

Содержание:

image not found or type unknown



Введение

В современном обществе человек признан главным фактором производства, следовательно, изучение школы человеческих отношений является актуальным и в наши дни, так как именно эта школа впервые начала рассматривать человека как основной фактор производства, а также факторы, влияющие на работоспособность человека, поведение человека в группе. Именно школа человеческих отношений не пыталась уничтожить и подавить неформальные группы на рабочих местах, а, наоборот, пыталась укрепить власть руководителя, сделав его еще и неформальным лидером. Данная школа до сих пор продолжает свое существование, что подтверждает актуальность данной курсовой работы.

Школу человеческих отношений необходимо тщательно и углубленно изучать каждому, так как она внесла в управленческую науку качественно новые факторы производства, не учитываемые ранее, такие как освещенность, влияние неформальных групп, смена режимов труда и отдыха и другие.

Цель данной работы - глубокий анализ достижений школы человеческих отношений, а также предоставление биографических данных относительно наиболее известных представителей данной школы.

Глава 1. Человек и его поведение -

основа школы психологии и человеческих отношений

Представители школы научного управления и классической школы понимали значение человеческого фактора, но отводили ему второстепенную роль, ограничиваясь рассмотрением экономического стимулирования, справедливой оплаты труда и установлением формальных функциональных отношений. Тейлор рассматривал возможности рабочего как само собой разумеющиеся и считал главным - приспособить человека к машине.

В период зарождения и становления школы научного управления и классической школы психология находилась в зачаточном состоянии. Кроме того, исследователи, занимающиеся управлением предприятием, никак не связывали управление с психологией. Правда, отдельные последователи Ф.У. Тейлора - Ф. Гилбрет, Г. Гантт, С. Томпсон и другие американские инженеры - пытались подвести под «научную организацию труда» физиологическую и психологическую основу. Это не могло не дать толчок к возникновению и развитию физиологии и психологии.

Одним из недостатков школы научного управления и классической школы было то, что они до конца не осознавали роли и значения человеческого фактора, который в конечном счете является основным элементом эффективности организации. Поэтому школу психологии и человеческих отношений, которая устранила недостатки классической школы, часто называют неоклассической школой.

Первая попытка применить психологический анализ к практическим задачам производства была предпринята профессором Гарвардского университета США Г. Мюнстербергом (1863-1916). Науки, используемые при осуществлении практических задач, называются техническими. Поэтому и практическую психологию, примененную к хозяйству, Мюнстерберг назвал психотехникой, целью которой является разработка методов определения требований, предъявляемых к людям (профконсультации и профориентация).

Мюнстерберг считал необходимым перенести испытания профессиональной пригодности из производственной обстановки в лабораторию, кабинет психолога. Он отделил испытание профессиональной пригодности от обучения. В процессе профессионального отбора выбирали людей, пригодных для данной профессии применительно к конкретному предприятию. Кандидатуры, не удовлетворяющие требованиям предприятия, отклонялись. Мюнстерберг предложил два метода выявления требуемых качеств у кандидатов: наблюдение и тест.

Тест имел явные преимущества перед наблюдением, так как требовал меньшего времени и ставил испытуемого в такие условия, когда тот вынужден проявить требуемые качества.

Впервые тест был поставлен Каттелем в 1890 г. и опубликован в журнале «Mind». Разработанные Каттелем методы Мюнстерберг применил на практике. Испытаниям подвергались трамвайные вагоновожатые, пароходный персонал и телефонистки. Были предложены способы достижения максимальной производительности труда.

Это послужило началом развертывания широкого фронта работ не только на производственных, но и на торговых предприятиях, а так же применительно к административному персоналу.

В середине 1930-х гг. практически все крупные промышленные предприятия развитых стран в той или иной мере применяли психологические методы профессионального отбора кадров. Эти методы продолжают сохранять свое значение для целого ряда профессий и в настоящее время.

Наиболее крупной работой Мюнстерберга является его труд «Психология и экономическая жизнь», которая в нашей стране была переведена в 1924 г.

Школа человеческих отношений и бихевиоризм. В сложившихся условиях в 1920-30-е гг. зародилась школа человеческих отношений, в центре внимания которой находится человек. Возникновение доктрины «человеческих отношений» обычно связывают с именами американских ученых Э. Мэйо и Ф. Ротлисбергера, которые известны своими исследованиями в области социологии производственных отношений. В частности, Ротлисбергер рассматривал предприятие как целостную систему, в которой необходимо добиваться равновесия между технической и социальной сторонами и направлять усилия работников на сотрудничество друг с другом и достижение общей цели.

Он отмечал, что за последние 100 лет произошло значительное техническое развитие производства, в то время как отношение к рабочему осталось на прежнем уровне, что недопустимо. Необходимо обеспечить каждому рабочему достойное социальное положение, что непосредственно отразится на повышении эффективности работы предприятия квалификацией и образованием, умственными и физическими способностями. Поэтому с работником надо обращаться как с личностью.

Используя стандартные инструкции и правила, нельзя добиться стандартного поведения всех работников. К каждому из них необходим индивидуальный подход. Это находит свое выражение в том, что, с одной стороны, значительно повысились требования к ним, а с другой - существенно увеличились затраты на их подготовку и развитие как государством, так и частным бизнесом.

К этому времени утвердилось четкое убеждение в том, что без изменения отношения к трудовым ресурсам бизнес не сможет выжить в новых экономических условиях. А это, в свою очередь, требует выработки нового понимания роли и места человека в производственном процессе, его поведения и движущих им мотивов.

Возникла необходимость рассматривать каждую организацию как самостоятельную не только техническую, но и социальную систему, в центре которой находится человек.

Если тейлоризм проповедовал жесткое признание авторитета руководителя, безукоснительное выполнение его требований, пренебрежительное отношение к воли простых рабочих, то школа психологии и человеческих отношений пересмотрела свои взгляды на взаимоотношения руководителей и подчиненных. Особое внимание она уделяла изучению поведения людей в зависимости от изменяющихся условий, требовала «гуманного отношения к подчиненным», «уважения личности», «демократизации управления» и т.п.

Ученые пришли к пониманию того, что очень часто человеческое поведение определяется не знаниями и опытом, а чувствами. И не учитывать этот эмоциональный фактор поведения человека нельзя, так как он является одним из главных составляющих человеческих ценностей, от которых зависит достоинство каждого человека.

Глава 2. М.П. Фоллетт: достижения научной психологии - основа школы человеческих отношений

Среди первых ученых, обратившихся к проблемам поведения человека, была американский социолог Мери Паркер Фоллетт (1868-1933). Фоллетт не оставила четко сформулированной концепции, но она часто выступала с докладами и статьями. Ею было высказано много ценных мыслей, способствующих развитию нового направления в менеджменте. Один из ее современников назвал Фоллетт «философом первого ранга в области политики и бизнеса»

Фоллетт внесла значительный вклад в развитие школы психологии и человеческих отношений. Она опередила Мэйо и первой сформулировала идею о том, что решающее влияние на рост производительности труда рабочего оказывают не материальные, а главным образом психологические и социальные факторы. В основе доктрины человеческих отношений, по мнению Фоллетт, должны лежать достижения научной психологии. В своих работах она критиковала предшествующие школы за односторонний подход к управлению, игнорирование психологических аспектов и развивала идею «нового подхода» к процессу

управления. В работах Фоллетт нашли отражение многие положения школы человеческих отношений: необходимость исследования психологических аспектов правления, проблемы «власти» и «авторитета», «интеграция» работающих (чтобы люди работали «друг с другом»), подлинная «гармония интересов» и др.

Глава 3. Содержание и значение Хоторнского эксперимента

В ноябре 1924 г. группа исследователей начала проводить эксперимент на заводе Хоторна, принадлежащем компании «Вестерн Электрик в городе Чикаго, штат Иллинойс. Первоначальным замыслом его было определение зависимости между физическими условиями работы и производительностью труда. Этот эксперимент явился логическим развитием теории «научного управления», доминировавшей в тот период. Как это часто случается с великими открытиями, результаты получились не те, что ожидалось. Случайно ученые нащупали нечто более важное, что впоследствии привело к возникновению теории «человеческих отношений» в науке управления.

Четыре этапа эксперимента:

1 этап

Первоначальной задачей того, что позднее превратилось в четыре этапа эксперимента, было определить влияние интенсивности освещения на производительность труда. Рабочие были поделены на группы: контрольную и экспериментальную. К большому удивлению исследователей, когда они увеличили освещение для экспериментальной группы, производительность труда обеих групп возросла. То же самое произошло и тогда, когда освещение было уменьшено.

Исследователи сделали вывод, что само освещение оказывало на производительность труда лишь незначительное влияние. Они поняли, что эксперимент не удался из-за факторов, находящихся вне их контроля. Выяснилось, что их гипотеза была правильной, но совершенно по другим причинам.

2 этап

На втором этапе к группе присоединился Элтон Мэйо, к тому времени уже выдающийся ученый Гарвардского университета. Проводился лабораторный эксперимент с бригадой из шести молодых работниц, занятых на операции по сборке реле на конвейере. На этот раз малая группа была изолирована от

остального персонала и получала за свой труд льготную оплату. Работницам была также предоставлена большая свобода общения, чем обычно было принято на заводе. В результате этого между ними возникли более тесные взаимоотношения. Сначала результаты подтверждали исходную гипотезу. Когда, например, были введены дополнительные перерывы в работе, производительность труда выросла. Ученые объяснили это меньшей степенью утомления. Поэтому группа продолжала вносить аналогичные изменения в условия работы, сокращая рабочий день и рабочую неделю, а производительность труда продолжала расти. Когда же ученые вернули первоначальные условия работы, производительность труда и тут продолжала оставаться на прежнем высоком уровне.

Согласно теории управления того периода, такого не должно было происходить. Поэтому был проведен опрос участниц для выяснения причин этого явления. В дальнейшем ученые выяснили, что некий человеческий элемент имеет большее влияние на производительность труда, чем изменения технических и физических условий. «Рост производительности труда девушек, занятых на сборке продукции, нельзя было объяснить никакими изменениями в физических условиях работы, независимо от того, имела ли их работа экспериментальный характер или нет. Однако, его можно было объяснить тем, что называлось формированием организованной социальной группы, а также особыми взаимоотношениями с руководителем этой группы».

3 этап

Третий этап эксперимента первоначально задумывался как простой план совершенствования непосредственного руководства людьми и тем самым - улучшения отношения сотрудников к своей работе. Однако, впоследствии план перерос в огромную программу, которая состояла из бесед с более, чем 20 тыс. сотрудников. Был собран гигантский объем информации об отношении сотрудников к выполняемой ими работе. В результате исследователи выявили, что производительность труда и статус каждого сотрудника в организации зависели как от самого работника, так и от трудового коллектива. Чтобы изучить влияние коллег на производительность труда сотрудника, ученые решили провести четвертый эксперимент.

4 этап

Он получил название эксперимента на участке по производству банковской сигнализации. Предполагалось, что четвертый этап определит степень воздействия программы материального стимулирования, построенной на групповой производительности труда. Исходя из предпосылок научного

управления, ученые разумно исходили из гипотезы, что те работники, которые работают быстрее других и мотивированы желанием больше заработать, будут подстегивать более медлительных, чтобы те увеличивали выработку. Но и на этот раз их ждал сюрприз.

На самом деле более сноровистые работники имели тенденцию замедлять свой темп работы, чтобы не выходить за рамки, установленные группой. Им не хотелось, чтобы их считали нарушителями принятого ритма или чтобы в них видели угрозу благополучию других членов группы. Один из рабочих объяснил это так: «Знаете, у вас ведь было вполне определенное задание. Предположите, к примеру, что человек занят изготовлением 6 тыс. соединений в день... Это два полных комплекта. А теперь предположите, что вместо того, чтобы шататься без дела, когда он закончит свою порцию, он сделает еще несколько рядов на другом комплекте... Очень скоро он закончил бы еще один комплект. Ну, а что в таком случае может произойти? Ведь могут и уволить кого-то». Однако, те, кто работал медленнее других, фактически все же попытались повысить свою производительность. Они не хотели, чтобы остальные члены группы считали их пройдохами.

Выводы Хоторнского эксперимента:

Хоторнский эксперимент дал такой объем данных, что это позволило сделать много важных научных открытий. Основными открытиями были: важность поведенческих факторов, взаимоотношений с руководителями и то, что теперь называют Хоторнским эффектом.

Заключение

Школа человеческих отношений, которую также называют неоклассической школой, была основана Г. Мюнстербергом, М. Фолеттом и Э. Мэйо. Формирование этой школы было обусловлено тем, что принципы тейлоризма не могли удовлетворить потребности развивающегося капитализма: они не учитывали личности человека.

Сторонники психологического подхода полагали, что основной акцент в менеджменте должен быть смещен на человека и человеческие отношения. Они

исходили из того неоспоримого факта, что деятельностью человека управляют не экономические силы, а разнообразные потребности, причем деньги далеко не всегда способны эти потребности удовлетворить.

Конечно, этот подход является крайностью, поскольку процесс управления сочетает в себе самые разные аспекты. Однако эта крайность была закономерной: она представляла собой ответ на чрезмерный интерес к технологии, свойственный научному менеджменту.

Представители школы человеческих отношений исследовали процессы управления при помощи методов, разработанных в социологии и психологии. В частности, именно они первыми стали применять тесты и особые формы собеседования при приеме на работу.

В результате проведенных исследований Э. Мэйо пришел к выводу, что такие факторы, как логичные трудовые операции и высокая заработная плата, высоко оцениваемые сторонниками научного менеджмента, далеко не всегда влияют на повышение производительности труда. Он установил, что производительность труда в не меньшей степени зависит и от отношений с другими работниками.

По этой причине представители школы человеческих отношений утверждали, что эффективным управление может быть только в том случае, если руководители в достаточной степени знают личностные особенности своих подчиненных, их сильные и слабые места. Только в этом случае руководитель может полно и эффективно использовать их возможности.

Заслуги сторонников школы человеческих отношений очень велики. До них психология практически не располагала данными о том, как психика человека связана с его трудовой деятельностью. Именно в рамках данной школы были проведены исследования, которые существенно обогатили наши представления о психической деятельности.

Традиции школы человеческих отношений были продолжены в рамках школы поведенческих наук (Р. Лайкерт, Д. Макгрегор, К. Арджирис, Ф. Герцберг), идеи которой впоследствии легли в основу такого раздела менеджмента, как управление персоналом.

В основе этой концепции лежали представления бихевиоризма - психологического направления, рассматривавшего поведение человека как реакцию на стимулы внешнего мира. Сторонники этого подхода полагали, что эффективности

производства можно достигнуть, только воздействуя на каждого конкретного человека при помощи различных стимулов.

В основе взглядов представителей этой школы лежало суждение о том, что обязательным условием эффективности труда отдельного работника является осознание им своих собственных возможностей. Был разработан ряд методов, помогающих достичь этой цели. Например, для того чтобы повысить эффективность работы, предлагалось изменять ее содержание или привлекать работника к управлению предприятием. Ученые полагали, что при помощи таких методов можно достичь раскрытия возможностей работника.

Впрочем, идеи школы поведенческих наук оказались ограниченными. Это не означает, что разработанные методы совершенно непригодны. Дело в том, что они действуют лишь в некоторых случаях: так, привлечение работника к управлению предприятием влияет на качество его работы далеко не всегда, поскольку все зависит в первую очередь от психологических особенностей человека.

Список использованной литературы

1. История менеджмента: учеб. Пособие / под ред. И.И.Семенова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009.- 222 с.
2. История менеджмента: учеб. Пособие / под ред. А.И.Кравченко. - М.: Академический проект, 2006. - 560 с.
3. История менеджмента: учеб. пособие / Под ред. Д.В. Валового. - М.: Инфра- М, 2007. - 256 с.

Интернет-ресурсы:

4. <http://www.rosno.ru/ru/moscow/>