

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра менеджмента и маркетинга

**СОЦИАЛИЗАЦИЯ ИНДИВИДА В ОРГАНИЗАЦИИ  
(НА ПРИМЕРЕ ООО «ИКАР»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 421 группы экономического факультета  
направления 38.04.02 «Менеджмент»  
профиль подготовки «Менеджмент организации»  
экономического факультета  
Хангариус Ксении Алексеевны

Научный руководитель

к.э.н., доцент

кафедры менеджмента и маркетинга

должность, место работы, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Дорофеева Л. И.

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

к.э.н., доцент

кафедра менеджмента и маркетинга

должность, место работы, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Дорофеева Л.И.

инициалы, фамилия

Саратов 2018 год

**ВВЕДЕНИЕ. Актуальность темы.** Вклад людских ресурсов в достижение целей организации и качество производимой продукции или предоставляемых услуг зависит в первую очередь от того, насколько эффективно проводится работа по подбору кадров, а также насколько грамотно организован процесс социализации нового сотрудника. Практически всегда, попадая в новый трудовой коллектив, работник испытывает сильнейший стресс, негативно воздействующий на его производственные, психологические и физиологические показатели. Новый работник сталкивается с новой для себя корпоративной культурой, с незнакомыми правилами, условностями, традициями и ценностями. У работника неизбежно возникают сложности при освоении новой профессии (специальности) или нового рабочего места, в результате чего эффективность работника падает. Поэтому одним из приоритетных направлений в развитии организации на данный момент становится разработка и внедрение программ социализации работников в организации. Создание условий для вхождения человека в организацию и его социализация в организационной среде представляет собой процесс налаживания взаимодействия между индивидом и организацией, достижение соответствия интересов в процессе их совместного функционирования. Эффективность процесса социализации зависит от того, насколько быстро и успешно новые сотрудники усваивают всю необходимую информацию, которую они получают от наставника посредством прохождения испытательного срока и в процессе неформального общения. Результаты эффективности трудовой социализации отражаются в росте производительности труда и в деятельности организации в целом, которые могут снизиться в процессе подбора новых кадров. Это говорит о том, что повышение эффективности социализации является важной стратегической задачей.

**Цель бакалаврской работы** – исследование процесса социализации индивида в организации на примере ООО «Икар».

Для достижения поставленной цели в работе решаются следующие **задачи:**

- ✓ дать понятие, раскрыть функции и этапы социализации работников в организации;
- ✓ рассмотреть механизмы и формы социализации;
- ✓ раскрыть проблемы социализации персонала;
- ✓ дать общую характеристику компании ООО «Икар»;
- ✓ дать анализ функций, этапов, механизмов и форм социализации индивидов в ООО «Икар»;
- ✓ выявить формы деструктивного трудового поведения работников в ООО «Икар»;
- ✓ разработать программу адаптации вновь входящих сотрудников в компанию ООО «Икар»;
- ✓ предложить методы предотвращения и преодоления отклоняющегося поведения работников в ООО «Икар»;
- ✓ рассчитать экономическую эффективность предложенной программы.

**Объектом исследования** система социализации персонала в организации, в том числе в ООО «Икар». **Предметом исследования** являются социально-экономические и управленческие отношения, складывающиеся в процессе социализации работников в организации.

**Теоретической и методологической базой** исследования явились труды российских и зарубежных ученых по проблемам теории управления, организации эффективного процесса адаптации и организационного поведения. В процессе исследования были использованы следующие методы: метод теоретического исследования, основанный на анализе существующих концепций и подходов на тему исследования; анализ документов, проведение анонимного анкетирования, наблюдение, применение качественных, количественных и графических методов обработки полученных данных, а также описание и разъяснение полученных результатов исследования.

**Научная новизна** исследования заключается в: комплексном подходе к изучению социально-экономических отношений в организации, складывающихся на основе формирования коммуникационных связей между индивидом и организацией; раскрытии и уточнении содержания процесса социализации; определении механизмов, форм и методов социализации работников в компании ООО «Икар», а также форм деструктивного поведения и методов их предотвращения и преодоления.

**Практическая значимость работы** заключается в возможности использования результатов исследования при разработке программы адаптации новых сотрудников для компании ООО «Икар» с целью совершенствования кадровой политики, повышения удовлетворительности сотрудников, а также сокращения проявления деструктивного поведения.

Выпускная бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

**ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ.** В главе 1 «Теоретические основы социализации индивида в организации» раскрываются содержание, функции, этапы процесса социализации работников в организации, его формы, механизмы и проблемы, основной из которых является деструктивное поведение.

*Организационная социализация* – это особый процесс, направленный на усвоение новым сотрудником культурных ценностей, социальных норм и общепринятых стандартов поведения, а также методов осуществления трудовой деятельности, в соответствии с существующим трудовым процессом и сложившимся трудовым коллективом той организации, в которой работник функционирует или планирует осуществлять свою деятельность.

Выделяются следующие *функции социализации*: поддержание и сохранение организационной культуры посредством передачи ее новичку; сопоставление целей личности и организации, их сопоставление на основе корреляции; снижение степени неуверенности, скованности и озабоченности; интеграция интересов личности и организации.

Человек, прежде чем непосредственно приступить к трудовой деятельности в какой-либо организации, проходит ряд основных подготовительных *этапов*: трудоустройство, восприятие и восхождение, адаптация, изменение поведения работника, взаимодействие и взаимосвязь, переход в полноправные члены организации.

К универсальным *механизмам социализации* индивида относятся следующие: традиционный механизм, институциональный, стилизованный, межличностный, рефлексивный. Социализация, будучи сложным процессом, помимо механизмов, включает в себя ряд *форм*: полная социализация, актуальная, неполная и адекватная. Представленное выше многообразие механизмов и форм социализации позволяет выстроить практические шаги трудовой социализации новых сотрудников.

Однако в период прохождения каждого из этапов адаптации возможно возникновение основной проблемы организационной социализации — *деструктивного поведения работников*, представленного в виде абсентеизма, саботажа, воровства, снижения трудовой активности и т.д. Рассматриваются различные формы деструктивного трудового поведения, исходя из причинной обусловленности в виде поведенческих моделей: конформистское поведение; афункциональное поведение; консервативное поведение; индивидуальный или групповой эгоизм; административно-управленческое деструктивное поведение.

Основными факторами, способствующими распространению «проблемного» персонала в организации являются: временное или полное отсутствие контроля; выгода от деструктивного поведения, перевешивающая страх перед наказанием или осуждением; отсутствие различного рода поощрений за следование установленным нормам; отсутствие уверенности в завтрашнем дне и наличие страха потерять работу; сложная психологическая обстановка в неформальных группах, напряженные отношения с руководителями; деструктивное поведение в качестве протеста, в случае если форма контроля оказывается неприемлемой для сотрудников.

**В главе 2 «Анализ социализации индивидов в ООО «Икар»** проанализирован процесс социализации его работников, стадии этого процесса, его функции, формы и механизмы, а также формы отклоняющегося поведения работников.

ООО «Икар» является единственным официальным дилером марки Мерседес в Саратове и Саратовской области. Он был учрежден в мае 2008 года. Основными направлениями деятельности общества являются: продажа автомобилей и малотоннажного транспорта, осуществление послепродажного обслуживания, осуществление лизинговых и кредитных сделок, страхование автомобилей. В компании сформирована дивизиональная организационная структура. При такой структуре управления генеральный директор играет роль линейного руководителя первого уровня, возглавляя определенный коллектив. Помимо линейного руководителя, генерального директора и его аппарата управления, функционирует два дивизиона, среднее звено управления, освобождая линейного руководителя (генерального директора) от глубокого анализа проблем, а именно погружения в сам процесс купли-продажи и обслуживания.

В компании ООО «Икар» реализуются следующие *функции трудовой социализации*: сохранение организационной культуры; снижение степени неуверенности, скованности и озабоченности; интеграция интересов личности и организации; сокращение текучести кадров, однако данное мероприятие осуществляется недостаточно эффективно.

Коэффициент текучести кадров в компании ООО «Икар» в целом за 2017год составил 23,2%, что говорит о высокой текучести кадров в компании. Большой процент текучести кадров в компании ООО «Икар» приходится на отделы продаж и сервисного обслуживания. Коэффициент текучести кадров в отделе продаж за 2017год составил 47,9%.

Причинами подобного результата могут являться как некорректная система управления, так и неправильность организации системы адаптации нового сотрудника.

Процесс трудовой социализации индивида в компании ООО «Икар» включает в себя прохождение шести этапов: трудоустройство, восприятие и восхождение, адаптация, изменение поведения работника, взаимодействие и взаимосвязь, переход в полноправные члены организации.

В компании ООО «Икар» процесс трудовой социализации индивида реализуется через следующие *механизмы*: традиционный механизм; институциональный механизм; стилизованный механизм; межличностный механизм; рефлексивный механизм.

Для того чтобы процесс социализации нового сотрудника проходил быстрее, легче и эффективнее, а человек как можно меньше сталкивался с неудачами в процессе его становления на новом рабочем месте, используется ряд *методов*, через которые реализуются вышеперечисленные механизмы социализации: метод подражания, конформизм, критичность, наставничество, инструктаж.

Анализ *форм* социализации показал, что члены организации имеют полную социализацию, актуальную, неполную и адекватную. Если сотруднику удалось успешно пройти все этапы социализации, усвоить и применять на деле весь полученный спектр знаний, необходимый для функционирования в организации, сотрудник считается *полностью* социализированным. В свою очередь примером *неполной* социализации в компании Икар может служить момент, когда новый сотрудник не смог выполнять весь присущий его должности функционал, так как ему не хватало знаний в автомобильной области. Помимо полной и неполной, персонал организации имеет *адекватную* социализацию, что означает, что работник имеет те знания, навыки, представления, которые в большой степени соответствуют реальным процессам, протекающим в данную минуту в его непосредственном окружении.

*Актуальная* социализация работников компании ООО «Икар», в силу консерватизма, несколько отстают от актуальных потребностей времени и жизни, а именно от всеобщих потребностей компании, выявленных руководством. В итоге только немногие люди умеют так актуализировать свои

знания, что это дает им возможность принимать нововведения и решать свои насущные задачи.

Анализ причин отклоняющего поведения персонала в ООО «Икар» показал, что основными из них являются объективные причины, возникающие по вине руководства, ошибки в системе управления, не вполне благоприятный социально-психологический климат в коллективе.

В компании встречаются следующие формы деструктивного трудового поведения: абсентеизм, межличностный характер отклоняющегося поведения, конформистское поведение, афункциональное поведение и индивидуальный эгоизм. Причиной деструктивного поведения со стороны сотрудников Икар в большинстве случаев является ошибка в системе управления. Неоднозначные предписания, несовместимые требования, противоречивые распоряжения вызывающие социальную напряженность в компании. Данную проблему можно решить, если сконцентрировать часть внимания на процессе подбора новых кадров, определить направления их обучения и развития, а также проведение анонимного опроса сотрудников посредством анкетирования на тему удовлетворенности условиями труда.

**В главе 3 «Направления совершенствования социализации индивидов в ООО «Икар»** разрабатывается программа адаптации вновь входящих сотрудников на должность менеджера по продаже автомобилей; формируются методы по предотвращению и преодолению деструктивных форм трудового поведения; оценивается эффективность предложенных мероприятий.

Анализ процесса социализации индивида в компании ООО «Икар» показал, что в организации осуществляется недостаточно эффективная программа адаптации, о чем свидетельствует: высокий показатель текучести кадров (23,2%); высокая степень неудовлетворенности сотрудников относительно сложившегося психологического климата в коллективе (13%); высокий показатель недовольства сотрудников относительно низкого поощрения работников за инициативу в работе и высокие показатели в труде (29%); зафиксирован показатель в размере 10% по организации в целом (12% в



отделе продаж), говорящий о неудовлетворенности определенного числа сотрудников своей работой в компании. Все это оказывает негативное воздействие на социализацию индивида и его представление о компании. В связи с чем был разработан и предложен четкий план программы адаптации нового сотрудника на должность менеджера по продаже новых автомобилей марки Mercedes-Benz.

Предлагаемая программа адаптации новых сотрудников включает в себя следующий ряд необходимых мероприятий: организационно-подготовительные мероприятия (выявление потребности в сотруднике, его поиск, интервьюирование, официальное оформление, знакомство с трудовым коллективом компании); прохождение двухмесячного обучения при поддержке наставника; в последующие два месяца новому сотруднику устанавливается тренировочный план по продаже автомобилей, который составляет 60% и 70% от плана среднестатистического сотрудника соответственно. По окончании испытательного срока директор по продаже оценивает результаты и принимает решение относительно утверждения сотрудника на должность менеджера по продаже новых автомобилей.

В результате выявленных форм деструктивного поведения, встречающихся в компании ООО «Икар» сформированы следующие мероприятия по их предотвращению и преодолению: рассмотрение трудового графика, системы распределения должностей в структуре управления, возможно усиление контроля расхода рабочего времени, а также введение норм и сроков выполнения работы; применение методов по воздействию непосредственно на неформальные группы, снижение в них напряжения между сотрудниками, применение методов по сплочению коллектива; проведение оценки сотрудника по методу «360 градусов»; рассмотрение внутренней системы обучения сотрудников; внедрение внутри компании обучающих деловых игр.

Для определения целесообразности внедрения предлагаемой программы адаптации были рассчитаны и использованы следующие показатели: стоимость

предлагаемой программы адаптации одного сотрудника на должность менеджера по продаже автомобилей; затраты, связанные с выплатой заработной платы новому сотруднику в период прохождения обучения, а также отчисления, осуществляемые компанией на социальные нужды; затраты связанные с увольнением двух сотрудников отдела продаж с должности менеджера по продажам в 2017г.

Коэффициент эффективности от реализации предложенных мероприятий составляет 1,01 (101%).

Таким образом, внедрение и реализация данных программ являются целесообразными и выгодными для организации.

В результате внедрение и поддержание эффективной программы адаптации, компания ООО «Икар» должна получить следующие результаты: сокращение текучести кадров; снижение затрат связанных с поиском новых сотрудников в отдел продаж; формирование кадрового резерва; сокращение времени, требуемого новому сотруднику для выхода на необходимый уровень производительности труда; снижение психологической и эмоциональной напряженности в коллективе.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ.** Социализация индивида в организации – это сложный многоэтапный процесс усвоения культурных ценностей, норм и правил, общепринятых подходов к осуществлению трудовой деятельности в конкретной организации на конкретном рабочем месте, а ее успешность выражается в росте производительности труда и отражается в результативности и эффективности деятельности организации в целом.

Однако положительный результат социализации возможен только при условии правильно выстроенной и внедренной программы адаптации нового сотрудника. Ее наличие позволяет выстроить практические шаги трудовой социализации новых членов организации, а именно способствует полноценному становлению и развитию нового сотрудника с полным овладением всем необходимым объемом знаний, навыков, принятием и освоением своей новой социальной роли с последующим появлением

положительных результатов. Об успешной социализации можно говорить в том случае если работник стал активным членом, гражданином и патриотом организации.

В компании ООО «Икар» осуществляется недостаточно эффективная программа адаптации, о чем свидетельствует высокий показатель текучести кадров (23,2%). Высокий показатель текучести кадров зачастую связан с неспособность нового сотрудника влиться в новую систему ценностей, освоить все грани трудового процесса, соответствовать требованиям организации, что зачастую приводит к увольнению сотрудника. Существующая в компании система социализации включает в себя минимальный набор мероприятий, позволяющих новому сотруднику первоначально сориентироваться на новом месте работы. Внимание к профессиональному аспекту адаптации новых работников уделяется только в той мере, в которой руководитель осознает важность данного процесса. В ней отсутствует четко сформированная программа социализации и обучения новых сотрудников.

Для улучшения социализации в ООО «Икар» необходимо разработать программу адаптации работников, что позволит сократить расходы на набор и отбор кандидатов в связи с сокращением текучести кадров и использовать эффективные методы предотвращения и преодоления деструктивных форм поведения.

В компании ООО «Икар» необходимо: совершенствовать систему отбора новых сотрудников; устранить недостатки в существующей системе управления для организации эффективной программы адаптации новых сотрудников с целью реализации поставленных целей и задач; разработать программу адаптации новых работников; внедрить нормы и сроки выполнения работ; усилить контроль за работой сотрудников по конечным результатам; совершенствовать систему вознаграждения и поощрения сотрудника; проводить деловые игры, тренинги для облегчения усвоения всего необходимого материала; создать благоприятный психологический климата.