

**ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра УП і ЕП

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
за магістерською програмою професійного спрямування «Економіка»

на тему: **«Управління поведінкою персоналу сучасної організації»**
(на прикладі ТОВ «ДЕНГРУП»)

Виконавець:

Здобувачка ЦЗВФН, гр. 6-М
Голубенко В.А.

Науковий керівник:

К.е.н., доцент
Сорока О.В.

ОДЕСА
2023

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальності теми. У сучасних умовах існує багато факторів, які впливають на ефективність діяльності підприємства. Зазвичай це технології, люди та їх кваліфікація, виробничі потужності, фінансування, інноваційність. До цих факторів також відноситься організаційна поведінка, місце і роль якої в системах управління на українських підприємствах недооцінюють. Це інструмент управління, система правил, стандартів і норм для співробітників або всього колективу. Організаційна поведінка є одним із інструментів менеджменту, сприяє підвищенню інноваційної активності підприємств, вимагає оволодіння новітніми техніками управління та формування спеціальних організаційних і культурних методів.

Актуальність обраної теми обумовлена тим, що колектив компанії, є основою та запорукою її ефективної діяльності. А ефективність співробітників безпосередньо залежить від організаційної поведінки, яка сформована в окомпанії. Керівництво завжди стикається з проблемою пошуку шляхів підвищення ефективності бізнесу. Тому впровадження та вдосконалення організаційної поведінки в управлінні персоналом підприємства є важливою частиною ефективної діяльності підприємства та економічної стабільності.

Метою роботи кваліфікаційної роботи є дослідження теоретико-методологічних засад управління поведінкою персоналу організації та розроблення практичних рекомендацій покращення управління поведінкою персоналу ТОВ «ДЕНГРУП».

Для досягнення поставленої мети були визначені та вирішені такі **завдання:**

- визначити сутність організаційної поведінки як ефективного інструменту управління персоналом;
- розкрити особливості організаційної поведінки;
- оцінити загальну діяльність ТОВ «ДЕНГРУП»;
- надати характеристику персоналу досліджуваного підприємства;
- проаналізувати поведінку персоналу ТОВ «ДЕНГРУП»;
- надати рекомендації щодо впровадження заходів з питань вдосконалення управління організаційною поведінкою керівництву ТОВ «ДЕНГРУП».

Об'єктом дослідження є організаційна поведінка в системі управління персоналом ТОВ «ДЕНГРУП».

Предметом дослідження є теоретико-методичні та практичні аспекти управління організаційною поведінкою в системі управління персоналом.

Методи дослідження. Методологічною основою досліджень слугували загальнофілософські методи і принципи пізнання (аналізу і синтезу – для деталізації об'єкта дослідження), абстрактно-логічний (узагальнення й формулювання висновків), системний аналіз ефективності застосування управління, комплексний підхід – при розробці шляхів та напрямів удосконалення куправління організаційною поведінкою; методи аналізу

статистико-економічної інформації (табличний, графічний методи); а також методи соціологічного дослідження (спостереження, анкетування та інтерв'ю).

Інформаційною базою дослідження виступили наукові статті та науково-методичні матеріали з теми дослідження, статистичних матеріалів офіційних Інтернет-ресурсів досліджуваного підприємства.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (43 найменування) та 1 додатку. Загальний обсяг роботи становить 89 сторінок. Основний зміст викладено на 77 сторінках. Робота містить 17 таблиць, 13 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 фахову статтю:

Сорока О.В, Голубенко В.А. Управління організаційною поведінкою персоналу як чинник стійкості компанії. Економіка та суспільство. 2023. № 57. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3178> DOI: 10.32782/2524-0072/2023-57-65

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні аспекти організаційної поведінки персоналу**» розглянуто сутність організаційної поведінки, підходи до тлумачення організаційної поведінки, а також значення організаційної поведінки для ефективного використання людського ресурсу організації.

У другому розділі «**Аналіз поведінки персоналу ТОВ «ДЕНГРУП»**» проаналізовано діяльність ТОВ «ДЕНГРУП» та соціально-економічну структуру його персоналу. Досліджено поведінку персоналу ТОВ «ДЕНГРУП». Виявлено основні проблеми поведінкових аспектів в діяльності колективу ТОВ «ДЕНГРУП».

У третьому розділі «**Рекомендації щодо вдосконалення управління поведінкою персоналу ТОВ «ДЕНГРУП»**» запропоновано: напрями удосконалення елементів механізму впливу на організаційну поведінку персоналу ТОВ «ДЕНГРУП» у сучасних умовах; соціально-психологічні тренінги як метод впливу на особистісні та поведінкові характеристики співробітників; діагностику сервісної поведінки персоналу ТОВ «ДЕНГРУП» методом «MysteryShopping». Розраховано очікувану економічну та соціальну ефективність від запропонованих рекомендацій.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Організаційну поведінку можна визначити як складну та багатогранну категорію, що зумовлює існування підходів, які її розглядають: біологічного, соціологічного, психоаналітичного, гуманістичного,

когнітивного, поведінкового, соціального навчання тощо. Поряд з існуючими, в сучасних умовах доцільно виокремити ціннісно-цільовий, настановний, маркетинговий підходи. Традиційно виділяють чотири моделі організаційної поведінки: автократичну, опікунську, підтримуючу і колегіальну (колективну).

2. ТОВ «ДЕНГРУП» є одним з найбільших імпортерів і дистриб'юторів на українському ринку з більш ніж 10 000 найменувань товарів. Структура досліджуваного нами підприємства є лінійно-функціональною і базується на лінійних підрозділах, які виконують основну роботу в організації, та спеціалізованих функціональних підрозділах, які їх обслуговують.

3. На ТОВ «ДЕНГРУП» значно впали основні показники у 2022 р порівняно з 2020 р. Ці негативні тенденції у роботі підприємства пов'язані насамперед із нестабільною політичною та економічною ситуацією, що спричинив воєнний стан у нашій країні внаслідок воєнної агресії Росії.

4. Аналіз динаміки мобільності персоналу показує, що за останні три роки кількість працівників зменшилася на 7 чол. Проте за досліджуваний період майже всі коефіцієнти мали тенденцію до зниження. Так коефіцієнт обороту зі звільнення зменшився на 70% порівняно з 2020 роком; Варто зазначити, що показник плинності кадрів також зменшився на 50 %, порівняно з 2020 роком також зазнав змін і коефіцієнт стабільності персоналу. Він також зменшився на 4,3%

5. Дослідження поведінки персоналу було спрямоване на: оцінку етичного клімату, який склався в досліджуваній компанії; вивчення частоти конфліктів на ТОВ «ДЕНГРУП»; самооцінку особистісних конфліктів; дослідження причини конфліктів і визначення найпоширеніших варіантів їх рішення; уточнення поняття «лояльність» на підставі думки співробітників ТОВ «ДЕНГРУП»; аналізу факторів, що впливають на лояльну поведінку персоналу. За результатами аналізу можна сказати, що етичний рівень корпоративної поведінки даної організації є доволі середнім. Усі працівники помірно лояльні до керівництва та його організації, готові доповідати керівництву про свої помилки, повністю підкоряються керівникам, навіть якщо вони не впевнені в правильності їхніх дій, не допускають крадіжок. Відповідаючи на питання, що таке лояльна поведінка, більшість респондентів описали це як співробітника, який розуміє та поділяє цілі та цінності компанії (67%), відчувають і виявляють причетність до успіху компанії (57%). Незначні оцінки отримали такі характеристики як бути лідером команди, смиренно погоджуватися з думкою роботодавця, реалізовувати особисті плани успіху, мати можливість брати участь в управлінні справами компанії.

6. Співробітники організації відзначають, що конфлікти в їх колективі - досить часте явище. Дані опитування свідчать про те, що 40% конфліктних ситуацій в ТОВ «ДЕНГРУП» виникають у спілкуванні з колегами по роботі, 35% конфліктних ситуацій в компанії виникають у спілкуванні з керівниками, і, відповідно, 25% конфліктних ситуацій виникають у спілкуванні з клієнтами.

7. В якості методу впливу на особистісні та поведінкові характеристики співробітників нами запропоновані соціально- психологічні тренінги для ТОВ

«ДЕНГРУП». Соціально-психологічний тренінг- це метод групової роботи, який дозволяє підвищити інтенсивність і стабільність змін, що відбуваються, щоб максимально використати можливості для всіх учасників. Проведення навчання та тренінгів є одним із найважливіших засобів попередження деструктивних конфліктів та зниження професійного стресу працівників, головним завданням якого є формування психологічних здібностей та підвищення стресостійкості працівників формування сприятливого соціально-психологічного клімату. Вважаємо, що за організацію цих тренінгів буде відповідати Фахівець відділу по роботі з персоналом ТОВ «ДЕНГРУП». Участь керівників і всіх працівників організації в навчальних тренінгах, спрямованих на формування конфліктологічної компетентності, дозволяє здійснювати своєчасну профілактику деструктивних конфліктних зіткнень, формувати сприятливий морально-психологічний клімат, створювати ефективний кадровий резерв організації.

8. Оцінювати сервісну поведінку персоналу ТОВ «ДЕНГРУП» ми пропонуємо методом «MysteryShopping». «Mystery Shopping» оцінює сервісну поведінку людей у контактній зоні за допомогою експертів, які виступають у ролі «підсадних покупців» (замовників, клієнтів тощо). Враховуючи зміст, потенційні переваги та актуальність методу Mystery Shopping, нами розраховані можливі економічні ефекти від впровадження даного інструменту для оцінки продавців ТОВ «ДЕНГРУП». Економічний ефект впровадження методики «Таємний покупець» складає: 22900 грн. Ефективність впровадження методики «Таємничий покупець»- 83% Термін окупності вкладених коштів: 14,4 міс.

АНОТАЦІЯ

Голубенко В.А. «Управління організаційною поведінкою персоналу сучасної організації (на прикладі ТОВ «ДЕНГРУП»)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «051 Економіка» Одеський національний економічний університет м. Одеса, 2023 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження - організаційна поведінка в системі управління персоналом ТОВ «ДЕНГРУП». Предметом дослідження є теоретико-методичні та практичні аспекти управління організаційною поведінкою в системі управління персоналом.

У роботі розглядаються теоретичні та практичні аспекти управління організаційною поведінкою персоналу сучасної організації. Розкрито сутність та підходи до тлумачення організаційної поведінки, а також значення організаційної поведінки для ефективного використання людського ресурсу організації

Проаналізовано діяльність ТОВ «ДЕНГРУП» та соціально-економічну структуру його персоналу. Досліджено поведінку персоналу ТОВ «ДЕНГРУП». Виявлено основні проблеми поведінкових аспектів в діяльності колективу ТОВ «ДЕНГРУП».

Надані рекомендації щодо управління організаційною поведінкою персоналу ТОВ «ДЕНГРУП». Розраховано очікувану економічну та соціальну ефективність від запропонованих рекомендацій.

Ключові слова: організаційна поведінка, персонал, керівництво, сервісна поведінка, соціально- психологічний тренінг, конфлікти, стрес.

ANNOTATION

Golubenko V.A. "Management of organizational behavior of personnel of a modern organization (for example, LLC "DENGRUP")".

Qualification work for applying for a master's degree in a specialty "051 Economics" Odessa National Economic University, Odessa, 2023

The master's thesis consists of three chapters. The object of research is organizational behavior in the personnel management system of DENGRUP LLC. The subject of the research is the theoretical, methodological and practical aspects of managing organizational behavior in the personnel management system.

Theoretical and practical aspects of managing the organizational behavior of personnel of a modern organization are considered in the work. The essence and approaches to the interpretation of organizational behavior are revealed, as well as the importance of organizational behavior for the effective use of the organization's human resources

The activities of LLC "DENGRUP" and the social and economic structure of its personnel are analyzed. The behavior of the personnel of LLC "DENGRUP" was investigated. The main problems of behavioral aspects in the activities of the collective of LLC "DENGRUP" have been identified.

Recommendations for managing the organizational behavior of personnel of LLC "DENGRUP" are presented. The expected economic and social efficiency of the proposed recommendations is calculated.

Key words: organizational behavior, personnel, leadership, service behavior, social psychological training, conflicts, stress.