

Санкт-Петербургский государственный университет

Высшая школа менеджмента

А. Д. Чанько

КОМАНДЫ В СОВРЕМЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Учебник

Санкт-Петербург

Издательство «Высшая школа менеджмента»

2011

УДК 65.012
ББК 65.050.2
Ч18

Рецензенты:

д-р физ.-мат. наук, проф. С. Р. Филонович, НИУ ВШЭ;
Е. А. Коннова, директор по коммуникациям,
группа зарубежных активов ОАО «Газпром-нефть»

*Печатается по решению
Ученого Совета Высшей школы менеджмента
Санкт-Петербургского государственного университета*

Чанько А. Д.

Ч 18 Команды в современных организациях (+CD): учебник / А. Д. Чанько;
Высшая школа менеджмента СПбГУ. — СПб.: Изд-во «Высшая школа
менеджмента», 2011. — 408 с.

ISBN 978-5-9924-0062-5

Учебник освещает основные положения формирующейся теории менеджмента командообразования. Рассматриваются вопросы истории применения команд в практике бизнеса, теоретические аспекты группового развития и трансформации управленческих функций при переходе к совместно-творческой деятельности при создании команд в организациях. Значительное внимание уделяется практике проведения совещаний в командах, приводится подробное описание основных методов и процедур группового анализа проблем и принятия решений. Большинство тем учебника проиллюстрировано примерами и кейсами из практики российских и международных компаний.

Учебник предназначен для студентов бакалаврских и магистерских программ, слушателей MBA, EMBA и программ переподготовки. Книга будет интересна преподавателям организационного поведения, а также руководителям и специалистам служб управления персоналом.

Материалы CD-приложения «Кейс менеджера командообразования» служат основой для модерации сессий группового развития и проведения тренингов командообразования.

© Чанько А. Д., 2011

ISBN 978-5-9924-0062-5

© Высшая школа менеджмента СПбГУ, 2011

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
----------------	---

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА КОМАНДООБРАЗОВАНИЯ. СТАНОВЛЕНИЕ КОНЦЕПЦИЙ КОМАНДНОЙ РАБОТЫ	13
--	-----------

Глава 1. Команда как особая форма организации труда в истории менеджмента	15
--	-----------

1.1. США — Хоторнские эксперименты и школа человеческих отношений	19
1.2. Япония — «японское чудо» и кружки качества	21
1.3. Великобритания — угольные шахты Южного Йоркшира и метод социотехнических систем	27
1.4. Коллективные формы организации труда в советской России.....	32
1.5. Резюме	37

Глава 2. Социально-психологические концепции группового развития и основные характеристики групп	39
---	-----------

2.1. Понятие «группа» в социальной психологии.....	41
2.2. Групповая динамика и уровень развития группы.....	53
2.3. Групповые характеристики.	65
2.4. Групповая сплоченность	77
2.5. Групповые нормы	83
2.6. Групповые эффекты	93
2.7. Резюме	96

Глава 3. Междисциплинарный подход в управлении командами	99
---	-----------

3.1. Командообразование как парадигма управления современными организациями	100
3.2. Понятийный аппарат командообразования.....	107
3.3. Классификация команд	112
3.4. Эволюция командных форм организации труда.....	123
3.5. Резюме	131

РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА КОМАНДООБРАЗОВАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ 133

Глава 4. Особенности деятельности команд разных видов в организациях..... 137

4.1. Рабочие команды и команды повышения эффективности/качества..	139
4.2. Межфункциональные (кроссфункциональные) команды	150
4.3. Проектные и творческие команды	157
4.4. Географически разнесенные и виртуальные команды.....	168
4.5. Кросскультурные команды.....	177
4.6. Управленческие команды	185
4.7. Организации, создающие команды	202
4.8. Резюме	208

Глава 5. Основные функции менеджмента в процессе создания и деятельности команд 211

5.1. Общие принципы создания самоуправляемых команд в организациях	213
5.2. Планирование и контроль	222
5.3. Организация деятельности команд	236
5.4. Мотивация и оплата труда.....	243
5.5. Обучение и развитие команд	267
5.5. Резюме	281

РАЗДЕЛ III. КОММУНИКАЦИИ В КОМАНДЕ: МЕТОДЫ, ПРОЦЕДУРЫ, ТЕХНИКИ ГРУППОВОГО АНАЛИЗА ПРОБЛЕМ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ 283

Глава 6. Эффективные коммуникации: организационный контекст, совещания в командах, обратная связь 285

6.1. Общеорганизационные принципы коммуникаций при создании команд	288
6.2. Групповые коммуникации.	298
6.3. Навыки межличностной коммуникации в командной работе	321
6.4. Резюме	335

Глава 7. Модерация: управление групповым анализом актуальных проблем. Каталог процедур 337

7.1. Основные понятия и принципы модерации	338
7.2. Процесс модерации	350
7.3. Каталог процедур модерации.....	358
7.4. Резюме	390

Заключение.....	391
Глоссарий	394
Литература.....	401