

***ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ  
РАБОТА НА ТЕМУ:  
«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-  
ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ МЕТОДОВ  
УПРАВЛЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ  
(НА ПРИМЕРЕ ООО «М.ВИДЕО  
МЕНЕДЖМЕНТ»))»***

Исполнитель: студентка группы 48906

Федулова Анастасия Игоревна

Научный руководитель: д.п.н., профессор

Орлов Вадим Борисович

# **АКТУАЛЬНОСТЬ, ЦЕЛЬ, ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ**

- *Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что изучение и использование социально-психологических методов управления в коллективе, является одной из первоочередных задач современного менеджмента персоналом.*
- *Целью выпускной квалификационной работы является анализ теории и практики использования социально-психологических методов в управлении персоналом и совершенствование их применения в ООО «М.видео Менеджмент».*
- *Объектом данного исследования выступает процесс управления персоналом организации.*
- *Предметом исследования является разработка управленческих решений по совершенствованию применения социально-психологических методов управления персоналом.*

# **ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛИ ПОСТАВЛЕНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ЗАДАЧИ:**

1. Определить сущность понятия «производственный коллектив» и изучить характеристику состояний коллектива.
2. Проанализировать социально-психологические методы управления персоналом и их место в процессе управления производственным коллективом.
3. Рассмотреть методы управления применяемые в предприятии.
4. Разработать методику и инструментарий исследований для выявления социально-психологических проблем внутриколлективных взаимоотношений в ООО «М.видео Менеджмент».
5. Проанализировать результаты проведенных исследований.
6. Выявить социально-психологические проблемы внутриколлективных взаимоотношений в ООО «М.видео Менеджмент» и внести предложения по совершенствованию их применения.

# ***СТРУКТУРА РАБОТЫ***

---

- В первой части работы раскрыта сущность производственного коллектива, проанализированы социально-психологические методы управления коллективом.
- Во второй части освещены аспекты исследования по изучению социально-психологических методов управления в коллективе ООО «М.видео Менеджмент».
- Третья часть посвящена изучению использования социально-психологических методов управления в ООО «М.видео Менеджмент» и внесены предложения по их совершенствованию.

# **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ООО «М.ВИДЕО МЕНЕДЖМЕНТ»**

- «М.видео» - ведущая российская розничная сеть по продаже электроники и бытовой техники, первая и единственная публичная компания в своем сегменте.
- «М.видео» осуществляет свою деятельность с 1993 года.
- По результатам 2012 г. В 127 городах Российской Федерации работают 296 гипермаркетов «М.видео».
- Общая площадь магазинов составляет 723 тыс. и. метров, торговая площадь - 537 тыс. и. метров.



# ***ВИДЕНИЕ И МИССИЯ КОМПАНИИ***

---

## ***Видение:***

«М.видео» - лучшее место для покупки электроники в России!»

## ***Миссия:***

Построение в России эффективного бизнеса по продаже бытовой электроники, способного:

- сделать доступными для потребителей качественные товары бытовой электроники, обеспечив при этом сервис высокого уровня;
- предоставить возможности карьерного роста для сотрудников компании;
- создать условия для увеличения стоимости компании



# МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ООО «М.ВИДЕО МЕНЕДЖМЕНТ»:

**Административно-правовые:** 1) информирование сотрудников о работе отдела и выдача заданий каждому работнику на день в виде письма; 2) постановка планов на месяц каждому сотруднику отдела; 3) доведение до сотрудников через электронную сеть результатов их труда за день, неделю, месяц, квартал, год.

**Экономические:** 1) прибавку в 10, 15 и 20 % к премии за выполнение и перевыполнение личного плана, плана отдела и плана магазина в целом; 2) поощрение работников за хорошую работу оплачиваемыми выходными днями.

**Социально-психологические:** 1) анкетирование и собеседование при приеме на работу; 2) похвала наиболее отличившихся, инициативных сотрудников магазина на общем собрании; 3) выговор за опоздание.

# **МЕТОДИКА И ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЙ ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ ВНУТРИКОЛЛЕКТИВНЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ В ООО «М.ВИДЕО МЕНЕДЖМЕНТ»**

Были проанализированы такие методики как:

- методика выявления степени интеграции членов коллектива (автор - О.Немов);
- экспресс-методика оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (авторы - А. С. Михайлюк и Л. Ю. Шарыто)
- карта-схема Л.Н.Лутошкина.

Среди данных методик для анализа социально-психологического климата ООО «М.видео Менеджмент» была выбрана методика О.Немова, как наиболее простая, удобная и понятная.



# ***ИНТЕНСИВНОСТЬ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ В ОТДЕЛЕ***

| <b>№</b> | <b>Показатель/ Суммарные оценки опрошенных</b>    | <b>№1</b> | <b>№2</b> | <b>№3</b> | <b>№4</b> | <b>№5</b> | <b>Средн.</b> |
|----------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| <b>1</b> | <b>Стремление к сохранению целостности группы</b> | <b>45</b> | <b>32</b> | <b>39</b> | <b>42</b> | <b>41</b> | <b>39,8</b>   |
| <b>2</b> | <b>Сплоченность (единство отношений)</b>          | <b>51</b> | <b>33</b> | <b>39</b> | <b>38</b> | <b>36</b> | <b>39,4</b>   |
| <b>3</b> | <b>Контактность (личные взаимоотношения)</b>      | <b>56</b> | <b>30</b> | <b>42</b> | <b>46</b> | <b>40</b> | <b>42,8</b>   |
| <b>4</b> | <b>Открытость</b>                                 | <b>54</b> | <b>37</b> | <b>46</b> | <b>50</b> | <b>42</b> | <b>45,8</b>   |
| <b>5</b> | <b>Организованность</b>                           | <b>50</b> | <b>35</b> | <b>41</b> | <b>43</b> | <b>44</b> | <b>42,6</b>   |
| <b>6</b> | <b>Информированность</b>                          | <b>51</b> | <b>34</b> | <b>45</b> | <b>38</b> | <b>43</b> | <b>42,2</b>   |
| <b>7</b> | <b>Ответственность</b>                            | <b>42</b> | <b>30</b> | <b>40</b> | <b>36</b> | <b>37</b> | <b>37</b>     |

# ***ВЫВОД ПО ПРОВЕДЕННЫМ ИССЛЕДОВАНИЯМ***

---

В результате исследований выяснилось, что в целом социально-психологический климат в коллективе ООО «М.видео Менеджмент» является достаточно благоприятным. Но для более эффективной работы необходимо постоянно заботиться об его улучшении.

# ***ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ХАРАКТЕРА ВЫЯВЛЕННЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИССЛЕДОВАНИЯ***

Основными проблемами, которые необходимо решать в первую очередь, являются проблемы:

- Ответственности
- Сплоченности
- Стремления к сохранению целостности группы



Также посредством метода наблюдения выяснилось, что существует проблема текучести кадров, которая очень негативно влияет на социально-психологический климат коллектива

# ***ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРИМЕНЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ООО «М.ВИДЕО МЕНЕДЖМЕНТ»***

- способствовать созданию неформальных групп;
- создать условия для межгрупповой конкуренции;
- проводить анкетирование в производственном процессе для выявления проблемных сторон коллектива;
- регулярно участвовать в городских спортивных мероприятиях: городской спартакиаде, легкоатлетической эстафете и т.д.;
- регулярно участвовать в соревнованиях между магазинами, входящими в сеть ОАО «М.видео Менеджмент»;

# ***ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРИМЕНЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ООО «М.ВИДЕО МЕНЕДЖМЕНТ»***

- разработать с участием трудового коллектива «Этический кодекс организации», где прописать внутникорпоративные ценности и нормы;
- неукоснительно соблюдать дресс-код;
- проводить периодические опросы для постоянного отслеживания динамики внутригрупповой сплоченности;
- ввести в традицию совместно отмечать знаменательные события семейной жизни в кругу сотрудников;
- разработать систему поощрений за безупречно проработанное время;
- развивать систему адаптации молодых работников: укреплять наставничество по методу «сидеть рядом с Нелли»;

**Спасибо за  
внимание!**