**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ…...………………………………………………………………...... 3

1 Теоретические аспекты управления социально-психологическим климатом в организации……….………………………………………..…………………... 6

1.1 Сущность и формирование социально-психологического климата в системе управлении персоналом организации ……………………………...… 6

1.2 Особенности анализа социально-психологического климата в коллективе……………………………………………………………...……….. 10

1.3 Управление социально-психологическим климатом в организации……. 16

2 Исследование организации социально-психологической работы в Калининградской областной таможне……………………………………...… 24

2.1 Организационно-кадровая характеристика Калининградской областной таможни…………………………………………………….………………..….. 24

2.2 Анализ организации социально-психологической работы в Калининградской областной таможне………………………………………... 28

2.3 Оценка эффективности организации социально-психологической работы в Калининградской областной таможне…………………….………………… 37

3 Рекомендации по совершенствованию организации социально-психологической работы в Калининградской областной таможне…...…….. 45

3.1 Проблемы организации социально-психологической работы в Калининградской областной таможне……………...………………………… 45

3.2 Рекомендации по совершенствованию организации социально-психологической работы в Калининградской областной таможне…….….... 49

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....................................................................................................56

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ........................................... 59

ПРИЛОЖЕНИЕ………………………………………………………………… 63

**ВВЕДЕНИЕ**

Социально-психологический метод является важным и основным аспектом в реализации управленческой деятельности, в независимости от вида структурного подразделения, так как именно благодаря данному методу осуществляется воздействие на персонал. Основываясь на методы, взятые из социологии и психологии, осуществляется отбор персонала, а также поддержание дальнейшего климата внутри организации.

Рабочий процесс подразумевает под собой установление качественных отношений в различных аспектах, например, в таких как: экономических, правовых и психологических, между персоналом и работодателем. B основном цель данных отношений — это создание комфортных условий труда сотрудников организации, в целях получения максимально высокого результата от их деятельности.

В большинстве своем данный метод относится не только к порядку внутри организации, но и для мотивации отдельных её членов. Согласно данной схеме работы с персоналом, можно сделать вывод, что методы, взятые из социологии в основном направлены на группы для увеличения продуктивности, исходя из положительного взаимодействия не только сотрудников, но и работодателей. Психологические же методы направленны на индивидуальные успехи и развитие.

Психологическое воздействие является основным рычагом в управлении персоналом, так как благодаря ему происходит координация действий, которые будут осуществляться сотрудниками в процессе совместного труда. Эффективность управленческого общения во многом зависит от способности работодателя извлекать из основных видов психологического воздействия, таких как: убеждение, внушение, психологическое заражение, подражание и т.д., наиболее плодотворные взаимоотношения с коллективом, которые впоследствии смогут привести к высокой результативности.

В большей мере психосоциальное управление имеет колоссальное влияние на работоспособность сотрудников, именно поэтому в таможенных органах Российской Федерации создана психологическая служба, отвечающая прежде всего за эффективность применения данного вида управления.

Стоить отметить, что специалисты, задействованные в таможенных органах, несут ответственность не только за психологическое здоровье служащих, но и также они отвечают за грамотный отбор кандидатов на службу.

Актуальность темы исследования обусловлена необходимостью в совершенствовании эффективности работы таможенных органов Российской Федерации с помощью различных методов психосоциального воздействия, благодаря которым появится возможность корректировать эмоциональные нагрузки как на группу сотрудников, так и индивидуально.

Целью выпускной квалификационной работы является исследование организации социально-психологической работы в Калининградской областной таможне, выявление проблем и разработка направлений в указанной сфере деятельности таможенного органа.

Для достижения поставленной необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты управления социально-психологическим климатом в организации;

- представить организационно-кадровую характеристику Калининградской областной таможни;

- исследовать практику организации социально-психологической работы в Калининградской областной таможне;

- провести оценку эффективности организации социально-психологической работы в Калининградской областной таможне;

- определить проблемы организации социально-психологической работы в таможенных органах;

- разработать рекомендации по совершенствованию организации социально-психологической работы в таможенных органах.

Объектом выпускной квалификационной работы является социально-психологическая работа в таможенных органах. Предметом выпускной квалификационной работы является особенности ее организации и совершенствования в Калининградской областной таможне.

Теоретической базой исследования послужили научные труды, учебные пособия, монографии, научные статьи по теме исследования таких авторов как: К П.Н. Афонин, А.П. Джабиев, М. Ю. Коноваленко, В.В. Макрусев, Т. А. Матвеева и др., интернет-ресурсы, а также нормативные правовые акты в сфере управления таможенными органами и организации социально-психологической работы.

Методологическую базу исследования составляют методы системного анализа, индукции, логический и статистический метод, а также ряд иных методов, позволяющих провести углубленное исследование выбранной темы.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, трех разделов, разделенных на параграфы, заключения и списка использованных источников.

В первом разделе рассмотрены теоретические аспекты управления социально-психологическим климатом в организации.

Во втором разделе проведен аализ организации социально-психологической работы в Калининградской областной таможне.

В третьем разделе выявлены проблемы и определены направления совершенствования организации социально-психологической работы в Калининградской областной таможне.

.

**1 Теоретические аспекты управления социально-психологическим климатом в организации**

**1.1 Понятие социально-психологического климата и его формирование в системе управлении персоналом**

Изучение социально-психологического климата в организациях различных сфер деятельности коллектива много лет привлекает внимание как отечественных, так и зарубежных исследователей [3-6, 8, 13, 14, 18, 22, 26, 30]. Вместе с тем, не существует единого определения термина «социально-психологический климат» - каждый исследователь видит свои особенности. Если обратиться к отечественным исследованиям в данной области, то нужно отметить, что выделяют несколько подходов к пониманию природы данного словосочетания [30].

Одни исследователи (Е.С. Кузьмин, К.К. Платонов и др.) отмечают данный термин как социально-психологический феномен, связанный с взаимоотношениями, условиями труда, методами стимулирования работника. В частности, Е.С. Кузьмин отмечает, что социально-психологический климат – это социально-психологическое состояние группы людей, отражающее содержание, характер и направленность реальной психологии членов коллектива [18].

Представители психологического подхода (Русалинова А.А., Головаха Е.Е., Ивановская Л.В.) выделяют как главное общий психологический настрой, и понимают социально-психологический климат как настроение группы людей [10, 14, 22].

Некоторые исследователи рассматривают понятие социально- психологического климата через призму взаимоотношений людей, осуществляющих постоянный контакт (Шепель В.М., Парыгин Б.Д.).