

УДК 331.1

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ГОСУДАРСТВЕННОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ: ИНСТРУМЕНТЫ ДИАГНОСТИКИ И ВОЗМОЖНОСТИ РАЗВИТИЯ

Михно Анастасия Васильевна

студент кафедры экономики труда и управления персоналом

ФГБОУ ВО «Уральский Государственный

Экономический Университет»

mikhnonastasia@gmail.com

8 марта 62,

г. Екатеринбург, РФ, 620144

Аннотация: Эффективность работы сотрудников каждой организации определяется такими факторами как образование и квалификация, условия труда, мотивация и оплата труда и т.д. В основном такие факторы носят формальный характер и прописаны в локальных нормативных актах предприятия. Однако существенную роль в успешном развитии организации имеет корпоративная культура. Корпоративная культура - элемент любой организации, при грамотном использовании которого возрастает роль удовлетворенности персонала и клиентов организации. Корпоративная культура включает в себя общие интересы и ценности, которые охватывают весь персонал предприятия. Большой интерес представляет корпоративная культура организаций, деятельность которых направлена на поддержку социальной сферы. В данной статье рассмотрены различные понятия «корпоративной культуры», а также отражены результаты диагностики корпоративной культуры муниципального учреждения различными методиками оценки.

Ключевые слова: корпоративная культура; диагностика; управление персоналом; персонал; ценности.

ЖЕЛ коды: J81; J53.

Ведение

Эффективность работы сотрудников каждой организации определяется такими факторами как образование и квалификация, условия труда, мотивация и оплата труда и т.д. В основном такие факторы носят формальный характер и прописаны в локальных нормативных актах предприятия. Однако существенную роль в успешном развитии организации имеет корпоративная культура.

1.О важности корпоративной культуры

Понятие «корпоративная культура» очень сложно и многогранно. Оно включает в себя множество взаимосвязанных элементов, которые дополняют друг друга и составляют основу для успешного функционирования компании. Однако, в литературе по теории организации, нет общепринятого определения понятия корпоративной культуры.

Одни считают, что под корпоративной культурой принято понимать единство интересов и ценностей, которые разделяют все сотрудники организации, что это общепринятая модель поведения, которая вырабатывается в организации в процессе ее хозяйственной деятельности.

Сторонник такого подхода Эдгар Шейн. Он рассматривает культуру с одной стороны, как динамичный феномен, который формирует межличностные отношения, с другой стороны это совокупность норм и правил, структур и процедур, которые формируют поведение человека. Так, по его мнению, культура организации проявляется в скрытых ощущениях и представлениях группы, но никак не в поведении, так как оно передается другими факторами, но ни как ни культурными. [1, стр.85] А непосредственное создание и управление культурой является сущностью деятельности руководителя или лидера. Сторонниками второго подхода являются М. Лоуиса, С. Сиела, Дж. Мартин, А. Кеннеди, по их мнению, организации сами создают свои культуры. Культура проявляется в ритуалах, легендах, церемониях, которые проявляются в среде, созданной руководством организации, через установленные правила, нормы и цели. Однако сторонники данного подхода не исключают, наличие субкультуры, которая в свою очередь может противоречить доминирующей культуре. [2, стр.78]

Третий подход основывается на том что, организация и есть культура. Л.Смирнич, отмечает, что культура неразрывно связана с организацией, и ее не стоит воспринимать как нечто, что организация имеет.

Общей ценностью этих подходов является то что, корпоративная культура усиливает организационную сплоченность, а также порождает согласованность в поведении сотрудников. И хотя нет единого мнения о том, что же представляет из себя корпоративная культура и как она влияет на деятельность организации, но все исследователи приходят к мнению, что она существует.

Таким образом, можно сказать что, корпоративная культура это – система материальных и духовных ценностей, проявлений, взаимодействующих между собой, присущих данной корпорации, отражающих ее индивидуальность и восприятие себя и

других социальных вещественной среде, проявляющаяся в поведении, взаимодействии восприятии себя и окружающей среды. [3, стр.13]

Корпоративная культура является эффективным инструментом в сфере управления персоналом. При правильном использовании данного инструмента можно влиять на различные социально-экономические процессы в организации.

2. Диагностика корпоративной культуры муниципального учреждения

Особое внимание в развитии организационной культуры стоит отнести к организациям носящие социальный характер своей деятельности. Такие организации нацелены на достижение своих целей через удовлетворение потребностей потребителей услуг данной организации. Высокий уровень лояльности своих сотрудников к организации, их клиентоориентированность являются воспроизводимыми элементами развитой корпоративной культуры в организации. А основным показателем развития данной культуры в организации будет являться принятие персоналом тех ценностей и норм, которые составляют ядро корпоративной культуры.

Для анализа корпоративной культуры в социальной сфере было выбрано одно из Управлений Администрации городского округа Первоуральск. На отдельно взятом подразделении построить портрет корпоративной культуры всего учреждений достаточно сложно, но мы можем говорить об особенностях сформировавшейся субкультуры, как одной из составляющей общей корпоративной культуры. [4]

Всего в штате Управления состоят 5 человек:

- начальник управления (1 чел.);
- главный специалист (1 чел.);
- ведущий специалист (2 чел.);
- старший инспектор (1 чел.).

Средний возраст сотрудников составляет 42 года, все сотрудники Управления имеют высшее профессиональное образование.

Для определения уровня корпоративной культуры Управления было использовано несколько методик:

- социометрический метод;
- методика Эмоционального выгорания Бойко;
- Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) К. Камерона и Р. Куинна.

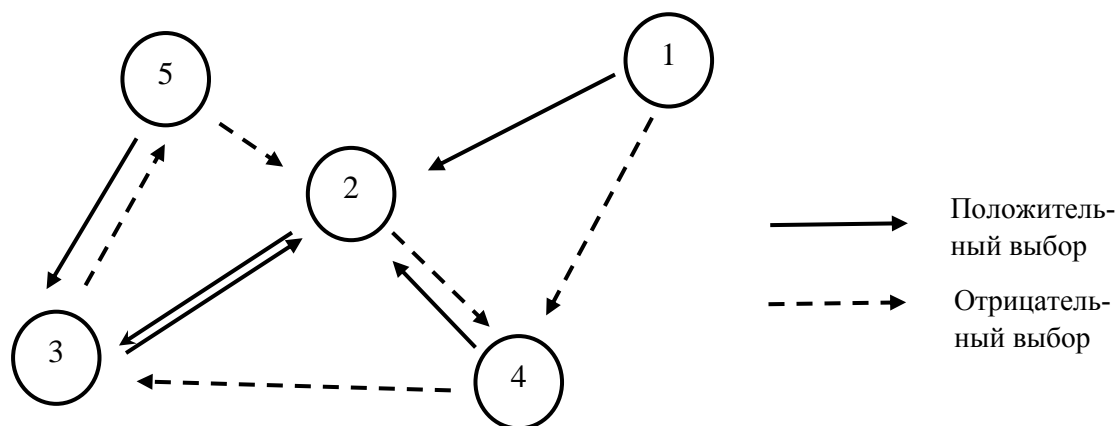
Социометрический метод помог выявить взаимодействия между всеми участниками Управления, а также позволил определить микрогруппы и лидера коллектива. [5]

На социограмме наглядно представлены взаимосвязи внутри коллектива (рис.1).

Так неформальным лидером в данном коллективе является главный специалист Управления, в то время как начальник Управления занимает нейтральную позицию среди подчиненных, наиболее «отрицательное» положение у ведущего специалиста 2.

Кроме того, благодаря данной методике так же было выявлено, что сотрудники не готовы к взаимовыгодной помощи, что свидетельствует об отсутствии доверия внутри коллектива, таким образом используемая методика свидетельствует о том, что между сотрудниками Управления отсутствует восприятие своей группы как единое целое.

Рис.1: Схема социограммы сотрудников Управления



1-Начальник Управления, 2-главный специалист, 3-ведущий специалист 1, 4-ведущий специалист 2, 5-старший инспектор.

Второй метод анализа корпоративной культуры Управления, основывается эмоциональном состоянии сотрудников (методика Эмоционального выгорания В.В.Бойко). [6]

Диагностика эмоционального выгорания состоит из 3 фаз: напряжение, резистенция, истощение, которые включают в себя по 4 симптома. Каждый симптом отражает аспекты эмоциональной сферы сотрудников.

Основываясь на данных методики, нами был выявлен перечень лиц, к которым необходимо проявить особое внимание, чтобы предотвратить развитие симптомов эмоционального выгорания, таковыми оказались двое сотрудников. У одного из сотрудников

были диагностированы симптомы эмоционального истощения, такие как: тревога и депрессия, расширение сферы экономии эмоций, психосоматические и психовегетативные нарушения. Полностью сформировалась фаза «Истощение».

У другого сотрудника уже сформировались такие симптомы как: переживание психотравмирующих обстоятельств, редукция профессиональных обязанностей, личностная отстраненность (деперсонализация). формируются фазы «резистенция» и «истощение».

Эмоциональное выгорание влечет истощение физических и эмоциональных ресурсов сотрудников, что в свою очередь негативно сказывается на его профессиональной деятельности и взаимоотношениях с коллегами.

Для диагностики корпоративной культуры в организации мы применили методику OCAI (Organizational Culture Assessment Instrument), разработанную американскими социологами К. Камероном и Р. Куинном. [7]

OCAI представляет универсальную диагностику выявления существующего и желаемого типа корпоративной культуры организации.

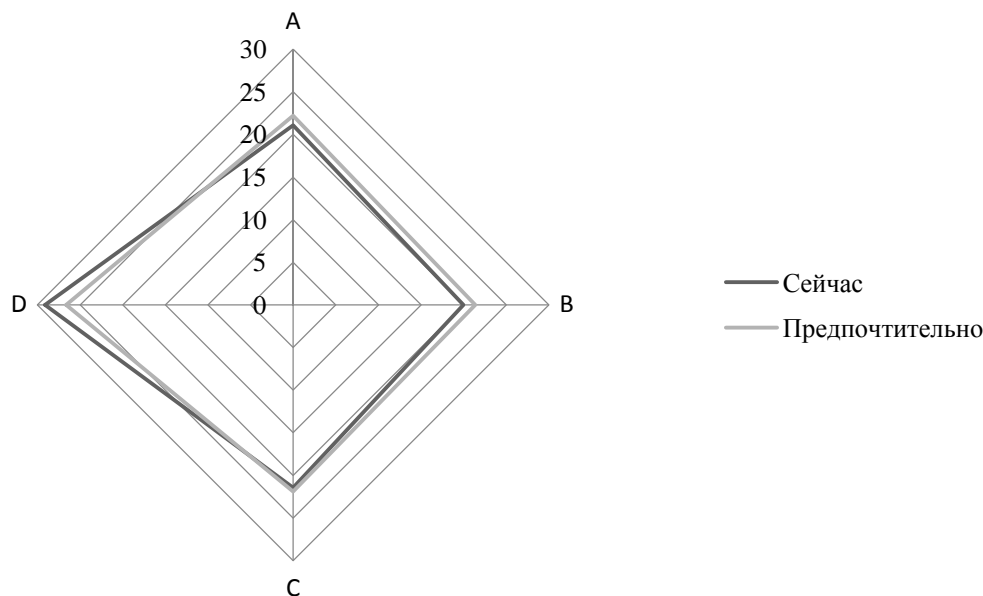
Согласно выявленным данным, можно говорить об отсутствии сформировавшейся корпоративной культуры внутри Управления, так как принятие большинством ценностей и целей организации сотрудниками отсутствует.

Для более точного восприятия действующего и предпочитаемого типа Организационной культуры, был построен «профиль организационной культуры», рис. 2.

Не смотря на различие некоторых уровней существующей и предпочитаемой организационной культуры на «профиле Организационной культуры» Управления, построенного без учета критических точек, мы видим, что сотрудники наиболее предрасположены к существующему, иерархическому типу культуры организации. При таком типе культуры поведение коллектива регулируется нормами и правилами, которые приняты в организации, успех зависит от четко прописанных целей и временных интервалов на выполнение поставленных задач.

В тоже время сотрудники Управления хотели бы повысить ценности других организационных культур. То есть создать атмосферу доверия и поддержки, внести новаторство в трудовой процесс, повысить конкурентоспособность среди других Отделов и Управлений Администрации.

Рис.2: Профиль Организационной культуры Управления



«А» – клановая КК; «В» – адхократическая КК; «С» – рыночная КК; «D» – бюрократическая КК.

Исходя из приведенных методик диагностики корпоративной культуры Управления, мы видим, что, внутри коллектива существует недоверия к своим коллегам вследствие чего, общение происходит только на формальном уровне. Большинство членов коллектива подвержены симптому эмоционального выгорания, который негативно сказывается как на выполнении трудовых функций сотрудников, так и взаимоотношений внутри коллектива. Большинство сотрудников не разделяют ценности организации, хотя согласны с существующим типом бюрократической организационной культуры.

Заключение

Таким образом, можно сказать что своевременный анализ корпоративной культуры и план мероприятий, основанный на данном анализе с целью повышения лояльности сотрудников к организации также поможет сформировать благоприятный социальный климат не только внутри, но и вне организации. Совершенствование существующей корпоративной культуры даст возможность повысить доверие и сплоченность коллектива, что окажет существенное влияние, на качество, выполнения трудовых обязанностей.

Литература:

1. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: Учебное пособие.–М.:Логос,2002.–224с.
2. Спивак В.А. Корпоративная культура.–СПб:Питер,2001.–352.
3. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: учебник. – М.: 2–е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА–М, 2012
4. Официальный сайт Администрации городского округа Первоуральск [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://site.prvadm.ru>.
5. Методики изучения внутригрупповых отношений. Социометрия.– [Электронный ресурс]. – режим доступа: http://laiko.narod.ru/matrix_soc.html.
6. Диагностика эмоционального выгорания личности [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://www.gurutestov.ru/test/202/>.
7. Диагностика организационной культуры [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://www.rae.ru/monographs/186-5857>.

CORPORATE CULTURE OF STATE AND MUNICIPAL ORGANIZATIONS: TOOLS FOR DIAGNOSIS AND DEVELOPMENT OPPORTUNITIES

Mikhno Anastasiia

**Student in the Ural State Economic University of Economics
Russian Federation**

Abstract: The employee performance of each organization is determined by such factors as education and qualifications, working conditions, motivation and remuneration, etc. These factors are formal and prescribed in the local laws of the company. A corporate culture has, nevertheless, a great influence in the successful development of the organization. Comparative culture is an element of any organization and when it's used wisely the employee's and customers' satisfaction grows. Corporate culture includes shared interests and values, which cover the entire staff. Corporate culture of organizations, whose activities are aimed at supporting the social sphere, is of great interest. In this article we discussed the different concepts of corporate culture and reflected the diagnostics results of the municipal institutions corporate culture made by different methods.

Key words: corporate culture; diagnosis; HR-management; staff; values.

JEL Code: J81; J53.

References:

1. Peach T. N. Intercultural communication and corporate culture: textbook. –M.: Logos,2002. – 224с.
2. Spivak V. A. Corporate culture. –Saint Petersburg: Piter,2001.-352.
3. Kibanov A. Y. Fundamentals of personnel management: textbook. – M.: 2nd ed. re-slave. and additional – M: INFRA–M, 2012
4. Official site of Administration of Pervouralsk urban Okrug » // [electronic resource]: Access: <http://site.prvadm.ru>.
5. Methods for the study of intragroup relations. Sociometry» // [electronic resource]: Access: http://laiko.narod.ru/matrix_soc.html.
6. Diagnostics of emotional burnout of personality» // [electronic resource]: Access: <http://www.gurutestov.ru/test/202/>.
7. Diagnosing organizational culture» // [electronic resource]: Access: <http://www.rae.ru/monographs/186-5857>.

Contact

Mikhno Anastasiia

Ural State Economic University of Economic

62-455, 8th of March Str., 620144, Yekaterinburg, Russia

mikhnonastasia@gmail.com

Научный руководитель: к.э.н., доцент кафедры Экономики труда и управления персоналом
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет» А.В. Пеша