Міністерство освіти і науки України
Кам’янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
Природничо-економічний факультет
Кафедра менеджменту

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему:

«Управління соціально-психологічним кліматом колективу»

Виконав: студент 2 курсу Mg1-M23 групи
спеціальності 073 Менеджмент
за освітньо-професійною програмою
Управління персоналом та економіка праці
Чекмак Андрій Олександрович

Керівник : Лаврук О.С., к. екон. н., доцент
Рецензент : Марусей Т.В., к. екон. н., доцент

Кам’янець-Подільський, 2024 р.

ЗМІСТ

ВСТУП…… 3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИМ КЛІМАТОМ КОЛЕКТИВУ

1.1. Передумови управління емоційним станом і згуртованістю колективу……..…..…..…....…..…..……. 5

1.2. Сутність і зміст соціально-психологічного клімату та особливості його формування у колективі ……..... 15

1.3. Вплив емоційного інтелекту на формування соціально-психологічного клімату……... 20

Висновки до першого розділу……..... 26

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ КОЛЕКТИВУ

2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства……. 28

2.2. Діагностика соціально-психологічного клімату колективу ……... 35

2.3. Управління соціально-психологічними процесами у колективі……. 43

Висновки до другого розділу…….. 53

РОЗДІЛ 3. УПРАВЛІНСЬКІ ЗАХОДИ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПОЗИТИВНОГО СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В КОЛЕКТИВІ

3.1. Програма формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі……..…….. 55

3.2. Удосконалення моніторингу емоційного стану колективу підприємства ……..…… 66

Висновки до третього розділу……... 76

ВИСНОВКИ…….. 78

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……. 81

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасна практика управління свідчить, що мотивувати працівників виключно адміністративними чи економічними методами стає дедалі складніше. В умовах підвищеної емоційної напруги керівникам необхідно зосереджувати увагу на соціально-психологічних методах впливу, формуючи позитивний емоційний клімат у колективі, який сприяє об’єднанню зусиль працівників. Значний внесок у розв'язання окремих аспектів цієї проблеми зробили такі зарубіжні дослідники, як Р. Акофф, П. Друкер, К. Клок, Д. Майєрс, Ю. Платонов, Е. Тоффлер та інші. Серед українських вчених слід відзначити роботи А. Дороніна, Л. Лутая, Г. Назарової, В. Сибірцева. Однак, незважаючи на ці дослідження, постає необхідність подальшої розробки наукових і практичних рекомендацій щодо створення позитивного соціально-психологічного клімату. Це, у свою чергу, сприяє підвищенню продуктивності праці, зменшенню впливу професійного вигорання та формуванню згуртованості колективу для досягнення ефективних рішень. Саме ці питання зумовили вибір теми дослідження.

Мета і завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є узагальнення теоретичних положень і розробка практичних рекомендацій щодо управління соціально-психологічним кліматом колективу підприємства для посилення його згуртованості.

Відповідно до мети в роботі поставлені і вирішені наступні завдання:

- обґрунтовано передумови управління емоційним станом і згуртованістю колективу;
- висвітлено сутність і зміст соціально-психологічного клімату та особливості його формування у колективі;
- проведено організаційно-економічну оцінку господарської діяльності досліджуваного підприємства;
- здійснено діагностику соціально-психологічного клімату колективу;

- розроблено програму формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі;
- удосконалено процедуру моніторингу емоційного стану колективу підприємства.

Об'єктом дослідження є система управління персоналом підприємства.

Предметом дослідження є процес управління соціально-психологічним кліматом колективу підприємства.

Методи дослідження. Теоретичною базою роботи стали праці вітчизняних та зарубіжних вчених у сфері управління персоналом. Для досягнення поставлених завдань використовувались методи узагальнення, аналізу і синтезу – для визначення сутності соціально-психологічного клімату і факторів його формування; методи експертних оцінок – для порівняння можливостей розвитку згуртованості колективу; графічні та табличні методи – для візуалізації результатів дослідження.

Практичне значення одержаних результатів. Застосування на практиці пропозицій автора дозволить діагностувати соціально-психологічний клімат колективу і формувати його сприятливий стан.

Апробація результатів дослідження. Положення основних результатів обговорювалися на X науково-практичній конференції студентів та молодих вчених «Сталий розвиток України: проблеми і перспективи», Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 23 квітня 2024 р.

Публікації. За темою дослідження опубліковано тези доповіді «Особливості формування соціально-психологічного клімату колективу».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Викладена на 85 сторінках, містить 29 таблиць і 12 рисунків. Список використаних джерел включає 54 найменувань, доповнена 3 додатками.

ВИСНОВКИ

1. Практика показала, що емоції поступово перетворюються на один із основних ресурсів бізнесу. Їхній стан безпосередньо впливає на здатність працівників швидко приймати зважені рішення, формувати згуртованість в колективі, що є необхідною умовою для адекватної реакції на складні ситуації. Зростання ролі пізнавальної, соціальної та духовної сутності працівників у забезпеченні життєдіяльності організації супроводжується введенням емоцій до складу рідкісних унікальних благ, що забезпечують ефективність праці їхнього власника і надійність існування організації. Розуміння емоцій працівників, клієнтів і ділових партнерів, а також компетентне управління ними, сприяє формуванню та розвитку емоційної складової капіталу підприємства. Це істотно підвищує ймовірність прийняття правильних рішень, вибору продуктивних стратегій та ефективного використання потенціалу творчих працівників у умовах інтелектуалізації і інформатизації праці.

2. Вивчення емоційного капіталу підприємства дозволяє виявити резерви для формування позитивного соціально-психологічного клімату. Це підкреслює необхідність доповнення економічних і адміністративних інструментів керівництва соціально-психологічними методами впливу на трудову активність працівників. Соціально-психологічний клімат – це система міжособистісних стосунків членів колективу, які проявляються у ставленні до праці, умов життєдіяльності колективу, цінностей організаційної культури, рівні довіри між працівниками, а також у формуванні і розвитку лідерського потенціалу керівника та задоволеності умовами праці. Якість соціально-психологічного клімату в колективі безпосередньо впливає на рівень згуртованості колективу та його активність у досягненні поставлених цілей.

3. Встановлено, що предметом діяльності товариства з обмеженою відповідальністю «БЛОМАРТ» є діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування; обслуговування напоями; надання інших послуг.

чистий дохід від реалізації продукції за досліджуваний період збільшився на 79,2%. Значними темпами (майже в 1,9 рази) збільшилася собівартість реалізованої продукції і у 2023 році склала 521,8 тис. грн. За досліджуваний період підприємство було прибуткове, проте показник фінансового результату до оподаткування і чистого прибутку зріс відповідно на 52,5 і 52,7%. Це вплинуло на зростання показника рентабельності. Все це свідчить, що утримання позитивної тенденції потребує налагодження дисциплін персоналу, здійснення спеціальних заходів, направлених на створення сприятливого клімату в трудовому колективі, який є умовою підвищення продуктивності праці, задоволеності працівників працею і колективом.

4. Кількісно-якісний аналіз соціально-психологічного клімату. Аналіз стану соціально-психологічного клімату колективу та факторів, які на нього впливають, проводився через анкетування працівників підприємства. В процесі організації впливу на соціально-психологічний клімат колективу доцільно враховувати такі фактори, як згуртованість, відповідальність, колективізм, контактність, відкритість, організованість, інформованість. Проведені дослідження показали недостатню увагу з боку керівництва до інструментів, що сприяють формуванню позитивного соціально-психологічного клімату. Для удосконалення стану соціально-психологічного клімату в колективі важливо аналізувати взаємозв’язок між його характеристиками та факторами, що на них впливають.

5. Розробка програми формування соціально-психологічного клімату. Була розроблена програма, спрямована на формування позитивного соціально-психологічного клімату, проведений аналіз переваг та проблем використання різних інтерактивних методів для підготовки персоналу до змін у кліматі колективу. Також була запропонована технологія моніторингу емоційного стану, яка допомагає відслідковувати позитивні зміни в соціально-психологічному кліматі колективу. Ефективність впливу керівника на трудову активність підлеглих безпосередньо залежить від його здатності ситуаційно використовувати комплекс інтерактивних методів, що допомагають персоналу

адекватно реагувати на зміни в роботі без психічного перевантаження. Дослідження показали, що ці методи позитивно впливають на соціально-психологічний клімат, підсилюють згуртованість колективу. Аналіз характеристик соціально-психологічного клімату до та після впровадження програми показав неоднозначність чинників і їх вплив на загальний стан клімату.

6. Моніторинг соціально-психологічного клімату. Для своєчасного реагування на зміни в соціально-психологічному кліматі необхідно проводити моніторинг стану колективу та кожного працівника. Використовуваний метод «кольорового відображення емоційного стану» дозволяє оцінювати зміни емоційного стану як окремих працівників, так і колективу в цілому. Запропоновані алгоритми дозволяють виконувати якісно-кількісну оцінку динаміки соціально-психологічного стану колективу під впливом інтерактивних методів навчання.

Таким чином, запропонований підхід до використання соціально-психологічних методів управління персоналом дозволяє розробити процедуру для визначення резервів формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі підприємства та вибору відповідних методів впливу. Це сприятиме формуванню єдності та погодженості в колективі, створенню умов для актуалізації ціннісних орієнтацій працівників, підвищенню впевненості членів колективу в їхніх силах і здібностях, а також забезпеченню самостійності при вирішенні виробничих завдань.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування : навч. посіб. Івано-Франківськ : «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.
2. Ануфрієва Н. М, Єрмакова Н. О., Зелінська Т. М. Соціальна психологія. Київ : Каравела, 2016. 296.
3. Андрійчук І. Технології управління соціально-психологічними процесами в теорії та практиці. Territories' development: social, economic and humanitarian issues. Monograph. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2019.
4. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління персоналом : навчальний посібник.. К. : Професіонал, 2011. 468 с.
5. Балановська Т.І., Михайліченко М.В., Троян А.В. Сучасні технології управління персоналом: навч. посіб. Київ: ФОП Ямчинський О. В., 2020. 466 с.
6. Бочелюк В.Й., Пучина О.В. Організаційна психологія на підприємстві : навч. посіб. Київ, 2018. 272 с.
7. Бражникова С. Професіонал повинен вчитися безперервно. *Бібліотечна газета.* 2012. № 17. С. 3.
8. Власова О. І., Никоненко Ю. В. Соціальна психологія організацій та управління. Підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 398 с.
9. Вдовиченко Р.П. Особливості сучасного управління персоналом. *Ефективна економіка*. 2012. №2. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=935
10. Виноградський М.Д., Виноградська А.М., Шканова О.М. Управління персоналом: навч.посіб. Київ :Центр навчальної літератури, 2009. 502с.
11. Войтко С.В., Мельниченко А.А. Лідерство та антикризовий менеджмент: підручник. Київ : КПІ імені Ігоря Сікорського, Вид-во «Політехніка», 2021. 194 с.
12. Герасимчук А. А., Палеха Ю. І., Шиян О. М.. Соціологія : навчальний посібник. 3-тє вид., випр. й доп. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2003. 246 с.

13. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації: навч. посібник. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2014. 456 с.
14. Goleman D. (2006). Emotional Intelligence. New York: Bantam 10th anniversary hardcover edition. 386 p.
15. Гура О. І. Психологія управління соціальною організацією: навчальний посібник. Вид. 2-ге, доп. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2015. 212 с.
16. Gratton, L. (2000). Living Strategy: Putting People at the Heart of Corporate Purpose. Financial Times Prentice Hall
17. Денисюк С. Г. Комунікологія : навч. посіб. Вінниця : ВНТУ, 2015. 102 с.
18. Дороніна М. С. Аналіз емоційного стану персоналу шляхом вибору кольору. Культура народів Причорномор'я. 2010. № 191. С. 43–47.
19. Доронін А. В. Поведінка персоналу виробничої організації. Оцінка, управління, розвиток : монографія. Харків : ІНЖЕК, 2008. 320 с.
20. Євтушенко Н. О. Управління організаційною культурою підприємства. Економічний простір. 2020. №164. С.86-90.
21. Корпоративна культура : навч. посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2003. 403 с.
22. Кононець М.О. Психологія лідерства: навч. посібн. Київ: КВІЦ, 2020. 252 с.
23. Кудерміна О. І., Казміренко Л. І., Власенко С. Б. Соціальна психологія: навчальний посібник. Київ: НАВС, 2020 http://elar.naiau.kiev.ua/jspui/handle/123456789/17174.
24. Лебон Г. Психологія мас. Київ : Мультимедійне видавництво Стрельбицького. 2020. 236 с.
25. Lubit Roy H. (2004). Coping with Toxic Managers, Subordinates … and Other Difficult People. Gardners Books. 361 p.
26. Лаврук О. С., Славіна Н. А. Методичні підходи до розробки та реалізації управлінських рішень у системі управління колективом підприємства. Агросвіт. № 5. 2018. С. 42–48.
27. Лаврук О.С. Становлення і розвиток організаційної культури в системі управління персоналом. Проблеми і перспективи розвитку соціально-трудової сфери: теорія, методологія, практика : колективна монографія.

Кам'янець-Подільський : ТОВ «Друкарня «Рута», 2023. С.263-304. URI: http://elar.kpnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/8112

28. Москаленко В. В. Соціальна психологія. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 688 с.
29. Маркіна І. А., Вороніна В. Л., Дмитренко І. А. Лідерство як феномен сучасного менеджменту. *Економічний простір*. 2020. № 159. С. 88-91.
30. Manfred F. R. Kets de Vries, Danny Miller (1990). The Neurotic Organization: Diagnosing and Changing Counterproductive Styles of Management. Jossey-Bass; 1st edition. 272 p.
31. Meyer Alan D., Walsh James P., Schoonhoven Claudia B. (2006). A Future for Organization Theory: Living in and Living with Changing Organizations. Organization Science - ORGAN SCI. P. 657-661.
32. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник. К. : Центр навчальної літератури, 2015. 624 с.
33. Нік Крейг. Лідерство починається з призначення. Київ : Фабула, 2019. 240 с.
34. Никифоренко В.Г. Управління персоналом: навч.посібник. 2-ге видання, виправлене та доповнене. Одеса : Атлант. 2013. 275 с.
35. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління. Київ, 2010. 568 с.
36. Орбан-Лембрик Л. Е. Залежність поведінки особистості від впливу проблемного соціуму. Психологія і суспільство. 2014. № 1. С. 71–83.
37. Основи соціальної психології : підручник для закладів вищої освіти [П. П. Горностай, М. М. Слюсаревський, В. О. Татенко, Т. М. Титаренко, Н. В. Хазратова та ін.]; за ред. М. М. Слюсаревського. Київ : Талком, 2018. 580 с.
38. Постоян Т. Г. Психологія управління : навч. посібн. Одеса : Університет Ушинського, 2020. 195 с.
39. Попович І. С. Психологія соціальних очікувань особистості : методологія, теорія і практика. Київ : 2019. 158 с.
40. Ридделстралє Й. Караоке-капіталізм : пер. з англ./ Й. Ридделстралє, А. Нордстрем. Дніпропетровськ : Баланс Бізнес Букс, 2014. 312 с.

41. Pierre Teilhard de Chardin. The Phenomenon of Man. https://archive.org/details/ThePhenomenonOfMan
42. Савельєва В.С. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2015. 320 с.
43. Семиченко В. А. Психічні стани. Київ : Магістр-S, 2008. 208 с.
Слюсаревський М. М., Хазратова Н. В. Соціальна психологія. Львів : Львівська політехніка, 2019. 352 с.
44. Соціальна психологія: навчальний посібник. Суми: Університетська книга. 2021. 271 с
45. Соціальна психологія : навч. посіб. для здобувачів ступеня бакалавра / Н. Ю. Волянюк, Г. В. Ложкін, О. В. Винославська, І. О. Блохіна, М. О. Кононець, О. В. Москаленко, О. І. Боковець, Б. В. Андрійцев ; КПІ ім. Ігоря Сікорського. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с.
46. Сурякова М.В., Панфілова Г.Б., Склянська О.В. Соціальна психологія (з основами соціально-психологічного тренінгу): Навч. посібник [електронне видання]. Дніпро: Середняк Т. К. 2021. 150 с.
47. Toffler Alvin. Future Shock. New York: Bantam Books. 1990. 560 p.
48. Управління персоналом : підручник [О. М. Шубалий, Н. Т. Рудь, А. І. Гордійчук, І. В. Шубала, М. І. Дзямулич, О. В. Потьомкіна, О. В. Середа; за заг. ред. О. М. Шубалого]. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2018. 404 с.
49. Фройд З. Психологія спільнот і аналіз людського «Я» К.: Мультимедійне видавництво Стрельбіцького. 2021. 79 с.
50. Хміль Ф.І. Управління персоналом. Київ : Академвидав, 2006. 488с.
51. Чалдині Р. Психологія впливу; пер. з англ. М. Скоробогатова. 2-е вид. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2019. 352 с.
52. Hanada M. Correspondence analysis of color–emotion associations. Color Research & Application. 2018; 43(2) : 224-237. https://doi.org/10.1002/col.22171
53. Чекмак А. Особливості формування соціально-психологічного клімату колективу. *Збірник матеріалів за результатами X науково-практичної конференції студентів та молодих вчених «Сталий розвиток України:*

проблеми і перспективи» [Електронний ресурс]. Кам'янець-Подільський: Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2024. С.124-126. URI: http://elar.kpnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/8054

54. Юрик Н.Є., Кужда Т. І., Химич І. Г. Бізнес-культура: типи моделей організаційної культури підприємства. *Проблеми сучасних трансформацій*. 2023. №7. С. 1-6.