

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

Кафедра управління персоналом та економіка праці

Допущено до захисту
Завідувач кафедри УП і ЕП
_____ Никифоренко В.Г.
« _____ » _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття кваліфікаційного ступеня магістра
зі спеціальності 051 Економіка
за магістерською програмою професійного спрямування Управління
персоналом
на тему: **«Соціально-психологічний клімат у колективі та шляхи
його поліпшення»**

Виконавець:

Студентка 6 курсу ЦЗФН

Красовська Катерина Вікторівна _____

(прізвище, ім'я та по батькові) / підпис/

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Сорока Олександра Володимирівна _____

(прізвище, ім'я та по батькові) / підпис/

Одеса 2017

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В КОЛЕКТИВІ	6
1.1. Поняття та роль соціально-психологічного клімату в колективі.....	6
1.2. Види соціально-психологічного клімату та фактори, які впливають на його формування	15
1.3. Сутність та особливості соціально-психологічних методів управління.....	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ НА ПРИКЛАДІ КП «МІСЬКЗЕЛЕНТРЕСТ»	34
2.1. Характеристика та основні показники діяльності КП «Міськзелентрест»	34
2.2. Стан управління персоналом на КП «Міськзелентрест».....	44
2.3. Оцінка соціально-психологічного клімату на КП «Міськзелентрест»	56
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ НА КП «МІСЬКЗЕЛЕНТРЕСТ»	78
3.1. Покращення соціально-психологічного клімату в колективі на КП «Міськзелентрест» шляхом укріплення лояльності персоналу	78
3.2. Зниження плинності кадрів як передумова покращення соціально-психологічного клімату на КП «Міськзелентрест».....	91
3.3. Виявлення ефективності введення заходів щодо покращення соціально-психологічного клімату на КП «Міськзелентрест»	100
ВИСНОВКИ	106
Список використаних джерел.....	109
Додатки.....	113

ВСТУП

В умовах організації сучасного суспільства постійно зростає інтерес до явища соціально-психологічного клімату колективу.

Актуальність теми диктується перш за все зростанням вимог до рівня психологічної включеності індивіда в його трудову діяльність і ускладненням психічної життєдіяльності людей.

Одним із показників успішної діяльності керівника організації є рівень сформованості соціально-психологічного клімату. Сприятливий соціально-психологічний клімат колективу забезпечує працездатність його членів, взаємну підтримку в досягненні цілей організації, згуртованість колективу. Колективне досягнення цілей призводить до забезпечення високої ефективності діяльності підприємства.

Однак в наші дні дослідники не приділяють належної уваги вивченню соціально-психологічного клімату, практично відсутнє планування і вибудовування моделей його оптимізації з урахуванням місії виробництва організації, умов її функціонування і психологічних особливостей взаємин в трудовому колективі.

Створення нормальних взаємин – основне завдання керівника в досягненні успішності функціонування організації. Вивчення даного питання пов'язане з необхідністю вдосконалення, підвищення ефективності організацій, і при цьому вимагає систематичного вивчення соціально-психологічних взаємин на практиці.

В економічній літературі проблемам теорії та практики управління персоналом у цілому та соціально-психологічним методам зокрема присвячено чимало наукових праць вітчизняних і закордонних вчених: Т.І. Балановської, О.Д. Гудзинського, П.В. Журавльова, Й.С. Завадського, А.А. Корсакової, Л.І. Михайлової, С.Л. Тарасова, А. Маслоу, Ф. Тейлора, Ф. Хедоурі та ін. Проте окремі питання щодо особливостей соціально-психологічних методів управління залишаються невирішеними.

Мета дослідження полягає у пошуку основних шляхів оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі на КП «Міськзелентрест».

Предметом дослідження в роботі є параметри та особливості соціально-психологічного клімату колективу на КП «Міськзелентрест».

Об'єктом дослідження є соціальні відносини щодо формування соціально-психологічного клімату в колективі.

Для досягнення поставленої мети і обґрунтування актуальності теми нами було висунуто наступні **завдання**:

1. Провести систематизацію і аналіз теоретичного та емпіричного матеріалу з основ соціально-психологічного клімату;
2. Охарактеризувати підприємство, його ринкову орієнтацію та ринкове положення;
3. Проаналізувати та оцінити стан соціально-психологічного клімату в колективі на КП «Міськзелентрест»;
4. Розробити заходи щодо поліпшення соціально-психологічного клімату в колективі на КП «Міськзелентрест»;
5. Проаналізувати і довести ефективність запропонованих заходів щодо поліпшення соціально-психологічного клімату.

Для досягнення поставленої в роботі мети було використано такі **методи дослідження**:

1. Теоретичного узагальнення – для розкриття змісту і сутності соціально-психологічного клімату;
2. Статистичного та економічного аналізу – для вивчення показників, які характеризують стан управління персоналом, дослідження кількісного та якісного складу персоналу, аналізу стану соціально-психологічного клімату;
3. Системного підходу – для обґрунтування структури і складу системи управління персоналом та соціально-психологічного клімату.

Інформаційною базою дослідження є наукові видання, підручники, монографії та практичні матеріали з досліджуваного питання, а також

нормативні документи з питань управління персоналом, офіційні матеріали та звітно-статистичні дані КП «Міськзелентрест».

Наукова новизна дослідження полягає у вирішенні науково-практичного завдання щодо підвищення ефективності управління КП «Міськзелентрест» шляхом покращення соціально-психологічного клімату в колективі на основі теоретичних розробок і практичних рекомендацій.

Практичне значення одержаних результатів роботи полягає в тому, що впровадження розроблених пропозицій щодо поліпшення соціально-психологічного клімату в колективі в діяльність підприємства дозволить: знизити рівень плинності кадрів, підвищити лояльність працівників до підприємства, знизити рівень конфліктів.

ВИСНОВКИ

У даній роботі було розглянуто теоретико-методологічні основи соціально-психологічного клімату. Встановлено, що соціально-психологічний клімат є важливою складовою, результатом міжособистісних взаємин у колективі. Він впливає як на продуктивної діяльності колективу в цілому, так і на емоційний добробут кожного члена групи. Визначено, що сприятливий соціально-психологічний клімат є умовою підвищення продуктивності праці, задоволеності працівників працею та колективом

Обґрунтовано необхідність поліпшення соціально-психологічного клімату на підприємстві з розробкою відповідних пропозицій.

Встановлено, що соціально-психологічний клімат є важливою складовою, результатом міжособистісних взаємин у колективі. Він впливає як на продуктивність діяльності колективу в цілому, так і на емоційний добробут кожного члена групи. Визначено, що сприятливий соціально-психологічний клімат є умовою підвищення продуктивності праці, задоволеності працівників працею та колективом.

КП «Міськзелентрест» являється державним підприємством, тобто з міського бюджету здійснюється фінансування підприємства. Основними видами діяльності підприємства є: надання юридичним та фізичним особам послуг з озеленення, утримання та вирощування зелених насаджень; утримання та благоустрій зеленої зони міста; надання послуг у рослинництві, облаштування ландшафту та інше.

У процесі проведення економічного аналізу діяльності КП «Міськзелентрест», нами було з'ясовано, що на підприємстві спостерігається тенденція зростання обсягу реалізації, збільшились показники продуктивності праці в цілому по підприємству. Обсяг реалізованих послуг збільшився з 2846,4 тис. грн. до 3691,4 тис. грн.

Підприємство в 2014 та 2015 році отримувало збитки, і лише в 2016 році – отримало прибуток.

Та на підприємстві спостерігається високий показник коефіцієнта плинності кадрів на протязі всього аналізованого періоду – 20,9 % у 2014 році і 28,4 % у 2016 році.

На КП «Міськзелентрест» спостерігається досить висока плинність саме робітників і це вказує на серйозні недоліки в управлінні персоналом і управлінні підприємством в цілому.

Результати проведеного дослідження показали, що на КП «Міськзелентрест» присутні конфлікти як між працівниками, так і між керівниками та підлеглими. Так, майже половина опитаних працівників вказали, що конфлікти в їхньому колективі трапляються часто. Працівники пов'язують причини конфліктів з низьким рівнем згуртованості колективу та з невірно обраним стилем керівництва. Також, за допомогою проведеного аналізу вияснилося, що причинами конфліктів в колективі є перш за все низька згуртованість колективу та неправильно обраний стиль керівництва. Працівники зазначили, що конфлікти негативно впливають на якість роботи та атмосферу в колективі.

В результаті дослідження було виявлено, що на КП «Міськзелентрест» присутні чотири основні проблеми, що спричинені несприятливим соціально-психологічним кліматом: відсутність лояльності персоналу; висока текучість кадрів; присутність конфліктів в колективі; деструктивні стосунки з керівництвом.

Для покращення соціально-психологічного клімату в колективі на КП «Міськзелентрест» нами було запропоновано впровадження системи вихідного інтерв'ю, проведення тренінгу для керівників «Формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі», впровадження дня відкритих дверей для працівників та впровадження системи адаптації.

Ми впевнені, що впровадження опитування працівників, що звільнюються, дозволить відділу кадрів завжди отримувати свіжу інформацію про соціально-психологічну атмосферу в колективі та виявити

слабкі місця в колективі, про які не можна дізнатися безпосередньо від працюючих колег.

Впровадження «Дня відкритих дверей» для всіх працівників КП «Міськзелентрест» надасть можливість співробітникам звернутися до керівника будь якого рангу та допоможе подолати бар'єр між керівниками та працівниками, що, в свою чергу, покращить соціально-психологічну атмосферу в колективі та підвищить лояльність персоналу до підприємства.

Після проходження тренінгу «Формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі» керівник оволодіє: механізмами створення сприятливого соціально-психологічного клімату; вмінням передбачати можливі наслідки конфліктів; навичками неконфліктного спілкування у важких ситуаціях; навичками усунення негативних наслідків конфліктів

Для покращення соціально-психологічного клімату шляхом зниження плинності кадрів на КП «Міськзелентрест» пропонуємо впровадити систему адаптації.

Таком чином, введення запропонованих нами заходів щодо покращення соціально-психологічного клімату на КП «Міськзелентрест» ефективні з соціальної та економічної точки зору:

- Економічна ефективність запропонованих заходів проявляється через прогнозоване зниження плинності кадрів на 8 % та річний економічний ефект в розмірі 42500 грн.

- Соціальна ефективність запропонованих заходів проявляється через підвищення лояльності працівників до керівництва та самого КП «Міськзелентрест» в цілому, зниження рівня конфліктності в колективі та підвищення авторитету керівника.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Базалійська Н. П., Гук А. В. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі підприємства. Вістник ОНУ ім. І.І. Мечникова. Т.21. вип. 2. 2016 р.
2. Шакірі М.К. Основні засади формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі. Наукові праці МАУП, 2013, вип. 2(37), с. 145–150.
3. Панченко.Є.О. Соціально-психологічний клімат в колективі та шляхи його оптимізації. 2010 р. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://knowledge.allbest.ru/psychology/3c0a65635b2bd68a4d43a88421306c37_1.html
4. Журавлев А.Л., Рубахин В.Ф., Шорин В.Г. Индивидуальный стиль руководства производственным коллективом. – М.: “Экономика”, 2010. – 458с.
5. Лозниця, В.С. Психологія менеджменту. Теорія і практика: Навч. посібник. – К.: Изд – во ТОВ “УВПК “СксОб”, 2013. – 512с.
6. Вертель В.В., Комашня А.О., Федорчук І.В. Соціально-психологічний клімат колективу // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2012, №40. – С. 292 – 295.
7. Зубкова А.Ф., Куликов Ю.Н., Берщанская Э.И., Бутенко А.И., Лисовой К.И. Методические основы управления совместной деятельностью на перегрузочных комплексах в транспортных узлах – Одесса, 2011. – С.70-73
8. Орлянський В.С. Конфліктологія. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 160 с.
9. Етапи врегулювання і вирішення конфліктів. 2014 р. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://studies.in.ua/poltichn_tehnologyi/2730-etapi-vregulyuvannya-virshennya-konflktv.html

10. Єгоршин А.П. Соціально-психологічні методи управління. 2013 р. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://ua-referat.com/Соціально-психологічні_методи_Управління
11. Харівська С.В. Соціально-психологічний клімат в колективі та шляхи його оптимізації. 2011 р. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://licey-cv.com/metodichna-rabota/krashh-naprachyuvannya-pk/556-soczalno-psixologchnij-klmat-v-kolektiv-ta-shlyaxi-jogo-optimzacz-metodichna-rozrobka>
12. Панченко.Є.О Соціально-психологічний клімат в колективі та шляхи його оптимізації. 2015 р. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://refer.in.ua/major/295/160679/>
13. Лекція «Методики вивчення конкретних соціально-психологічних явищ». 2015 р. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://mylektsii.ru/7-33686.htm>
14. Статут КП «Міськзелентрест» 2009 р.
15. Колективний договір КП «Міськзелентрест» 2015-2016 рр.
16. Звіт про фінансовий стан КП «Міськзелентрест» за 2014- 2016 рр.
17. Звіт про кількість працівників, їхній якісний склад та професійне навчання на КП «Міськзелентрест», форма 6-ПВ за 2014-2016 рр.
18. Винославська О.В., Бреусенко-Кузнєцов О.А., Зливков В.Л., Апішева А.Ш., Васильєва О.С. Психологія. Навчальний посібник / К.: Фірма "ІНКОС", 2005.- 351 с.
19. Вертель В.В., Комашня А.О., Федорчук І.В. Соціально-психологічний клімат колективу // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2012, №40. – С. 292 – 295.
20. Соціально-психологічні методи менеджменту. 2013 р. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://studfiles.net/preview/5367100/page:3/>
21. ФОРМУВАННЯ ПРИЙНЯТНОГО СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В ОРГАНІЗАЦІЇ. 2013 р. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://studentam.net.ua/content/view/3352/97/>

22. Голев С.В. Соціально-психологічний клімат в колективі та шляхи його оптимізації. 2015 р. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.bestreferat.ru/referat-149935.хтмл>

23. Управління процесом вивільнення персоналу. 2014 р. [Електронний ресурс] - Режим доступу: http://economy.at.ua/publ/upravlinnja_personalom/tema_10_upravlinnja_procesom_vivilnenija_personalu/3-1-0-28

24. Іванов О.В., Доровський О.Ф. Впровадження системи наставництва як інструмента трудової адаптації та формування стандарту підприємства щодо адаптації молодих спеціалістів. Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця. Науково-технічний збірник №111. 2013 р.

25. Притула В. І., Левченко З. М. СИСТЕМНЕ НАСТАВНИЦТВО: УПРАВЛІННЯ КОРПОРАТИВНИМИ ЗНАННЯМИ ТА НАВИКАМИ. Вісник Вінницького політехнічного інституту. 2013. № 3

26. Консалтинговая группа ВІ ТО БЕ. Как разработать эффективную систему передачи знаний? Система наставничества как актуальное явление современного бизнеса. 2015 р. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.bitobe.ru/filedownload.php?file=7264>

27. Принципи і прийоми керівництва. 2011 р. [Электронный ресурс] Режим доступа: https://otherreferats.allbest.ru/management/00137038_0.html

28. Неделько Лилия. Участие сотрудников в управлении. 2017 г. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://bca.education/uchastie-sotrudnikov-v-upravlenii-privlechenie-v-protsess-prinyatiya-reshenij/>

29. Як провести ефективно нараду. 2016 р. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://unuafajo.ru/vidpovid-na-zapitannja/18412-jak-provesti-efektivne-naradu.html>

30. Роль руководителя в управлении конфликтами. 2015 р. [Электронный ресурс] Режим доступа: https://studopedia.ru/8_114512_rol-rukovoditelya-v-upravlenii-konfliktami-preduprezhdenie-konfliktov-v-

[organizatsii-metodi-profilaktiki-primiritelnie-protседuri-i-osnovnie-formi-kollektivnih-deystviy.html](http://3ys.ru/analiz-i-upravlenie-konfliktami-v-organizatsii/deyatelnost-rukovoditelya-po-uregulirovaniyu-konfliktov.html)

31. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов 2014 р. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://3ys.ru/analiz-i-upravlenie-konfliktami-v-organizatsii/deyatelnost-rukovoditelya-po-uregulirovaniyu-konfliktov.html>

32. «Попередження та вирішення конфліктів в освітніх організаціях» 2013 р. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://bibl.com.ua/informatika/31202/index.html>

33. Поплавська А.П. ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ВИДІВ ЛОЯЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ. 2012 р. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://sites.znu.edu.ua/sppconf/2013pdf/poplavskaya_3.pdf

34. Заболотна В.О. Феномен лояльності персоналу в контексті різних поколінь. 2015 р. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://seanewdim.com/uploads/3/2/1/3/3213611/zabolotna_v._a._the_phenomenon_of_staff_loyalty_in_the_context_of_different_generations.pdf

35. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНИСТВОВАНИЮ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ НА ТУРИСТИЧЕСКОМ ПРЕДПРИЯТИИ. 2012 р. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://studbooks.net/638572/turizm/rekomendatsii_overshenistvovaniyu_upravleniya_konfliktami_turisticheskoy_predpriyatii

36. Фёдорова А.Э. Парсюкевич А.М. ФАКТОРЫ СОЦИАЛЬНОГО ЗАГРЯЗНЕНИЯ ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННОЙ СРЕДЫ Вестник Омского университета. Серия «Экономика». 2013. No 4. С. 78–82.

37. Адаптація нових співробітників у салоні краси: приклад програми. 2016 рік. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.dirsalona.ru/article/250-adaptatsiya-novyh-sotrudnikov>