

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

Кафедра Управління персоналом і економіка праці
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

д.е.н., с.н.с. Познанська І.В.

_____ (підпис)

“ ____ ” _____ 2023 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 051 «Економіка»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Економіка»
(назва магістерської програми)

на тему: «Соціально-психологічний клімат у колективі та шляхи його
поліпшення» (на прикладі ТОВ «РЕАЛІС К»)
(назва теми)

Виконавець: студент ЦЗВФН,
6М групи
Русановський Артем Єгорович
прізвище, ім'я, по батькові

/підпис/

Науковий керівник:
к.е.н., доцент
(науковий ступінь, вчене звання)
Збрицька Т.П.
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП	4
 РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В КОЛЕКТИВІ	
1.1. Види та характеристика соціально-психологічного клімату.....	7
1.2. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату в сучасних умовах.....	15
Висновки до 1 розділу.....	24
 РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «РЕАЛІС К» ТА ОЦІНКА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В КОЛЕКТИВІ	
2.1. Загальна характеристика й економічний стан ТОВ «РЕАЛІС К».....	26
2.2. Аналіз кадрової підсистеми внутрішнього середовища Товариства.....	33
2.3. Оцінка діючого стану соціально-психологічного клімату в ТОВ «РЕАЛІС К».....	41
Висновки до 2 розділу.....	49
 РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В ТОВ «РЕАЛІС К» В УМОВАХ НЕВИЗНАЧЕНОСТІ	
3.1. Впровадження сучасних методів оцінки психологічного клімату в діяльність компанії.....	52
3.2 Рекомендації щодо поліпшення соціально-психологічного стану в ТОВ «РЕАЛІС К» в сучасних умовах.....	58
Висновки до 3 розділу.....	68
 ВИСНОВКИ	71
Список літературних джерел.....	74
Додатки.....	79

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У світі, в якому ми живемо сьогодні швидко змінюється, психологія команди стає все більш важливою темою для обговорення. Завдяки розвитку технологій і змінам організаційних структур колективна робота має нову перспективу, але вона також стала джерелом багатьох психологічних проблем.

Останні роки стали випробуванням для України, спочатку пандемія COVID-19 мала серйозні наслідки для економіки та змінила загальні норми соціальної та ділової поведінки. Пізніше в країні було оголошено воєнний стан, який приніс багато труднощів у всі сфери життя, включаючи економічну, екологічну, духовну, політичну та соціальну. Ці зміни також впливають на трудові відносини та організацію праці, особливо в періоди невизначеності та кризи. Воєнний стан створив надзвичайно важкі умови для життя людей і глибоко вплинув на всі сфери життя. Однією з найбільш постраждалих груп є ті, хто працює в умовах військових конфліктів.

Працювати в продуктивній компанії під час війни досить важко. Військові конфлікти часто призводять до руйнування інфраструктури, перебоїв у постачанні, евакуації населення, обмеження пересування тощо. Усі ці фактори суттєво впливають на здатність підприємств роздрібною торгівлі працювати та забезпечувати належним чином продуктовими товарами населення міста/регіону та країни в цілому.

Багато працівників втратили роботу, а ті, хто продовжує працювати, стикаються з багатьма труднощами. Одні підприємства розвалилися, інші зазнали збитків через військові дії. У цій ситуації в психології керівників і підлеглих виникають різні реакції: від тимчасового стресу і меланхолії до апатії, яка негативно позначається на робочих процесах і мотивації.

Аналіз досліджень та публікацій. В економічній літературі теоретичним і практичним питанням управління персоналом загалом і питанням методів соціально-психологічного управління зокрема присвячено

велику кількість наукових праць вітчизняних і зарубіжних учених. Вагомий внесок у вивчення особливостей розвитку соціально-психологічного клімату трудових колективів внесли: Базилевич Р.М.; Ільницька І.А.; Когут О.О.; Лєскова Л.Ф.; Максимович А.; Марков І.М.; Михайлишин Г.; Назарова Г.І.; Онуфрієва Я.; Попова Т.В.; Щетініна Л.В.; Юрченко С.В. та інші.

Водночас, аналіз сучасної фахової літератури приводить до висновку про відсутність чітких наукових методів визначення поняття «соціально-психологічний клімат» персоналу. Соціально-психологічний клімат колективу *ми пропонуємо* розглядати як комплексне явище, що об'єднує певну систему взаємовідносин між членами колективу і формується під впливом індивідуальних психофізіологічних особливостей, групових традицій, зовнішнього середовища, стандартів, емоцій, а також складні психологічні умови, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності та загальному розвитку індивідів у групі для досягнення загальних цілей індивідів, команд і компаній.

Об'єктом дослідження є сучасна ситуація соціально-психологічної атмосфери ТОВ «РЕАЛІС К».

Предметом дослідження є теоретичний аспект формування соціально-психологічного клімату в колективах.

Метою даної роботи є розробка методів покращення соціально-психологічного клімату ТОВ «РЕАЛІС К» в умовах невизначеності.

Щоб досягти поставлених цілей, необхідно виконати такі *завдання*:

- *Розглянути* теоретичні основи (типи, особливості) формування позитивного соціально-психологічного клімату в сучасних умовах;
- *Дослідити* діяльність Товариства, його кадрового складу та оцінити поточний стан соціально-психологічного клімату в колективі;
- *Запропонувати* шляхи покращення соціально-психологічної ситуації ТОВ «РЕАЛІС К» в умовах невизначеності.

Методи дослідження. При написанні кваліфікаційної роботи були використані такі методи: спостереження, аналізу, порівняння, статистичного

аналізу економічної діяльності та структури персоналу підприємства, соціологічного дослідження.

Інформаційні матеріали використанні при дослідженні. Розгляд теоретичної складової щодо обраної теми, аналіз думок вітчизняних та зарубіжних вчених-науковців, які досліджували дану проблематику, законодавча база, звіти підприємства, власні дослідження.

Структура та обсяг роботи. Обсяг роботи становить 73 сторінки, список із 45 літературних джерел і 4 додатки. Робота містить 19 таблиць і 12 рисунків.

ВИСНОВКИ

Психосоціальний клімат організації відіграє важливу роль у створенні здорового та продуктивного робочого середовища. Він визначає те, як співробітники бачать і взаємодіють один з одним, які цінності та норми існують в компанії, і наскільки комфортно працівники почуваються, працюючи разом. Якщо соціально-психологічний клімат є позитивним, це сприяє підвищенню задоволеності роботою, зменшенню стресу та конфліктів, а також підвищенню мотивації та ефективності співробітників. Оптимізація психосоціального клімату в організації дуже важлива.

На основі обраної теми ми аналізуємо діяльність ТОВ «РЕАЛІС К» та соціально-психологічний клімат організації в умовах невизначеності. З проведених досліджень можна зробити деякі висновки:

1. ТОВ «РЕАЛІС К» зареєстровано в 2016 році, дистриб'юторська компанія, що спеціалізується на оптовій торгівлі продуктами харчування, напоями та ін. Компанія розташована в Одесі і є самостійною корпоративною структурою. У рамках роботи ми аналізуємо діяльність компанії за період 2020-2022 рр. Встановлено, що майже всі економічні показники господарської діяльності підприємств мають тенденцію до зниження. Проте протягом звітного періоду ці показники не були стабільними. На це вплинули кризові ситуації: спочатку наслідки пандемії COVID-19, потім військові дії в Україні. Водночас варто зазначити, що в умовах кризи компанія намагається зберегти робочі місця, і не знижує рівень заробітної плати.

2. З аналізу кадрового складу підприємства можна стверджувати, що персонал ТОВ «РЕАЛІС К» повністю збалансований за кількісними та якісними характеристиками. Крім того, загальний рівень підготовки працівників відповідає змісту посад, які вони обіймають, і функціональним завданням, які вони виконують.

3. Стосовно системи мотивації на підприємстві зауважимо, що оплата праці здійснюється за двома системами: погодинною (для допоміжного

персоналу) та погодинно-преміальною. Система преміювання має два рівні: система преміювання за результатами роботи за рік (13 зарплата) і система щомісячного преміювання за виконання певних показників KPI.

4. За допомогою методу SWOT-аналізу проведено комплексну оцінку господарської діяльності підприємства за звітний період.

5. При дослідженні соціально-психологічного клімату в колективі ми провели онлайн-опитування щодо задоволеності співробітників умовами праці, методами управління та емоційним станом колективу. В опитуванні взяли участь 23 співробітники компанії. Під час дослідження ми виявили, що соціально-психологічна атмосфера в колективі загалом нормальна, але є й деякі проблеми: недотримання термінів виконання поставлених завдань, що призводить до перевтоми та трудових конфліктів; професійне вигорання; відсутність психологічної підтримки та недостатня соціальна захищеність.

6. У третьому розділі дипломної роботи, з метою поліпшення соціально-психологічної атмосфери колективу нами надано пропозиції:

- рекомендації щодо зниження ризиків, максимізації безпечної дистрибуції та можливостей розвитку торговельних підприємств під час воєнного стану (стратегії подолання соціальної напруги);

- враховуючи зарубіжний досвід, пропонуємо запровадити в Товаристві посаду (позаштатну) психолога та пропонуємо умови співпраці;

- з метою покращення психологічного клімату в колективі, ми розробили алгоритм дій щодо впровадження методики оцінки психологічного клімату в компанії;

- для мінімізації рівня стресу в колективі, в сучасних умовах, на думку науковців, за наявності на підприємстві психолога продуктивність праці співробітників підвищиться на 10%, що вплине на зростання продажів продукції на 5%. На основі цих параметрів ми розрахували економічний ефект від впровадження посади психолога. Вважаємо, що ТОВ «РЕАЛІС К» може розглянути позицію психолога для підтримки співробітників та нормалізації психологічної атмосфери колективу навіть у кризових

ситуаціях. Нами обґрунтовано економічні та соціальні наслідки для Товариства щодо реалізації наведеної пропозиції;

– з метою мінімізації стресу в колективі ми надали рекомендації керівникам структурних підрозділів щодо зменшення негативного впливу на психологічний стан працівників, який може вплинути на зниження продуктивності праці працівників.

Завдяки своєму досвіду та професійному підходу компанії можуть створити здорове та продуктивне робоче середовище для своїх співробітників. Щоб створити хорошу психологічну атмосферу в цій ситуації, керівництву компанії важливо надати емоційну підтримку співробітникам. Залучення психолога в штат компанії – важлива складова успіху організації. Однак кожна ситуація є унікальною, і вплив війни на психологічний клімат може змінюватися залежно від багатьох факторів, включаючи конкретний контекст і особистісні характеристики працівника.

Список літературних джерел:

1. Августин Р. Р., О.З. Апостолук, А.І. Артимович. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я: монографія / та ін. Тернопіль: Крок, 2020. 560 с.
2. Базилевич Р. М. Соціально-психологічна складова якості трудового життя працівника. Актуальні проблеми вітчизняної економіки, підприємництва та управління на сучасному етапі: зб. наук. праць. Тернопіль: ТНЕУ, 2019. С. 252-254.
3. Березова Н. Як покращити соціологічний клімат в колективі. URL: <https://prohr.rabota.ua>. (дата звернення 10 жовтня 2023 р.)
4. Взаємини в колективі. 2019. URL: <http://www.sworld.com.ua/konfer35/250.pdf> (дата звернення 20.11.2023).
5. Державна служба статистики України URL:<http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення 10 жовтня 2023 р.)
6. Довідки про персонал ТОВ «РЕАЛІС К» за 2020-2022 рр.
7. Дяків О.П., Юрик Г. Інноваційний менеджмент у розвитку середнього медичного персоналу / Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я / кол. монографія за науковою ред. д.е.н. Шкільняка М.М., д.е.н. Желюк Т.Л. Тернопіль, Крок. 2020. 560 с.
8. Життєвий світ і психологічна безпека людини в умовах суспільних змін. Реферативний опис роботи / М. М. Слюсаревський, Л. А. Найдьонова, Т. М. Титаренко, В. О. Татенко, П. П. Горностай, О. М. Кочубейник, Б. П. Лазоренко. Київ: Талком, 2020. 318 с.
9. Жосан Г. В., Кириченко Н. В. Менеджмент персоналу в умовах поспандемії та воєнного стану в Україні. *Таврійський науковий вісник*. Серія: Економіка. 2022. № 12. С. 48–49.
10. Збрицька Т.П. ТРАНСФОРМАЦІЯ МОТИВАЦІЇ В УПРАВЛІННІ РОЗВИТКОМ ПЕРСОНАЛУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ. Матеріали XII МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ «ЕКОНОМІКА ПІДПРИЄМСТВА: СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ ТЕОРІЇ

ТА ПРАКТИКИ». ОНЕУ, 8-9 вересня 2023 р. (С. 425-426).
 URL:<https://drive.google.com/file/d/1otw3Q8lLv8wRVB2Wz4xLbgYlMuICSUJr/view> (дата звернення 19 жовтня 2023 р.)

11. Збрицька Т.П. Управління розвитком персоналу. Навч. посібник. оновлений, 2-е видання. ОНЕУ, ротопринт, 2023. 373 с.

12. Збрицька Т.П., Сорока О.В. ВПЛИВ СТРАТЕГІЧНИХ ПРОГРАМ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОЇ ПОЛІТИКИ НА ФОРМУВАННЯ І РОЗВИТОК ЛЮДСЬКОГО ПОТЕНЦІАЛУ НА РІВНІ ДЕРЖАВА-РЕГІОН./ Науковий журнал «Економіка і організація управління». Випуск №4 (36), м. Вінниця, 2019. С.101-116.

13. Збрицька Т.П., Сорока О.В. Управління персоналом в епоху цифрової економіки. Економіка та суспільство. Електронне фахове видання. Випуск №31 / 2021.

URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/687> (дата звернення 19 жовтня 2023 р.)

14. Звіт про фінансові результати ТОВ «РЕАЛІС К» Форма №2-м Код за ДКУД за 2020-2022 рр.

15. Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки: зб. наук. праць. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. С. 297-299.

16. Ільницька І.А. Теоретичний аналіз соціально-психологічної безпеки особистості. Психологічні науки. Науковий вісник Херсонського державного університету. Вип.1, Том 2, 2018 р. С.137-141.

17. Калениченко Р.А. Соціально-психологічний клімат у військовому колективі. Психологія. Збірник наукових праць НПУ імені М. П. Драгоманова. 2019. Випуск 12. С. 423-428.

18. Кільняк М.М., Желюк Т.Л., Жуковська А.Ю. та ін. Організація діяльності в сфері охорони здоров'я: навч. посібник. Тернопіль: КРОК, 2021. 438 с.

19. Когут О. О. Стресостійкість як елемент ефективної організаційної культури. Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. 2020. Т. 31 (70). № 4. С.208-212.

20. Козак К. Б., Корсікова Н. М., Петренко Ю. О. Управління мотивацією персоналу в умовах постпандемії та воєнного стану. *Економіка харчової промисловості*. 2022. Т. 14, вип. 4. С. 26-34.

21. Костишин Н., Яковець Т. Стресостійкість колективу під час війни: налаштування психологічного клімату. Грааль науки, 2022. № 14-15, с. 565–570. URL: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.27.05.2022.102> (дата звернення 10 грудня 2023 р.)

22. Лєскова Л.Ф. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі установи соціальної сфери // Молодий вчений № 4 (44). 2019 р. С. 98-103.

23. Лозинський О.М. Економічна психологія: навч. посіб. / О. М. Лозинський; Нац. ун-т "Львів. політехніка", Громад. орг. "Львів. аналіт. дім" . Вид. 2-е, допов. Львів: Сполом, 2019. 204 с.

24. Магас О. В., Марценюк О. В. Мотиваційні підходи Facebook і Google до створення найщасливішого і найпродуктивнішого робочого місця. Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса. 2020. № 11 (1). С. 204–209.

25. Максимович А. Соціально-психологічний клімат колективу та шляхи його оптимізації. Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки: зб. наук. праць. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. С. 297-299.

26. Марков І. М, Рудик Я. О. Вплив соціально-психологічного клімату на взаємини в колективі. 2019.

URL: <http://www.sworld.com.ua/konfer35/250.pdf> (дата звернення 20.11.2023).

27. Менеджмент персоналу: підручник. / за заг. ред. д. е. н., проф. В. Брича. Тернопіль: ЗУНУ, 2023. 640 с.

28. Михайлишин Г. Соціально-психологічний клімат як об'єкт теоретико-прикладного дослідження. Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації: матеріали Міжнародної науковопрактичної конференції, (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 4-5 листопада 2022 р.) Тернопіль: ЗУНУ, 2022. Т.1. с. 123-125. URL: http://psr.wunu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/11/1-TOM_Materialikonferencii-1.pdf#page=124 (дата звернення 20 жовтня 2023 р.)

29. Назарова Г. І., Романов А. М. Дослідження домінантів соціально-психологічного клімату. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. 2019. 14(1). С. 79-84.

30. Онуфрієва Я. Напрямки покращення психологічної сумісності працівників у трудовому колективі закладі охорони здоров'я. Інноваційні технології в менеджменті та публічному управлінні: матеріали доповідей Наукової інтернет-конференції студентів та молодих вчених кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу. Тернопіль, 25 листопада 2021 року.

31. Онуфрієва Я. Формування позитивного соціально-психологічного клімату у приватному закладі охорони здоров'я. Актуальні проблеми економіки, підприємництва та управління на сучасному етапі: матеріали доповідей II Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю. Тернопіль, 28 травня 2021 року. Тернопіль, 2021. С. 242-245.

32. Офіційний сайт ТОВ «РЕАЛІС К» URL:<https://www.realis-k.prom.ua> (дата звернення 10 жовтня 2023 р.)

33. Попова Т.В. Вплив соціально-психологічного клімату на ефективність психологічного клімату в організації державної служби: збірник «Наука і освіта: зберігаючи минуле, створюємо майбутнє». 2019. С. 251-253.

34. Саврук О.Ю. Систематизація та класифікація стилів керівництва. Проблеми економіки. 2019. №57. С. 74-82.

35. Середа Г. В., Паламарчук К. В. Особливості застосування методів управління персоналом в умовах воєнного стану. Економіка та суспільство. 2023. Вип. 50. URL: <http://surl.li/nsagd> (дата звернення 20 листопада 2023 р.)
36. Соціальна Програма ТОВ «РЕАЛІС К» на 2022 р.
37. Соціально-психологічний клімат: діагностика та формування. URL: <https://hrliga.com/index.php?module=profession&op=view&id=656>. (дата звернення 11 листопада 2023 р.)
38. Угрин О. Психологія управління: практ. посіб. / О. Угрин. Львів: ЛьвДУВС, 2019. 163 с.
39. ТОВ «РЕАЛІС К» Форма ДП-6.2 Система управління якістю. Людські ресурси Товариства.
40. Формування соціально-психологічного клімату в колективі. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ds/2016/may/issue-5/article-17745.html>. (дата звернення 11 листопада 2023 р.)
41. Цюман Т., Нагула О. Психологічна формула безпеки як концептуальна основа формування навичок безпечної поведінки особистості. Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка № 35 (1), 2021, С.94-101
42. Щетініна Л.В. Управління стресами персоналу: підходи до розуміння та практики / Л. В. Щетініна, С.Г. Рудакова, О. О. Іванець // Бізнес Інформ. 2019. № 3. С. 412-417.
43. Юрченко С.В. Емпіричні референти соціально-психологічного клімату колективу. URL: http://tme.umo.edu.ua/docs/Dod/1_2010/Urchenko.pdf (дата звернення 11 жовтня 2023 р.)
44. Як покращити мікроклімат в колективі і навіщо це потрібно? URL: https://www.prostobiz.ua/biznes/upravlenie_biznesom/stati/kak_uluchshit_mikroklimat_v_kollektive_i_zachem_eto_nuzhno (дата звернення 11 листопада 2023 р.)
45. HR під час війни. Як підтримувати та спрямовувати тисячі співробітників під час кризи. Кейси трьох великих українських компаній. *Forbes.ua*: [сайт]. URL: <http://surl.li/dnoya> (дата звернення 21 жовтня 2023 р.)