

# 조직행동론

## Organizational Behavior

1주차 오리엔테이션:조직행동론에 대한 소개

경영학과

김 정 식 교수

## 1주차 오리엔테이션: 조직행동론에 대한 소개

- 조직행동론이 어떤 학문인지에 대해서 이해할 수 있다.
- 조직행동론과 관련된 인사조직 세부분야와의 연관성과 차별성을 설명할 수 있다.
- 조직행동론을 구성하는 3가지 영역을 명확하게 분류하고 기술할 수 있다.
- 개방체제적 관점에서 조직의 메커니즘을 이해할 수 있다.
- 경영환경의 변화와 조직행동론과의 연관성에 대해서 생각해본다.

- 조직행동론에 대한 이해
- 사회과학으로서의 조직행동론 접근 방법
- 조직행동론 관련 분야로서의 인사조직의 분류
- 조직행동론의 3가지 영역
- 개방체제(open system)로서의 조직
- 경영환경의 변화와 조직행동론
- 글로벌화(Globalization)
- 다양성
- 다양성 – 국가간 문화의 차이 이해(Hofstede)
- 기술(Technology)
- 기업윤리와 사회적 책임의 중요성 부각
- 고객니즈(needs)의 변화
- 학습요약
- 연습문제

## ■ 조직행동론(organizational behavior)

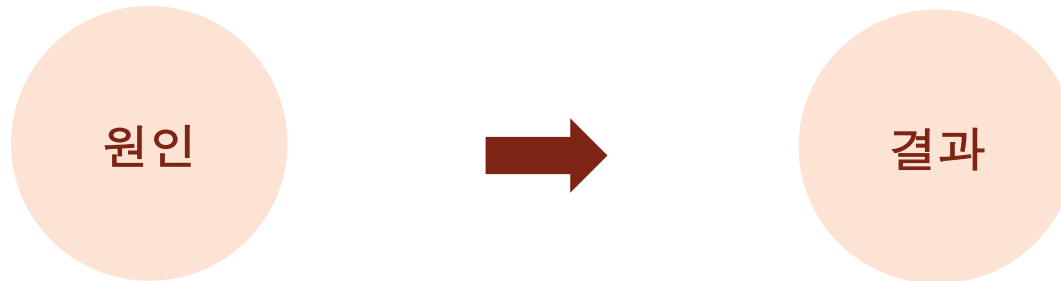
- 공동의 목적을 위해 2명 이상이 모인 집단을 조직이라고 함
- 행동과학적 지식을 이용하여 조직내에서의 인간의 행동을 연구하는 학문
- 개인과 조직의 행동에 대한 이해, 설명, 그리고 개선을 하기 위한 학문
- 궁극적으로 조직 성과 및 효과성 제고를 목표로 함

## ■ 조직행동론에 영향을 미친 학문

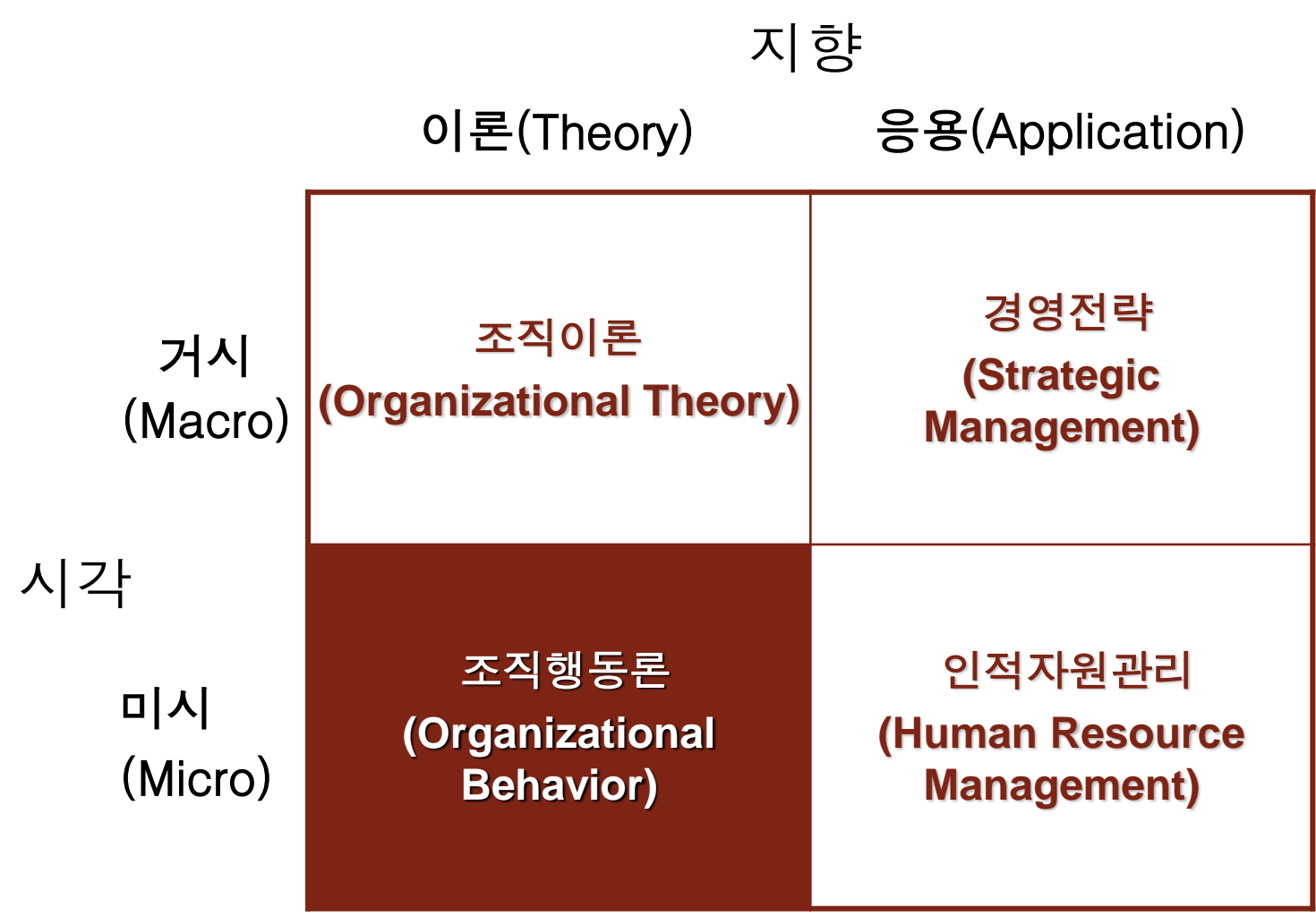
- 심리학, 사회심리학, 사회학, 인류학, 정치학



- 조직내 행동들에 대해서 다음과 같은 과정을 통해 일반화된 원리 탐색
  - 이 론 : 조직에서 행동적인 현상을 설명하기 위한 원리를 정립
  - 모 델 : 현상을 간소화시킴
  - 인과관계규명 : 원인과 결과간의 관계 규명
  - 가설 : 두 변수 간의 관계에 대한 예측
  - 상관관계 : 두 가지 혹은 그 이상의 요소들의 관계

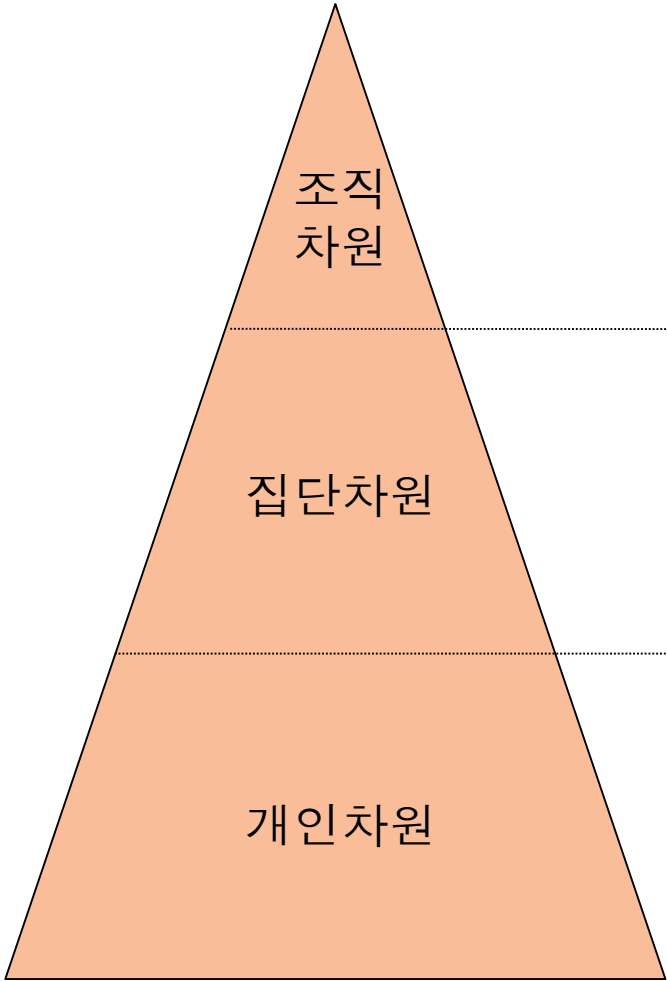


# 조직행동론 관련 분야로서의 인사조직의 분류



# 조직행동론의 3가지 영역

조직행동론의 3가지 차원



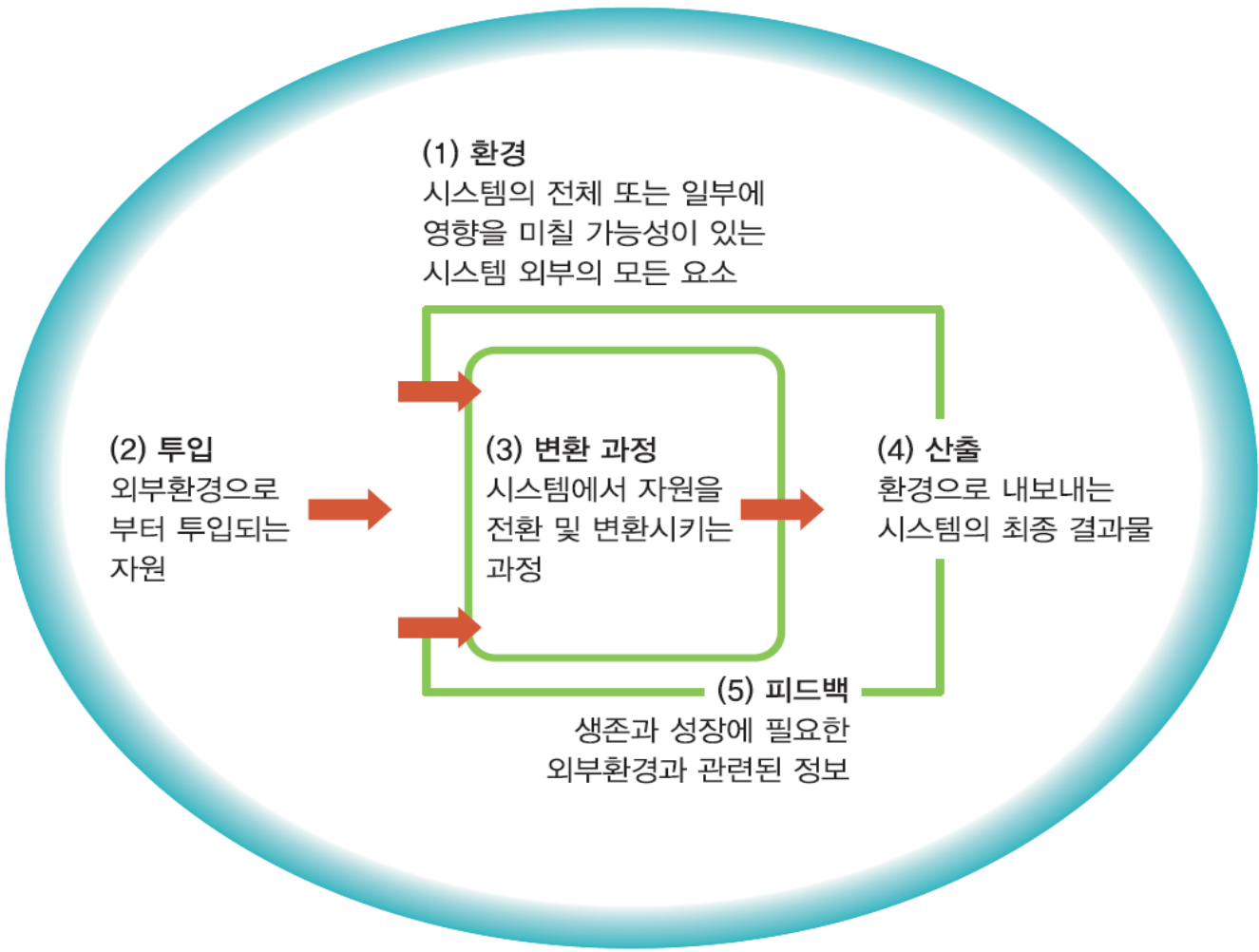
관련 주제

조직문화, 변화관리, 조직개발 등
커뮤니케이션, 의사결정, 갈등관리, 리더십, 팀관리, 협상 등
퍼스널리티, 가치관, 태도, 지각, 감성, 학습, 스트레스, 동기부여 등



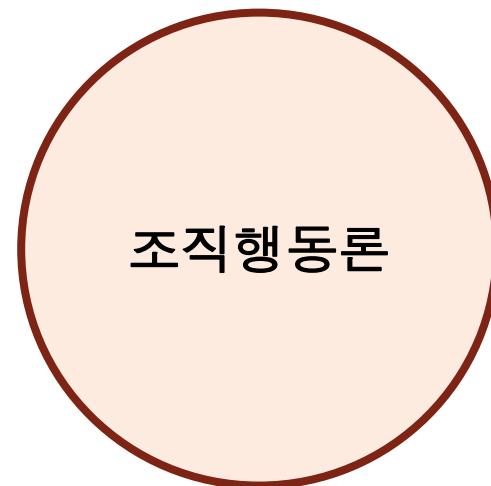
# 개방체제(open system)로서의 조직

조직은 외부환경과의 지속적인 상호작용을 통하여 생존하고 발전함



## ■ 주요 경영환경

- 글로벌화(Globalization)
- 다양성(Diversity)
- 기술(Technology)
- 윤리(Ethics), 사회적 책임(social responsibility)
- 고객(Customer)니즈의 변화



글로벌화로 인하여 조직구성원들의 구성이 다양해지고 있으며, 조직의 경쟁력 제고를 위한 마인드전환, 동기부여, 성과관리, 태도변화, 조직변화와 혁신의 필요성 제고 등이 조직행동론 분야에서 중요성이 높아지고 있음

## ▪ 하나의 큰 시장으로의 통합(FTA 등)

→경쟁의 가속화 → 경쟁우위를 점하기 위한 노력 불가피

마인드전환, 동기부여, 성과관리, 태도변화, 조직변화와 혁신의 필요성 제고

## ▪ 다양성 증가 → 조직내 구성의 변화

- 다양한 국적, 문화적 배경, 언어의 차이, 인권의 강화(남녀평등, 성희롱/성추행)

인간들이 공유할 수 있는 비언어적 의사소통 및 행위들의 중요성 강조(ex\_스포츠, 춤, 노래, 미술 등 예술과 문화의 영역)

다양성(Diversity)을 가지고 있는 구성원들이 함께 근무할 수 있는 상황들이 더욱 많이 발생하고 있음 → 다양성에 대한 연구가 더욱 중요시됨

## 다양성의 4가지 층(차원)

1. 퍼스널리티, 가치관, 신념 (ex\_다양한 삶의 추구, 자신만의 인생관)
2. 내적차원 (glass ceiling)
  - 나이, 성별, 인종, 성적취향 등
3. 외적차원
  - 종교, 소득, 결혼유무, 교육, 외모, 언어, 지리적 위치, 경험 등
4. 조직차원
  - 연공서열, 부서, 직급, 노조가입유무 등

# 다양성 - 국가간 문화의 차이 이해(Hofstede)

- **개인주의 vs 집단주의(Individualism vs Collectivism)**
  - 자신의 이익중시 vs 집단의 이익중시
- **권력격차(Power Distance)**
  - 사회 내 권력의 불평등을 수용하는 정도
- **불확실성 회피(Uncertainty Avoidance)**
  - 불확실성이나 애매모호함을 참는 정도
- **남성성 vs 여성성(Masculinity vs Femininity)**
  - 남성중심적인 특성들(단호함, 거침) vs 여성중심적인 특성(부드러움, 배려)
- **시간지향(Time Orientation)**
  - 장기지향(long-term orientation) vs 단기지향(short-term orientation)

기술발전의 속도가 더욱 가속화되고 방향도 불확실해지고 있음에 따라 조직구성원들이 지향해야 되는 목표점과 태도에 있어서의 변화가 요구되어지고 있음

- 기술의 진화와 단절적 변화(Disruptive Change) → 창의성, 도전성 요구

- 아날로그 → 디지털, 단순한 커뮤니케이션 → 멀티커뮤니케이션 등장

- ex) 플로피디스켓의 진화와 USB의 등장, 워크맨과 아이팟, 핸드폰과 스마트폰

- 기술변화의 예측과 동적 역량 (Dynamic Capability)

- 기술변화를 예측하고 집중적으로 투자해야할 기술영역을 선별하는 것이 중요

- 선두를 따라가기 위해 기술습득을 할것인가 과감히 버릴 것인가?

- 조직/조직구성원들은 어떻게 해야하는가?

- IT기술의 발달과 관리에 있어서의 변화

기업윤리와 사회적 책임이 기업운영과 조직관리에 있어서 매우 중요해짐

## ■ 기업윤리

- 규범적 판단기준, 도덕적 가치를 반영하는 기업행동과 의사결정의 기준
- 종업원의 권리, 성희롱/성추행(Me Too 신드롬), 내부고발, 공정성, 기업의 사회적 책임 등
- 기업의 윤리경영, 윤리강령 등장

## ■ 기업윤리 관련 주요 사례

- 도요타: 조직 내부에 깊숙이 자리잡은 윤리관, 회사 기본이념으로 준법 선택
- 삼성전자: 감사팀, 전략기획실 경영진단팀의 감시시스템 운영
- 국제표준기구(ISO): 2008년 기업의 사회적 책임 (CSR·Corporate Social Responsibility)을 나타내는 지수인 'ISO 26000' 제정

고객니즈의 변화에 맞춘 조직구성원들의 인식의 전환과 노력이 더욱 필요함

## ■ 고객니즈의 고급화

- 글로벌 경쟁강화 및 인터넷 발달 → 제품과 서비스에 대한 고객 접근성 향상
- 국내소비자들의 생활수준 향상 → 고급화 추구
- 가격대비 고급화된 제품과 서비스 추구 → 기업들의 경쟁심화

## ■ 고객니즈의 다양화

- 과거 획일화, 대량화된 니즈 → 최근 다양화, 소량화된 니즈
- 기업들의 대량생산방식의 지향 → 다품종 소량생산방식의 지향
- 컴퓨터 등 IT기술의 발달 → 다품종 소량생산방식 가능해짐



- 조직행동론은 행동과학적 지식을 이용하여 조직내에서의 인간의 행동을 연구하는 학문이다.
- 조직행동론은 인사조직분야에 속한 학문으로서 이론을 지향하고 미시적 접근을 기본으로 한다.
- 조직행동론은 3가지 차원으로 영역을 구분해볼 수 있는데, 개인차원·집단차원·조직차원이 이에 속한다.
- 오늘날 조직은 개방체제 속에서 생존하고 발전하고 있으며, 환경과의 지속적인 상호작용이 조직에게 있어서는 매우 중요한 과정이 되고 있다.

- 조직행동론은 (                    )방법을 적용하여 인간의 행동에 대한 일반화된 원리를 규명하고자 연구하는 학문이다.
- 인사조직분야를 시각과 지향이라는 2가지 기준에 따라서 구분해보면 조직행동론은 시각적인 차원에서는 (                    )적 접근에 가깝고, 지향의 기준에서는 (                    )적 접근에 해당된다.
- (                    )론에 따르면, 오늘날 조직은 외부환경과 지속적인 상호작용을 통해서 생존하고 발전하고 있다.
- 오늘날 주요 경영환경변화 5가지로는 글로벌화, (                    )증가, 기술의 발전, 윤리와 사회적 책임의 강조, (                    )의 변화를 꼽을 수 있다.

정답 : 1. 과학적   2. 미시, 이론   3. 개방체제   4. 다양성, 고객니즈