



**ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И
ФИНАНСИ**

Учебна дисциплина “Организационно поведение”

КУРСОВА РАБОТА

На тема

ОРГАНИЗАЦИОННО ПОВЕДЕНИЕ И КОНФЛИКТИ СИТУАЦИИ В ИЗДАТЕЛСКО ПРЕДПРИЯТИЕ

Разработил:

Проверил:

**София
2014**

ВЪВЕДЕНИЕ

Според O'Reilly и Chatman “култура е система от споделени ценности, определящи какво е важно и норми, определящи нагласи и поведения, които ръководят нагласите на потребителя и поведение”. Както Schein предлага: "Организационна култура е моделът на споделени основни предположения - измислени, открити или разработени от дадена група като тя се учи за начините за справяне с проблемите на външната адаптация и вътрешна интеграция”¹.

Широко разпространено е мнението , че организационната култура е свързано с представянето². В управлението и други сектори са налице доста проучвания на тази връзка. Glisson (2007) признава, че „редица проучвания в различни организации свързват култура да обслужва качество, резултатите от услугите, морала на работника, текучество на персонала, приемането на иновациите и организационната ефективност”³. През 1982 г. Питърс и Уотърман дори стигат дотам да обявят, че са идентифицирали корпоративните културни характеристики, които водят до „съвършенство”⁴.

Предвид неяснотата около определянето на организационната култура едва ли е изненадващо, че опитите за оценка на културата са също сложен процес. Pellegrin et el (2011) се опитват да дефинират въпроса като обясняват, че „относно организационните учени, културата е просто сбор

¹ Schein E: *Organizational culture and leadership*. 1st edition. San Fransisco Jossey-Bass; 1985, ISBN 0875896391

² Westrum R. A typology of organisational cultures *Qual Saf Health care*, 2004 13:22-27

³ Glisson C. Assessing and changing organisational culture and climate for effective services *Research on Social Work Practice* 2007 17, стр.24

⁴ Peters TJ, Waterman RH, *In Search of Excellence: Lessons from America's Best - Run Companies*. New York: Harper and Row, 1982

от поведения; всички смислени поведения са оценени и това, което е оценимо може да бъде променяно”⁵.

Въпреки това Taras et al (2009) твърди, че има много реални практически предизвикателства при оценката на културата и твърдят, че „един-единствен модел не може да включва всички аспекти на такъв изключително сложен, многоизмерен и многопластов феномен”⁶. Те подчертават, че „учените от различни области са склонни да се фокусират върху различни елементи на културата и на практика голямо разнообразие от инструменти съществуват” и затова препоръчват, че „е много важно да се определят конкретно кои елементи на културата са във фокуса на модела” .

Думата “конфликт” произлиза от латинската “conflictus”, която означава “да удариш едновременно”. Според Българският тълковен речник “конфликт” означава “противоречие, спречкване, сблъсък”. Речникът “Webster’s” дефинира конфликта като “сблъсък, конкуренция, взаимно преплитане на противоречащи си или несъвместими сили или качества (като идеи, интереси, желания)”. Вероятно най-елементарна дефиниция, която може да бъде използвана е, че конфликтът е “*неразбирателство, противоречие между двама или повече хора*”.

Конфликта е част от организационния живот на компания, издател на печатни издания в страната. Моята приятелка, С.С. заема позицията на редактор като често от седем членен екип. Неин пряк началник е П.Г. Тя работи в компанията от около месец. В края на един от работните дни, целият екип решава да посети питейно заведение. В края на вечерта около 11 часа след не малка употреба на алкохол, П.Г. си хваща такси като предлага на С.С. да я остави пред дома ѝ. Тогава внезапно той проявява

⁵ Pellegrin K, Currey H. Demystifying and improving organisational culture in health- care. *Advances in health care management* 2011 10: 3-23

⁶ Taras V, Rowney J, Steel P. Half a century measuring culture: Review of approaches, challenges, and limitations based on the analysis of 121 instruments for quantifying culture. *Journal of International Management* 2009 (15) 357-373