фирм;

- подготовка информации о населении перед открытием подразделения корпорации.

Особое внимание уделяется формированию у многонациональных компаний навыков межкультурной восприимчивости в условиях глобализации международного бизнеса. Разработаны специальные программы обучения, целью которых является знакомство с ценностями, взглядами, традициями, религией, нормами поведения, принятыми в разных культурах, сравнение культур с позитивной стороны.

В компаниях, занимающихся международным бизнесом по всему миру, идет подготовка транскультурных менеджеров, которые должны быть готовы к работе в нескольких разных культурах. Как правило, транскультурные менеджеры имеют следующие навыки:

1 свободное владение несколькими иностранными языками;

2 наличие невысокого уровня этноцентризма;

3 хорошая адаптивность к новым условиям;

4 высокая межкультурная восприимчивость.

В период, когда предприятие приступает к осуществлению своих операции в иностранных государствах, происходит найм на свободные вакансии граждан этих стран, чьи ценности отражают их национальную культуру. Такое влияние, к сожалению, провоцирует возникновение ряда проблем. Разные культуры организуют свою субкультуру в отношении трудностей компании. Эти структуры будут больше беспокоить свои собственные проблемы взаимоотношений с другими подразделениями, чем проблемы организации в целом. И в этих условиях интеграция культур ослабевает. Чтобы предотвратить появление различных национальных субкультур в рамках единой глобальной организации, она должна принять меры для формирования общей, глобальной организационной культуры, которая будет сильнее культур отдельных структур. Менеджеры должны предпринять целенаправленные шаги по созданию общенациональных ценностей и норм, способствующих большей сплоченности своих глобальных подразделений. При таком подходе менеджеры могут создавать глобальную организационную культуру.

Осознание силы влияния национального менталитета важно для сотрудников, живущих и работающих в другой стране, то есть для экспатриантов. Эта категория персонала тщательно изучает чужую культуру, историю и язык. Для экспатриантов существует система подготовки, которая включает в себя такие мероприятия, как:

1 программы по изучению культурных особенностей страны назначения, которые включают инструктаж сотрудника и программы по культурной ориентации;

2 языковая подготовка — программа, во время прохождения которой кандидат на должность изучает язык страны назначения, в большинстве случаев только его разговорный вариант;

3 тренинг сенситивности (эмоциональной восприимчивости, чувствительности) – программа, уделяющая особое внимание обучению на эмоциональном уровне. Цель ее – развить у проходящих подготовку гибкость установок;

4 работа в условиях страны назначения, что подразумевает посещение кандидатом либо страны назначения, либо мест компактного проживания представителей этой культуры в той стране, откуда претендент родом;

5 самоанализ, позволяющий кандидату адекватно оценивать себя, свои возможности и семейную ситуацию.

Сотрудникам, получившим зарубежное назначение, необходимо адаптироваться к новым условиям жизни. Менеджеры, попадающие в другую страну, вынуждены изменять свой стиль руководства, чтобы добиться успеха. Особую роль здесь играет контекст коммуникаций.

Таким образом, не только глобальные организации и менеджеры, работающие за рубежом, могут и должны изучать особенности разных стран и использовать эти знания для повышения показателей функционирования своей организации, но также работники российских компаний, чтобы предотвратить появление различных субкультур в рамках одной организации и предотвратить конфликты.

 Понимание сути глобального организационного поведения и управления им начинается с уяснения различий между моделями управления и сущности различий между национальными культурами. Руководители, так или иначе, должны понимать, что знание особенностей национальных моделей управления на современном этапе развития международных связей и сотрудничества значительно помогает в установлении понимании и эффективном сотрудничестве, а так же дает возможность использования мирового опыта для совершенствования собственной национальной системы менеджмента.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В первом разделе был проведён анализ основных теоретических аспектов организационного поведения и национального менталитета. Понятие «организационное поведение» используется для обозначения знаний о том, как люди взаимодействуют внутри организации. Изучение данного явления позволяет получить набор инструментов в виде концепций и теорий, помогающих людям понимать, анализировать и описывать то, что происходит на предприятиях, и объяснять причины мотивов поведения.

В современном мире термин «менталитет» становится очень популярным. Определение этого понятия довольно размыто, не существует единой трактовки этого явления. Но в самом общем виде оно используется для обозначения особого образа мысли и жизни людей определенной общности.

Существует специфический вид менталитета, а именно национальный, к который оказывает большое влияние на организационное поведение. Исследование особенных черт этноса и использование этой информации в сфере управления поможет добиться хороших результатов в процессе достижения целей предприятия.

Во втором разделе изучены основные характеристики двух моделей управления, а именно азиатской и европейской. И на одну, и на другую существенное влияние оказали особенности менталитета этих стран. Так, например, азиатской модели свойственно доверие, аккуратность и трудолюбие, тогда как жители Европы ставят во главу социальный статус человека. Особое внимание было уделено организационному поведению в России, где было выявлено достаточное количество недостатков, оправдывающихся тем, что модель управления находится на стадии развития.

Важный вопрос, который стоит перед специалистами в области организационного управления, заключается в поиске оптимального управления людьми разных национальностей. Решение данной проблемы сугубо индивидуально для каждой компании: руководство само выбирает пути ее решения. Но в основном, менеджеры уделяют большое внимание обучению сотрудников, созданию единой ценностной системы и изучению национальных особенностей страны, в которой находится организация.

По итогам исследования с уверенностью можно сказать, что на сегодняшний момент вопросам этнических особенностей в сфере организационного поведения уделяется колоссальное внимание не только в теоретическом аспекте (изучении особенностей этого процесса), но и практическом (активное применение этих знаний для улучшения показателей предприятий). Помимо того, что изучение национального менталитета предоставляет инструменты, которые менеджеры могут использовать для усиления способности работников выполнять свои функции, оно также может помочь менеджерам улучшить их мастерство в области управления организационным поведением.

Повлиять на носителя определенной ментальности можно через различных «агентов» социализации, поддерживающих определенные этические установки и стереотипы. Таким агентом, поддающимся локальному управлению, является рабочая организация. И именно она способствует формированию и видоизменению, передаче и закреплению норм, ценностей, целей и идеалов, особенностей мировоззрения, специфичных черт характера и стереотипов сознания и поведения, составляющих ментальность работников.

Таким образом, изучение организационного поведения в контексте национальных особенностей сотрудников необходимо для современных менеджеров. Изучение культурного разнообразия, уважение к представителям любой национальной культуры позволяет менеджерам отбирать самое ценное и налаживать межкультурное взаимодействие сотрудников с учетом их индивидуальных особенностей, что способствует повышению эффективности деятельности компании. Это создает не только базис для увеличения результативности управления внутри организации, но и помогает в установлении прочных связей сотрудничества на мировом рынке.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Басенко, В.П. Жуков, Б.М. Романов, А.А. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений [Текст]: учебное пособие **/** В.П. Басенко, Б.М. Жуков. – М.: «Дашков и К», 2014. –384 с.

2 Згонник, Л.В. Организационное поведение [Текст]: учебник / Л.В. Згонник. – М.: «Дашков и К», 2015. –232 с.

3 Лютанс, Ф. Концепция организационного поведения: прошлое как пролог к настоящему и будущему [Текст] / Ф. Лютанс // БИГ-Петербург, 2015. – №6. – С.113-115

4 Волкова, М.Ю. Анализ определения понятия организационного поведения [Текст] / М.Ю. Волкова // ТДР, 2012. – №9. – С.79-80

5 Горьканова, Л.В. Прытков, Р.М. Организационное поведение [Текст]: учебное пособие **/** Л.В. Горьканова. **–** М., 2013.  **–** 240 с.

6 Клименко, О.И. Шупило, О.М. Организационное поведение как фактор управления трудовой деятельностью работников [Текст] / О.И. Клименко // Вестник Белгородского университета кооперации экономики и права, 2014. – №1. – С.114-120

7 Радбиль, Т.Б. Основы изучения языкового менталитета [Текст]: учебное пособие **/** Т.Б. Радбиль. – М.: «Флинта», 2016. –326 с.

8 Ожегов, С.И. Шведова, Н.Ю. Толковый словарь русского языка [Текст] /С.И. Ожегов. – М.: «А ТЕМП», 2013. –944 с.

9 Краткий словарь философских терминов официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://nenuda.ru> / (дата обращения 16.12.2017)

10 Ефремова, Т.Ф. Новый словарь русского языка [Текст] /Т.Ф Ефремова. **–** М., 2013.  **–** 240 с.

11 Губанов, Н.Н. Типология форм менталитета [Текст] / Н.Н. Губанов // Вестник Тюменского государственного университета, 2013. – №10. – С.64-69

12 Блог о времени, теория менталитетов официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://blogtense.blogspot.ru> / (дата обращения 17.12.2017)

13 Губанов, Н.Н. Менталитет и его функционирование в обществе [Текст] / Н.Н. Губанов // Философия и общество, 2013. – №4. – С.75-80

14 Понятие и примеры национального менталитета официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://fb.ru> / (дата обращения 16.12.2017)

15 Волкова, Е.А. Национальный менталитет как фактор межкультурной коммуникации [Текст] / Е.А. Волкова // Научная жизнь, 2015. – №40. – С.265-269

16 Юревич, А.В. Структурные элементы национального менталитета [Текст] / А.В. Юрьевич // Психологические исследования, 2013. – №29. – С.12-14

17 Силова, Е.С. Сравнительный анализ моделей организационного управления [Текст] / Е.С. Силова // Вестник Челябинского государственного университета, 2014. – №32. – С.104-107

18 Кожаринов, А.В. Американская, немецкая, японская модели управления [Текст] / А.В. Кожаринов // Символ науки, 2015. – №3. – С.99-100

19 Европейская модель менеджмента официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://management-rus.ru> / (дата обращения 17.12.2017)

20 Российская модель управления официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://menedzhmenti.ru> / (дата обращения 17.12.2017)