

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Сумський державний університет
Центр заочної, дистанційної та вечірньої форм навчання
Кафедра управління імені Олега Балацького

Шифр _____

Наказ ректора
про затвердження теми

«До захисту допускається»
завідувач кафедри

_____ І.І. Рекуненко

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА
на тему

«Соціально-психологічні методи управління на підприємстві (на прикладі Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області)»

за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «Адміністративний менеджмент»

Студента гр. АМ.мз-01с

Зимогляд Альони Вячеславівни

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр.

Кваліфікаційна робота магістра містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело _____ Зимогляд А.В.
(підпис)

Науковий керівник: _____ доц., к.е.н. *Таранюк К.В.*
(підпис)

Суми 2021 р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту
Кафедра управління імені Олега Балацького

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

„_____” _____ 20_____ р.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА
за спеціальністю

281 Публічне управління та адміністрування,
освітньо-професійна програма
«Адміністративний менеджмент»
студенту групи АМ.мз-01с
Зимогляд Альоні Вячеславівні

1. Тема роботи *«Соціально-психологічні методи управління на підприємстві (на прикладі Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області)»*
затверджена наказом по СумДУ No _____ від „_____” _____ 20_____ р. 2.
Термін подання студентом закінченої роботи: 1 грудня 2021 року
3. Мета кваліфікаційної роботи: дослідження та аналіз соціально-психологічних методів управління в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.
4. Об'єкт дослідження: соціально-психологічні методи управління.
5. Предмет дослідження: вплив соціально-психологічних методів на працівників Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.
6. Кваліфікаційна робота виконується на матеріалах , рекомендаціях, статтях, наукових видання, документації Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області тощо.
7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети.

No пор.	Назва розділу	Термін подання
---------	---------------	----------------

I	Соціально-психологічні аспекти управління персоналом на підприємстві	15.11.2021
II	Аналіз соціально-психологічних методів управління	22.11.2021
III	Дослідження соціально-психологічних методів управління в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.	29.11.2021

7. Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи магістра:

У розділі 1 студент має дослідити соціально-психологічні аспекти управління персоналом на підприємстві.

У розділі 2 студент має проаналізувати соціально-психологічні методи управління.

У розділі 3 студент має дослідити соціально-психологічні методи управління в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області та запропонувати конкретні методи для покращення діяльності управління.

8. Консультації щодо виконання роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1			
2			
3			

9. Дата видачі завдання _____

Керівник кваліфікаційної роботи

(підпис)

Таранюк К.В.

Завдання до виконання одержав

(підпис)

Зимогляд А.В.

АНОТАЦІЯ

У роботі здійснено аналіз соціально-психологічних методів управління. Досліджено особливості застосування соціально-психологічних методів та особистості як об'єкту управління. Проведено дослідження в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області на предмет використання в управлінні персоналом соціально-психологічних методів. Запропоновано удосконалення системи управління шляхом впровадження рекомендацій щодо використання соціально-психологічних методів у діяльності Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.

Ключові слова: управління персоналом, соціально-психологічні методи управління, особливості застосування соціально-психологічних методів, соціально-психологічний клімат.

РЕФЕРАТ

Структура і обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що включає 28 найменувань. Загальний обсяг магістерської роботи становить 54 с., у тому числі 1 додаток, список використаних джерел - 3 сторінки.

Мета роботи: дослідження та аналіз соціально-психологічних методів управління в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- визначити поняття соціально-психологічних методів управління;
- виявити особливості використання соціально-психологічних методів на підприємстві;
- дослідити та проаналізувати соціально-психологічні методи управління в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області;
- розробити рекомендації щодо ефективного використання соціально-психологічних методів управління.

Об'єкт дослідження: соціально-психологічні методи управління.

Предмет дослідження: вплив соціально-психологічних методів на працівників Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.

Теоретико-методологічну основу дослідження складають загальнонаукові принципи пізнання, фундаментальні положення і принципи адміністративного менеджменту, методи узагальнення, порівняння, системного аналізу, методи моделювання і планування. Практичну основу роботи складає аналіз діяльності

Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області., з точки зору використання соціально-психологічних методів управління, створення рекомендацій щодо ефективного використання соціально-психологічних методів управління. Результати роботи можуть бути використані в роботі Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.

Ключові слова. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ, СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ, ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ, СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ.

ЗМІСТ

ЗМІСТ	7
ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1 СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВІ	11
1.1 Соціально-психологічні методи управління персоналом	11
1.2 Особистість як об’єкт управління	15
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ	19
2.1 Особливості соціально-психологічних методів в управлінні персоналом	19
2.2 Рекомендації щодо формування та розвитку ефективної системи управління персоналом	22
РОЗДІЛ 3 ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ В УПРАВЛІННІ ВИКОНАВЧОЇ ДИРЕКЦІЇ ФОНДУ СОЦІАЛЬНОГО СТРАХУВАННЯ УКРАЇНИ У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ ...	24
3.1 Загальна характеристика Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області	25
3.2 Аналіз соціально-психологічних методів управління в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області	27
3.3 Рекомендації щодо ефективного застосування соціально-психологічних методів управління в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області	39
ВИСНОВКИ	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	47
ДОДАТКИ	50

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В Україні управління персоналом проходить етап свого становлення, що є проблемою для сучасних суб'єктів господарювання. Сучасне підприємство, засноване на трудовій діяльності персоналу, потребує вдосконалення системи управління незалежно від чисельності штатних співробітників.

На сьогоднішній день існує багато технологій роботи з персоналом. Вони різні за напрямом впливу, фінансових витрат і витрат часу, тривалості та ефективності впливу, але слід зазначити, що всі сучасні методи управління засновані на переконанні, що кожен працівник – це, перш за все, людина зі своїми особистими соціальними, психологічними та фізіологічними особливостями.

Ефективність роботи персоналу значною мірою визначається станом соціально-психологічного клімату на підприємстві. Необхідність використання у практиці управління організацією соціально-психологічних методів управління очевидна. Оскільки добре підібрані кадри та підтримка сприятливої робочої атмосфери покращують роботу підприємства.

Дослідженню природи, особливостей застосування соціально-психологічних методів управління присвячені праці Баклицького І. О., Дуткевич Т.В., Герхардт М., Фрей Д., Фішер П., Орбан-Лембрик Л. Е., Рудьєва В. А., Ходаківського Є. І., Сазонова Т. О., Воронов О. І. та інших.

Всі дослідники схиляються до того, що соціально-психологічні методи є важливими методами управління, а в умовах невизначеності та нестабільності – надієвішими. Вони є системотворчими, одночасно комплексними та індивідуалізованими, головне – передбачають застосування ситуаційного підходу щодо їх застосування. Разом з тим, дані методи мають специфіку застосування в контексті діяльності підприємств різних галузей.

Аналіз праць даних авторів свідчить про багатогранність поглядів стосовно соціально-психологічних методів управління, що впливають на управління персоналом, однак у той же час більш детального дослідження потребує питання використання саме сучасних методів покращення соціально-психологічних аспектів управління персоналом на підприємстві.

Соціально-психологічні методи управління здійснюють значний вплив на якість менеджменту сучасної організації. Вони створюють основу для ефективного управління персоналом організації, адже базується на сприйнятті трудових ресурсів як головного ресурсу. Дана група методів спрямована на розкриття потенціалу працівників, звертаючись при цьому до індивідуальних потреб працівника, в першу чергу, як особистості. Соціально-психологічні механізми закладені в основу корпоративної культури, а, отже, в основу корпоративного управління в цілому. Таким чином, удосконалюючи систему соціально-психологічних методів управління персоналом, менеджмент організації удосконалює всю систему корпоративного управління. Разом з тим, сучасні керівники, надають перевагу адміністративним та економічним методам управління, майже ігноруючи соціально-психологічні.

Аналіз трудової діяльності та розробка рекомендацій щодо ефективного управління з урахуванням індивідуальних особливостей кожного співробітника зумовлює актуальність та необхідність вивчення соціально-психологічного аспекту управління персоналом.

Метою нашої роботи є дослідження та аналіз соціально-психологічних методів управління в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.

Для досягнення поставленої мети в роботі сформульовані наступні завдання:

- визначити поняття соціально-психологічних методів управління;

- виявити особливості використання соціально-психологічних методів на підприємстві;
- дослідити та проаналізувати соціально-психологічні методи управління в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області;
- розробити рекомендації щодо ефективного використання соціально-психологічних методів управління.

Об'єктом дослідження є соціально-психологічні методи управління.

Предметом дослідження є вплив соціально-психологічних методів на працівників Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.

Теоретичну та методичну основу дослідження склали роботи вітчизняних та закордонних вчених, статті періодичних видань, збірники наукових праць, а також ресурси мережі Інтернет. В процесі дослідження застосовувались методи логічного аналізу, порівняння, класифікації, теоретичного узагальнення.

РОЗДІЛ 1 СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1 Соціально-психологічні методи управління персоналом

Визначення соціально-психологічних методів управління по-різному трактується в наукових публікаціях. Наприклад, згідно напрацювань Назарової Г.В., соціально-психологічні методи — це сукупність специфічних прийомів впливу на особистісні відносини, які виникають у трудових колективах, а також на соціальні процеси, які в них відбуваються. [1]. На думку Щепкіна А.В., соціально-психологічні методи управління - це сукупність прийомів і засобів соціального та психологічного впливу на весь колектив і окремі особистості для підвищення їхньої трудової та творчої активності [2]. Виханский О.С., стверджує, що соціально-психологічні методи управління являють собою сукупність специфічних способів впливу на особистісні відносини й зв'язки серед працівників, що виникають у трудових колективах, а також на соціальні процеси, що протікають у них [3].

Таким чином, соціально-психологічні методи управління - це способи впливу на персонал, що включають в себе закономірності соціології та психології.

Соціально-психологічні методи управління спрямовані саме на особистість працівника, який має власне світосприйняття та потреби. Застосування даних методів формує у кожного члена колективу почуття приналежності, причетності та почуття потрібності, які в свою чергу дають можливість відчувати психологічний комфорт від трудової діяльності.

Соціально-економічна ситуація робить актуальною потребу застосування соціально-психологічних методів управління персоналом, так як грамотне

управління персоналом є одним із важливих аспектів у діяльності будь-якої організації. У сучасних умовах ринкової економіки, характерною рисою є жорстока конкуренція, управлінці постійно стикаються із питанням виживання організацій. У таких умовах керівники державних установ не завжди повною мірою приділяють увагу трудовому колективу, але саме від колективу, а також його особового складу, відносин, що склалися всередині, залежить успіх будь-якої організації чи установи.

Оскільки одним з основних завдань організації є вміння керівників ефективно управляти людськими ресурсами, використовуючи різні методи управління, нині дедалі більшого значення набувають соціально - психологічні методи управління, використання яких підвищує ефективність організацій.

Запорукою успіху в будь якій справі є свідома активна участь працівників. Саме тому основними для керівників організацій є соціально-психологічні методи управління, спрямовані на забезпечення позитивних соціально-психологічних процесів у колективі для досягнення поставленої мети за умов збереження здоров'я співробітників, підтримці сприятливого морально-психологічного клімату у колективі, дотриманні законодавства та вимог нормативних актів.

Успіх застосування соціально-психологічних методів управління залежить від відкритості, надійності відносин між керівництвом та працівниками організації, постійної та достовірної інформації про стан виробничо-економічної ситуації, що складається в організації [4].

Як було наголошено раніше, соціально-психологічні методи - це способи впливу на персонал, що включають в себе закономірності соціології та психології. Психологія – досліджує особливості людини, її поведінку, умови, що впливають на особистість; соціологія – вивчає особливості індивіда в соціумі, колективі тощо.

Хоча соціально-психологічні методи об'єднують в одну групу методів, але між ними є різниця, за допомогою соціальних методів контролюються відносини у групах та між групами, за допомогою психологічних методів контролюється індивідуальна поведінка та міжособистісні відносини у групі.

Соціальні відносини, які виникають в процесі роботи та впливають на кінцевий результат, лежать в основі використання соціально-психологічних методів.

Сприятливий соціально-психологічний клімат між працівниками організації та між працівниками з керівництвом є запорукою успішного виконання поставлених завдань. Добровільність участі, рівноправність, відповідальність, самообмеження та взаємні поступки як між керівниками та колективом, так і всередині колективу є важливими та обов'язковими умовами створення сприятливого клімату.

Ефективність впливу керівника на соціально-психологічний клімат багато в чому залежить від морального вигляду керівника, його професійної компетентності та культури, від уміння грамотно, оперативно організувати практичну діяльність. Соціально-психологічний клімат є значною характеристикою міжособистісних взаємин у групах, колективах. Це стан колективу, що характеризується рівнем соціального сприйняття та мірою задоволеності його членів різними аспектами комунікації та взаємодії.

Ознаками сприятливого соціально-психологічного клімату вважають [5]:

- високу вимогливість та довіру між учасниками колективу;
- наявність доброзичливої ділової критики;
- можливість вільного вираження власної думки;
- задоволеність приналежністю до організації;
- взаємодопомога в колективі;

- поінформованість колективу організації про всі аспекти її внутрішнього життя.

Порушення морально-психологічного клімату в колективі - причина виникнення конфліктів. Основні чинники, що дестабілізують морально-психологічний клімат у колективі [5]:

- нестабільність, невпевненість у завтрашньому дні;
- складні відносини по вертикалі;
- незадоволеність матеріальним стимулюванням;
- тривожність, психологічна напруга, втома, стреси;
- несумісність членів колективу.

Вплив на соціально-психологічний клімат надає управлінська діяльність керівника, і навіть стиль його керівництва, його особисті якості. Керівник має навчитися контролювати свої емоції, знати, як усунути особисте роздратування, і способи, якими може підняти настрій команди.

Умовою успіху застосування соціально-психологічних методів управління є відкритість і довіра у взаєминах керівництва та співробітників, постійна та достовірна інформація про виробничо-економічну ситуацію на підприємстві, зміни, очікувані перспективи, заплановані дії та їх результати [6].

Отже, методи управління розвиваються, розширюється їх сфера застосування, підвищується ефективність економічних стимулів, що дозволяє поєднувати особисті інтереси кожного співробітника і колективу з інтересами організації. Відомо, що ефективність праці багато в чому залежить від низки як психологічних, так і соціальних чинників. Вміння враховувати дані фактори та цілеспрямовано впливати на окремих співробітників допоможе керівнику сформувати команду із загальними цілями та завданнями.

1.2 Особистість як об'єкт управління

Особистість є складною, багатогранною системою, тому завжди була цікавою для дослідження науковцями з точки зору психології. Збоку менеджменту основна увага завжди приділялася економіці, плануванню, маркетингу та організаційно-технічній стороні. Але з часом, після усвідомлення ролі особистості та груп у діяльності організації, почали активно вивчати поведінку особистості, людський фактор та основні характеристики груп.

Великого значення в управлінні набуло вивчення людини, її особистісних якостей та визнання пріоритету особистості перед інтересами організації. Саме така пріоритетність стала культурою управління.

Управління особистістю має складатися з правильного визначення соціальної ролі та місця в організації для кожного працівника, а в наслідку визнання та виконання працівником призначеної йому ролі.

Поведінка особистості як об'єкта управління будується з урахуванням відповідних соціальних норм. Ці норми можна визначити як історично сформовані стандарти поведінки, дотримання яких для індивіда є необхідною умовою включення його до соціальної системи. Норми служать орієнтиром особистості в ситуації вибору, забезпечують соціальний контроль її поведінки, і навіть впорядковують характер взаємодій у межах організації, групи.

Управління конкретним працівником зводиться до віддачі йому певних розпоряджень. Досить важливим є врахування особистісних характеристик керованого на психологічному рівні, адже без цього в управлінні сьогодні важко розраховувати на ефективність управлінських дій. Як писав К. Маркс, «щоб діяти з будь-якими шансами на успіх, треба знати той матеріал, на який належить впливати». Людина повною мірою виявляє свої здібності у колективі, виступаючи у соціальній якості, як особистості. Звідси поняття «людина» та «особистість» перебувають у певному відношенні між собою.

Для того, щоб ефективно керувати підлеглими, керівник має розуміти, що представляє кожен член колективу як особистість, які в нього індивідуальні особливості та характеристики. Без знання психологічних особливостей працівника, без професійного підходу до роботи із співробітниками керівник не зможе успішно та ефективно управляти колективом.

Кожен працівник, як особистість, представляє собою сукупність специфічних індивідуальних якостей, які характеризують його і дозволяють активно діяти.

Індивідуальні особливості та риси кожної людини формуються під впливом вищої нервової системи, емоцій, почуттів, а також соціальних факторів: освіти, досвіду, звичок, кола спілкування та ін.

Знання індивідуальних особливостей людини, їх природи, сприяє передбаченню та розумінню поведінки працівників, що в свою чергу позитивно впливає на успішне управління підлеглими, і, навпаки, незнання і нерозуміння робить його діяльність неефективною.

Структура будь-якої особистості має наступні властивості:

1. Загальні якості - інтелект, розум, працездатність, увага;
2. Специфічні властивості, тобто здібності до того чи іншого виду діяльності;
3. Спрямованість, тобто орієнтованість своєї активності - на взаємодію, на досягнення мети, на себе.

4. Склад характеру;

5. Біологічно обумовлені особливості (наприклад, темперамент) [7].

Далі розглянемо деякі психологічні властивості особистості [8].

Здібностями вважається сукупність рис, які необхідні для успішного виконання конкретного виду діяльності. За спрямованістю здібності бувають технічними, організаційними, педагогічними та ін. Також виділяють здібності,

які пов'язані з певною сферою або видом діяльності - інтерсоціальні і конструктивні.

Інтерсоціальні здібності впливають на взаємодію людей один з одним та необхідні працівникам, які проводять переговори, мають широкі контакти з людьми, з рекламою, маркетингом [7].

Конструктивні здібності орієнтовані на створення конкретних об'єктів в тих чи інших сферах діяльності, їх реалізація не вимагає широких контактів з оточуючими.

Наступна психологічна властивість особистості – спрямованість, створює стійку орієнтацію поведінки людини незалежно від конкретної ситуації, визначає його цілі та мотиви [9].

Виділяють наступні типи спрямованості особистості: на взаємодію, на завдання і на себе.

Спрямованість на взаємодію, на спілкування, означає, що особистість прагне до колективної роботи, співпраці, підтримувати з іншими працівниками гарні відносини, спільно вирішувати існуючі проблеми.

Під спрямованістю на завдання, розуміється, що в людини в пріоритеті досягнення мети, вирішення проблеми, отримання реальних результатів, оволодіння новими знаннями, навичками і т.п [7].

Особиста спрямованість, полягає в прагненні людини в першу чергу вирішувати власні проблеми, домогтися особистого благополуччя, престижу.

Тип поведінки із спрямованістю людини на себе і свій власний світ або на оточуючих визначає тип темпераменту особистості.

Під поняттям «темперамент» розуміють сукупність психічних властивостей людини, які визначають форму його поведінки. Темперамент впливає на характер людини, стиль її роботи, відносини з оточуючими [10].

Виділяють чотири типи темпераменту: холеричний, сангвінічний, флегматичний, меланхолійний.

Також важливою рисою особистості є характер, тобто стійкий, індивідуальний склад людини, сукупність найбільш яскраво виражених психічних властивостей, що визначають індивідуальну поведінку. Характер людини проявляється в манерах, ставленні до оточуючих, своїх обов'язків, самого себе [10].

Без урахування особливостей характеру співробітників управляти організацією складно, тому менеджерам необхідно знати основні типи характерів. У чистому вигляді ним володіє, приблизно половина людей, а в іншій половині характер є змішаним [7].

Отже, можемо узагальнити, що оптимальним є максимальний облік індивідуально-психологічних особливостей персоналу з використанням описаних вище характеристик, а також максимальна відповідність співробітника займаній посаді. Вивчення своїх підлеглих вимагає серйозних витрат часу, але вигреш, одержуваний при цьому, вагомніше скоєних витрат.

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ

2.1 Особливості соціально-психологічних методів в управлінні персоналом

Під соціально-психологічними методами управління розуміють сукупність специфічних способів впливу на особистісні відносини і зв'язки, що виникають у трудових колективах, а також на соціальні процеси, що протікають в них. Дані методи орієнтовані на використання моральних стимулів до праці і впливають на працівника за допомогою різних психологічних прийомів. Управлінець впливає на підлеглих особистим прикладом, авторитетом, своїми лідерськими якостями, переконаннями. Він зацікавлює працівників у вигляді впливу на реалізацію їх власних цілей та потреб.

Головне завдання застосування цих методів - формування в колективі позитивного соціально-психологічного мікроклімату, формування сприятливої корпоративної культури, які позитивно впливають на продуктивність праці та ефективність діяльності організації.

Використання соціально-психологічних методів дає можливість керівнику не тільки сформувати більш стійкий колектив працівників, але й підвищити їхню задоволеність працею за рахунок відчуття цінності своєї особистості, значущості для організації та можливості надання допомоги іншим людям налагодити ефективний процес комунікацій та отримати заряд позитивних емоцій від досягнутих результатів діяльності організації.

Соціально-психологічні методи управління вимагають наявності відповідних підготовлених і гнучких керівників, які можуть досить ефективно застосовувати різноманітні підходи в управлінні людськими ресурсами, створити необхідні умови для самореалізації особистості, розвитку та використання

творчих здібностей працівників при забезпеченні сталого розвитку підприємства за умов ринкових відносин.

Соціально-психологічні методи - це способи впливу на персонал, що включають в себе закономірності соціології та психології.

Важливе місце займають соціологічні методи в управлінні персоналом, вони дають можливість встановити призначення та місце співробітників у колективі, виявити лідерів, забезпечити ефективні внутрішні комунікації та вирішення конфліктів у колективі [15].

До даних методів відносяться:

- заохочення у вигляді похвали;
- методи соціального планування;
- особисте переконання;
- особистий приклад,
- методи регулювання міжособистісних та міжгрупових відносин,
- вплив на моральний клімат у колективі.

Особливого значення в сучасних економічних умовах приділяється особистісній гідності та повазі персоналу, персонал потребує не тільки заохочення, а й визнання самоцінності та значущості на конкретному підприємстві.

Забезпечення чіткого зв'язку між результатами праці та його стимулюванням відводиться методам спонукання та заохочення.

Керівникам організацій необхідно володіти психологічними знаннями стосовно особливостей працівників та орієнтувати їх на розвиток потреб у самореалізації та творчості.

Соціально-психологічні методи насамперед спрямовані на формування правильного клімату в організації, мотивації персоналу до праці та досягнення позитивних результатів. Правильне керівництво організацією із застосуванням

соціально-психологічних методів здатне вивести підприємство на новий рівень управління, сформувати дружний і чуйний колектив, що у кінцевому підсумку позитивним чином позначиться на роботі організації [18].

Психологічні методи управління, в свою чергу, спрямовані на регулювання відносин між працівниками шляхом оптимального підбору і розстановки кадрів (методи комплектування малих груп, гуманізації праці, професійного відбору, навчання та ін).

В сучасній організації персонал виступає одним з ключових ресурсів задля досягнення цілей організації. Правильний підхід до управління цими ресурсами веде до підвищення прибутковості та рентабельності підприємства, формування сталого соціально-психологічного клімату та як наслідок ефективного управління організацією. Використання адміністративних, економічних та соціально-психологічних методів управління персоналом у сучасних умовах стає дедалі ефективнішим. Сучасна економіка диктує чіткі правила ринкової стратегії тому керівництву організації слід використовувати всі методи та принципи управління для створення ефективної організаційної структури з метою оптимізації умов праці та як наслідок підвищення прибутковості компанії [19].

Використовуючи в управлінні персоналом соціально-психологічні методи, необхідно пам'ятати, що їх слід застосовувати лише в комплексі з організаційними та економічними, що дає можливість досягти оптимальної роботи й системи управління.

Сучасний ситуаційний підхід до управління передбачає вибір прийомів та методів, які максимально відповідають конкретним умовам функціонування організації. Це дозволяє враховувати всю сукупність факторів, що впливають на організацію у той чи інший період. Концептуальна ідея застосування методів управління персоналом полягає в їхньому цілісному та системному сприйнятті, без чого неможливо створити ефективну модель управління [20].

Таким чином, завдання керівника полягає в тому, щоб знайти оптимальне поєднання організаційно-розпорядчих, економічних та соціально-психологічних методів, яке б забезпечувало максимальне зростання ефективності організації. Поєднання методів у структурі системи може варіювати в залежності від ситуаційних факторів, які необхідно визначити.

2.2 Рекомендації щодо формування та розвитку ефективної системи управління персоналом

Структурні зміни в економіці та бурхливий розвиток науки і техніки, на сучасному етапі, призвели до підвищення ролі людського капіталу в організації.

В даний час управління персоналом вважається одним із стратегічних напрямків розвитку організації, метою якого є забезпечення кожної галузі організації висококваліфікованими та мотивованими працівниками, формування творчого, активного трудового колективу, що реагує позитивно на зміни, які здатні розвиватися та оновлюватися.

Для досягнення високої продуктивності організація повинна:

- сформулювати місію та стратегію організації, донести їх зміст до кожного співробітника;
- проектувати організаційну структуру відповідно до цілей організації;
- впроваджувати найбільш прогресивні методи управління людськими ресурсами.

Ефективність організації багато в чому залежить від людських ресурсів. Професійні рішення, прийняті працівниками на будь-якому робочому місці, визначають ефективність виконання виробничих завдань і визначають загальний успіх і ефективність діяльності організації.

З цього випливає важливість контролю та мотивації працівників та створення умов, які дозволять їм повноцінно реалізувати свій професійний

потенціал, з одного боку, а з іншого – сформувати бажання працювати якісно та продуктивно.

В умовах зростання конкуренції та глобальних криз управління персоналом може досягти ефективності лише за умови втілення в ньому принципів стратегічного управління з урахуванням моніторингу ситуації в майбутньому. Застосування стратегічного підходу в галузі управління персоналом вимагається від керівництва всіх рівнів розуміння не тільки сучасної мотивації працівників, але й перспектив її можливого розвитку.

Метою стратегічного управління персоналом є забезпечення узгодженого та адекватного стану зовнішнього середовища, формування трудового потенціалу організації.

Суть стратегічного підходу полягає у формуванні стабільної довгострокової позиції, спрямованої на вирішення ефективних цілей з урахуванням змін зовнішнього середовища.

Коли визначається загальна стратегія управління персоналом, виникає об'єктивна потреба у створенні функції управління людськими ресурсами, яка буде максимально поєднуватися з цією стратегією. Стратегія управління персоналом дозволяє пов'язати багато аспектів управління людськими ресурсами з метою оптимізації їх впливу на співробітників, насамперед на їх трудову мотивацію.

Стратегія управління персоналом передбачає вирішення ряду завдань:

- оптимізація структури персоналу;
- розвиток людського потенціалу;
- розвиток та вдосконалення управління людськими ресурсами;
- визначення моделей оплати праці, матеріального та морального стимулювання працівників;
- навчання, підвищення кваліфікації, розвиток кадрів, навчання навичкам стратегічного мислення;

- формування корпоративної культури;
- створення умов для реалізації прав та обов'язків персоналу, передбачених законодавством про працю;
- трансформація служб управління людськими ресурсами (перетворення їх з бюрократичних у маркетингові структури);
- створення сприятливих умов праці.

Перед розробкою стратегії необхідно проаналізувати структуру персоналу підприємства, технології, соціальні цінності, трудові відносини, ефективність використання робочого часу та розвиток виробництва. Необхідність узгодження між собою стратегії управління персоналом і стратегії підприємства охоплює основні функції управління і включає: підбір кадрів, працевлаштування; адаптація кадрового розвитку організаційної структури; розвиток та навчання персоналу; оцінка персоналу; мотивація персоналу; найкраще використання потенціалу працівників та його оплати праці.

Функції управління персоналом тісно пов'язані між собою і утворюють разом певну систему роботи з персоналом, де зміна складу кожної функції викликає необхідність коригування всіх інших суміжних функціональних завдань і обов'язків. Комплексний підхід до управління єдністю всіх функцій дозволяє виявити новий характер контрольної функції управління персоналом.

Отже, підвищення ефективності управління персоналом можна досягти за рахунок використання таких факторів: удосконалення організації праці; залучення персоналу до контролю процесу; навчання та розвиток персоналу шляхом систематичного навчання та підвищення кваліфікації робітників.

РОЗДІЛ 3 ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ В УПРАВЛІННІ ВИКОНАВЧОЇ ДИРЕКЦІЇ

ФОНДУ СОЦІАЛЬНОГО СТРАХУВАННЯ УКРАЇНИ У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ

3.1 Загальна характеристика Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області

Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області - робочий орган виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України, якій воно підпорядковане та підзвітне.

Управління є юридичною особою, має самостійний баланс, рахунки в установах банків та органах казначейства, печатку із зображенням Державного Герба України та своїм найменуванням та має відділення в районах і містах обласного значення [26].

У своїй діяльності Управління керується такими нормативно-правовими документами: Конституцією України, Основами законодавства України про загальнообов'язкове державне соціальне страхування, Кодексом законів про працю України, законами України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування», «Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування», «Про охорону праці», іншими законами та нормативно-правовими актами, Статутом Фонду соціального страхування України, рішеннями правління Фонду, Типовим положенням про управління та положенням, затвердженим директором виконавчої дирекції Фонду, наказами виконавчої дирекції Фонду [26].

До завдань Управління відноситься реалізація повноважень виконавчої дирекції Фонду на території Сумської області.

Управління взаємодіє з місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами, організаціями на території Сумської області.

Основні завдання і функції Управління та його робочих органів:

- реалізація державної політики у сферах соціального страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності, у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності, медичного страхування;
- надання матеріального забезпечення, страхових виплат та соціальних послуг відповідно до цього Закону;
- профілактика нещасних випадків;
- здійснення перевірки обґрунтованості видачі та продовження листків непрацездатності застрахованим особам, у тому числі на підставі інформації з електронного реєстру листків непрацездатності;
- здійснення контролю за використанням роботодавцями та застрахованими особами коштів Фонду;
- аналіз та прогнозування надходження коштів від сплати єдиного внеску [28].

Очолює Управління начальник, якого призначає директор виконавчої дирекції Фонду за погодженням з правлінням Фонду та виконує свої повноваження на умовах контракту.

Умови оплати праці працівників, розміри надбавок, доплат, премій і матеріальної допомоги визначаються Положенням про умови оплати праці працівників виконавчої дирекції Фонду та її робочих органів, що затверджується правлінням Фонду.

Штатний розпис та кошторис Управління затверджує директор виконавчої дирекції Фонду [26].

Отже, Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області є органом, який здійснює керівництво та управління загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням від нещасного випадку, у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та медичним страхуванням.

3.2 Аналіз соціально-психологічних методів управління в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області

В Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області було проведено дослідження задоволеності працівників системою управління персоналом. У дослідженні взяли участь 40 осіб.

Формулювання проблеми: які особливості застосування соціально-психологічних методів для ефективного управління персоналом в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області?

Обґрунтування проблеми дослідження. Соціально-психологічні методи управління лежать на перехресті, як проблем, і досягнень організації. У певному сенсі розвиток соціально-психологічних методів призводить до підвищення ефективності діяльності персоналу. З іншого боку, проблеми організації, пов'язані з недостатнім використанням соціально-психологічних методів управління, можуть бути найрізноманітнішими і виявлятися у вигляді наслідків в інших, на вигляд, мало пов'язаних сферах діяльності організації.

Гіпотеза дослідження: система управління персоналом в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області буде більш ефективною, якщо використовувати в практиці управління організацією соціально-психологічні методи.

Економічна криза негативно впливає на суспільство в цілому, приносить із собою нестабільність, невпевненість у завтрашньому дні, а також зниження доходів. Перед керівними структурами особливою важливістю набуває проблема збереження кваліфікованих кадрів, благополучного вирішення якої не може бути досягнуто без відповідних змін у системі нематеріальної мотивації персоналу із застосуванням соціально-психологічних методів управління.

Проблема полягає в тому, що враховуючи навколишню нестабільність і численні звільнення в різних сферах економіки, персонал стає демотивованим, деморалізованим, що впливає на результативність їх роботи, а, отже, знижує ефективність роботи всього підприємства.

Кризова економічна ситуація потребує великої напруги від керівництва, їх здібностей до управління персоналом із застосуванням соціально-психологічних методів управління, і навіть зміни різних систем стимулювання. Основним завданням тут є здатність створити не загальне зведення правил, а знайти підхід до кожного співробітника, адже у кожної людини свій характер, певні риси та здібності. Головне завдання управління – вміло розкрити сильні сторони працівника.

Мета дослідження: дослідити систему управління персоналом через ступінь задоволеності працівників та розробити рекомендації щодо використання соціально-психологічних методів на основі існуючих проблем.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати існуючу систему управління персоналом та з'ясувати думку співробітників про застосовувані методи управління.

2. Виявити та проаналізувати мотиваційні переваги співробітників.

Метод збирання соціологічної інформації: онлайн опитування в Google Форми.

Визначення обстежуваної сукупності: дослідження має масовий характер. Із загальної сукупності 49 осіб, опитано 40, двоє працівників знаходяться у

відпустці, 4 на лікарняному, начальник управління та двоє заступників не опитувалися. Одиниця соціологічного аналізу – співробітники Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.

Робочий план дослідження:

1. Складання програми дослідження.
2. Розробка інструментарію дослідження: гугл-анкети для співробітників Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.

3. Проведення опитування серед працівників.

4. Обробка результатів опитування.

5. Аналіз та інтерпретація результатів.

Респондентам було запропоновано відповісти на 17 питань шляхом вибору варіанта відповіді, що найбільш точно відображає ступінь задоволеності тим чи іншим компонентом анкети та запропоноване одне відкрите питання стосовно пропозицій працівників щодо покращення системи управління.

Структура анкети складається з питань за тематикою:

- задоволеність роботою (питання 1, 2,3);
- задоволеність умовами праці (питання 4, 5, 6, 14, 16);
- задоволеність відносинами в колективі (питання 7, 8, 9, 10);
- задоволеність матеріальною мотивацією (питання 11, 12, 13).

Анкету, запроповану для заповнення співробітникам Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області, наведено у Додатку 1.

Далі розглянемо результати дослідження.

Задоволеність роботою:

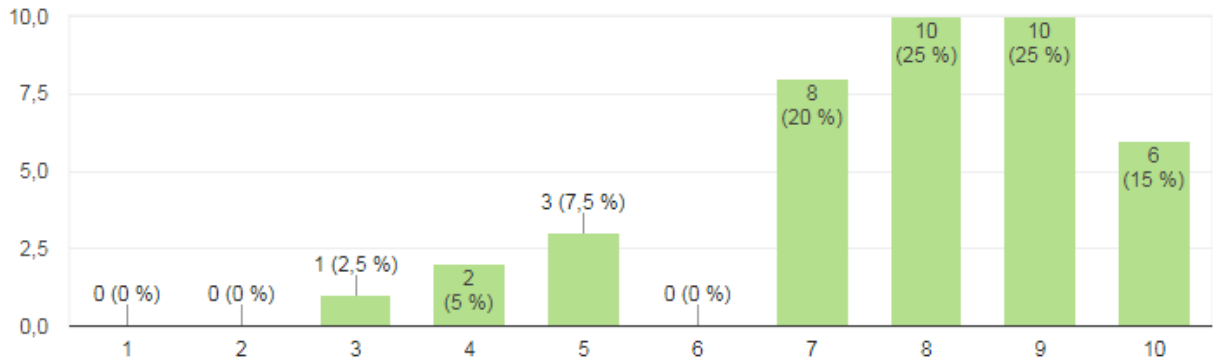


Рисунок 3.1. «Задоволеність роботою в даний час»

Рисунок 3.1 демонструє нам задоволеність працівників роботою в Управлінні в даний час. Респондентам було запропоновано оцінити рівень задоволеності за десяти бальною шкалою. Оцінку десять обрали 6 працівників (15%), оцінку дев'ять – 10 працівників (25%), оцінку вісім – 10 працівників (25%), оцінку сім – 8 працівників (20%), тобто 85% працівників оцінюють задоволеність роботою на високому рівні. Тільки 15 % працівників дають оцінку нижче п'яти.

Отже, можемо зробити висновок, що працівники Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області задоволені роботою в даний час.

Розглянемо наступне питання, щодо задоволеності роботою.

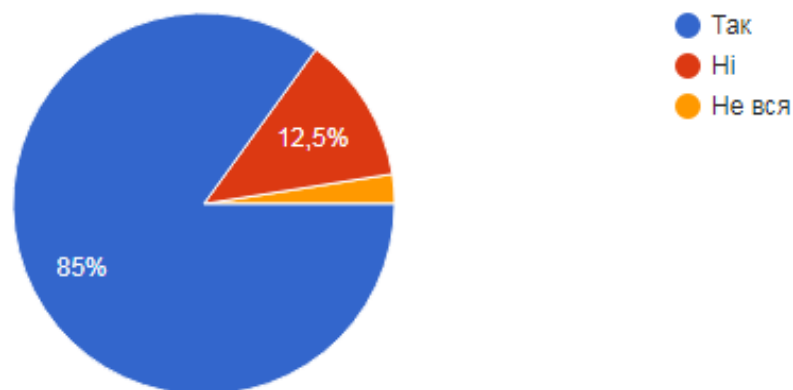


Рисунок 3.2. «Вам цікава виконувана робота?»

Як бачимо з діаграми 85% працівників вважають свою роботу цікавою, що також говорить про високий рівень задоволеності своєю роботою.

Наступна діаграма демонструє нам обрані відповіді працівників на питання «Що Ви найбільше цінуєте в своїй роботі?».

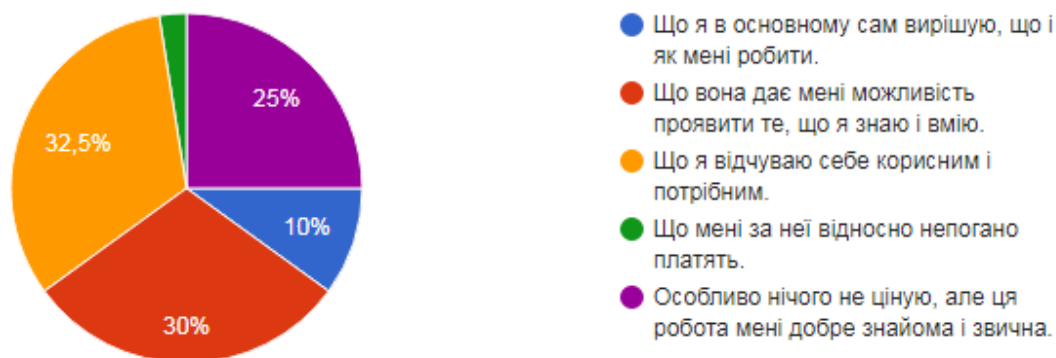


Рисунок 3.3. «Що Ви найбільше цінуєте в своїй роботі?»

Таким чином, можемо зробити висновок, що більшість працівників Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області задоволені своєю роботою, вони вважають її цікавою, цінують її за можливість проявити свої знання та вміння, відчувають себе корисними і потрібними.

Задоволеність умовами праці:

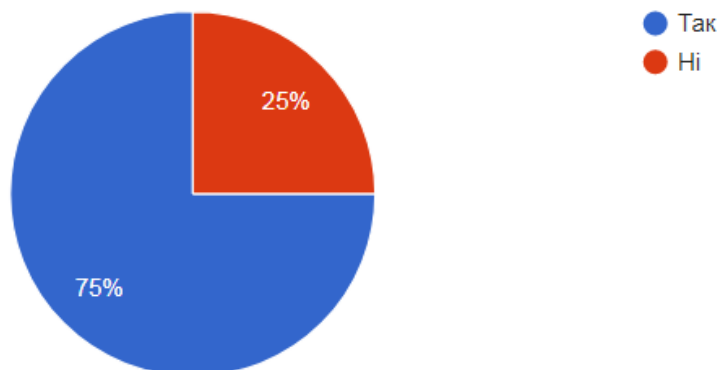


Рисунок 3.4. «Вам надається вся необхідна інформація для якісного виконання роботи?»

Рисунок 3.4 демонструє нам ступінь надання інформації працівникам для якісного виконання роботи. 75% працівників дали відповідь, що їм надається вся необхідна інформація. 25% дали відповідь «Ні», це може бути обумовлено специфічністю відділів, певна інформація може не доходити їм, чи взагалі може бути мало даної інформації на рівні держави (наприклад певні реформи чи нововведення, які вже введені, але інформації для роботи надано в малому обсязі).

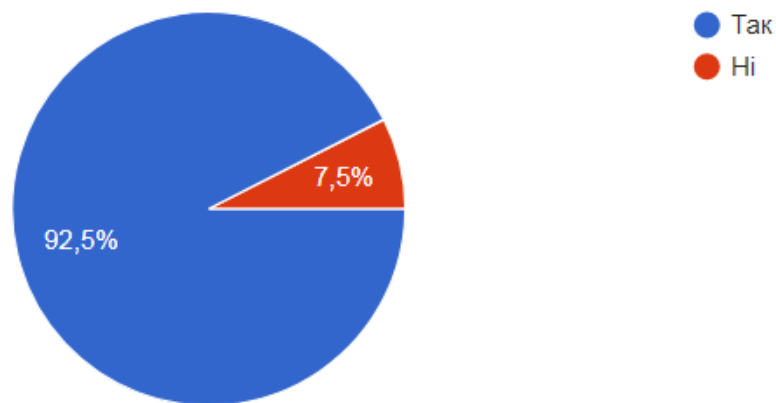


Рисунок 3.5. «Вам надаються всі необхідні технічні засоби для якісного виконання роботи?»

Як бачимо з діаграми 92.5% працівників мають всі необхідні технічні засоби для якісного виконання роботи, лише 7.5% вважають, що їм надається недостатньо технічних засобів.

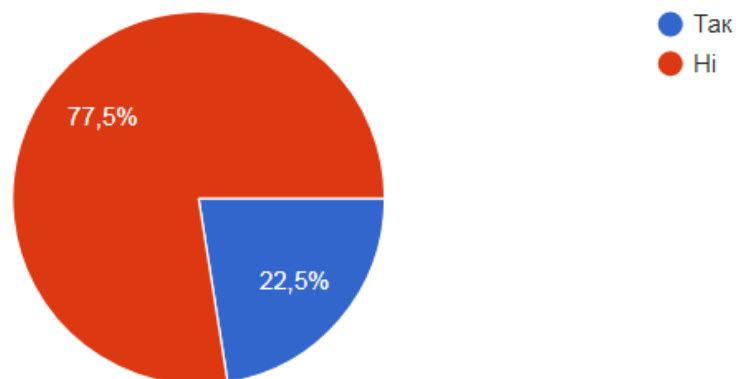


Рисунок 3.6. «Вам здається, що навантаження на Вашому робочому місці є надмірним?»

На даному Рисунку ми бачимо відповіді працівників на питання, щодо надмірності праці. 77,5% вважають, що їх робота не є надмірною. 22,5% вважають навпаки. Скоріше за все це пов'язано з напрямком роботи, в кожному відділі різне навантаження, так як специфіка роботи різна.

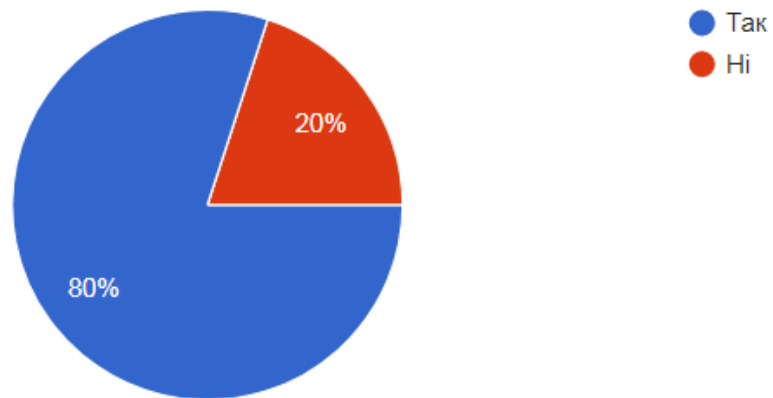


Рисунок 3.7. «Чи вважаєте Ви, що Вам необхідна додаткова нематеріальна мотивація (визнання заслуг у вигляді похвали, подяки і т.п.)?»

Рисунок 3.7 демонструє нам необхідність додаткової нематеріальної мотивації для працівників, так як великий відсоток (80% працівників) мають в цьому потребу.

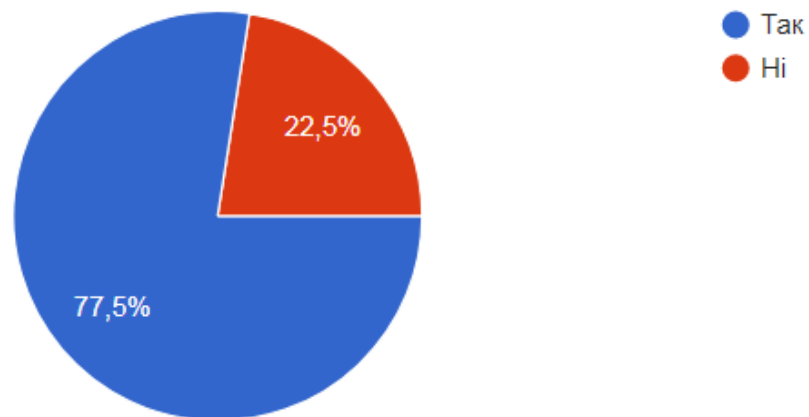


Рисунок 3.8. «Ви вважаєте, що необхідно розширити соціальний пакет, який надається в організації?»

Працівники Управління вважають, що необхідно розширити соціальний пакет, який надається в організації, відсоткове співвідношення можемо спостерігати на Рисунку 3.8.

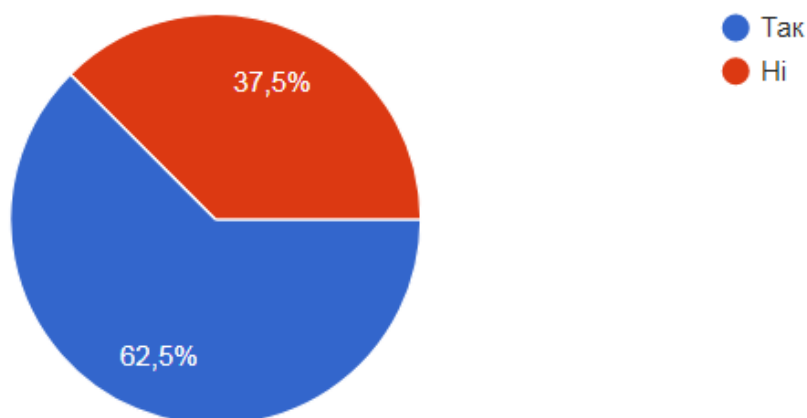


Рисунок 3.9. «У Вас в організації є можливості для особистого розвитку та професійного зростання?»

С діаграми можемо бачити, що в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області є можливості для особистого розвитку та професійного зростання. Можливо не в кожному підрозділі, так як майже 38% працівників вважають, що таких можливостей немає. Також це може бути пов'язано з невпевненістю у своїх силах.

Отже, можна стверджувати, що задоволеність умовами праці працівниками Управління на належному рівні. Вони отримують всю необхідну інформацію для виконання роботи, забезпечені необхідними технічними засобами, навантаження є не надмірним, також є можливості та професійного зростання. Але, згідно опитування, працівники потребують додаткової нематеріальної мотивації та розширення соціального пакету, який надається в організації

Задоволеність відносинами в колективі:

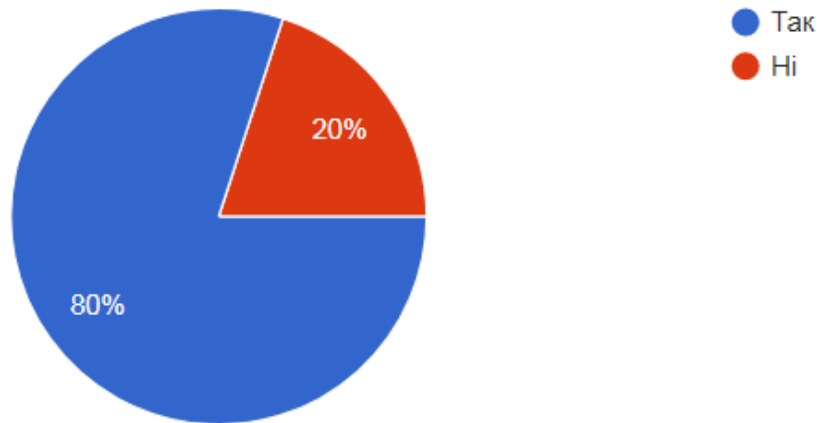


Рисунок 3.10. «Вам здається, що робота розподілена рівномірно?»

За результатами досліджень можемо бачити, що робота в Управлінні в цілому розподілена рівномірно.

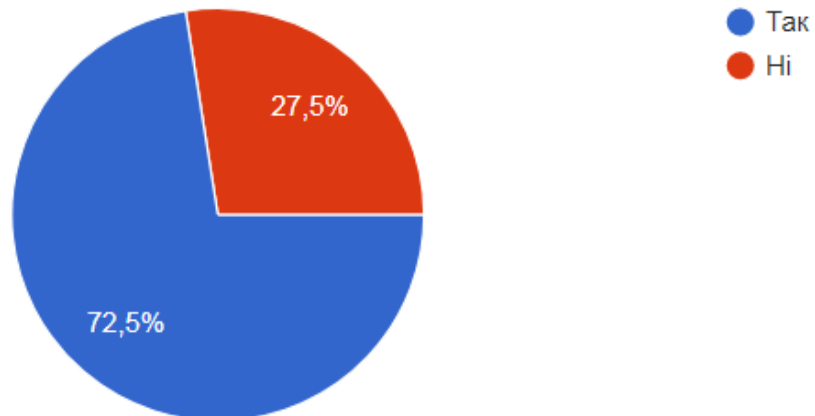


Рисунок 3.11. «Ви відчуваєте підтримку колективу, де Ви працюєте?»

Підтримка колективу в Управлінні також на гарному рівні, про що свідчать результати опитування працівників.

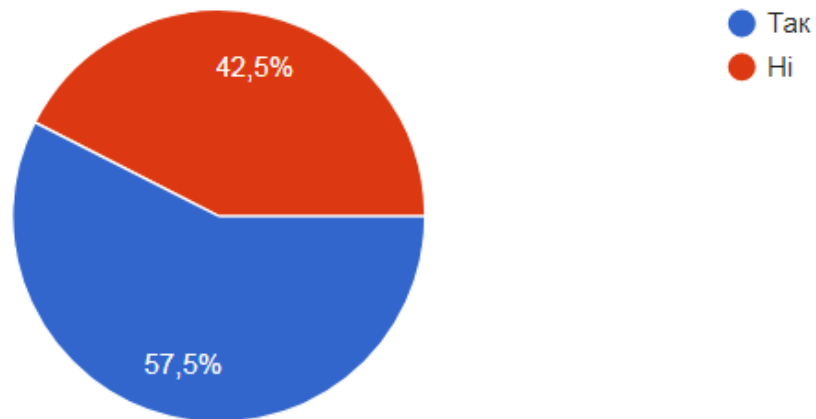


Рисунок 3.12. «Ваш керівник обговорює з Вами результати та плани діяльності організації?»

Стосовно обговорення планів діяльності Управління керівництва з працівниками, то відповіді мають не велике розмежування. Це може бути пов'язано з тим, що керівник не приділяє значної уваги всім працівникам. Керівник обговорює подальші плани с керівниками відділів, а ті в свою чергу мають обговорювати це зі своїми підлеглими.

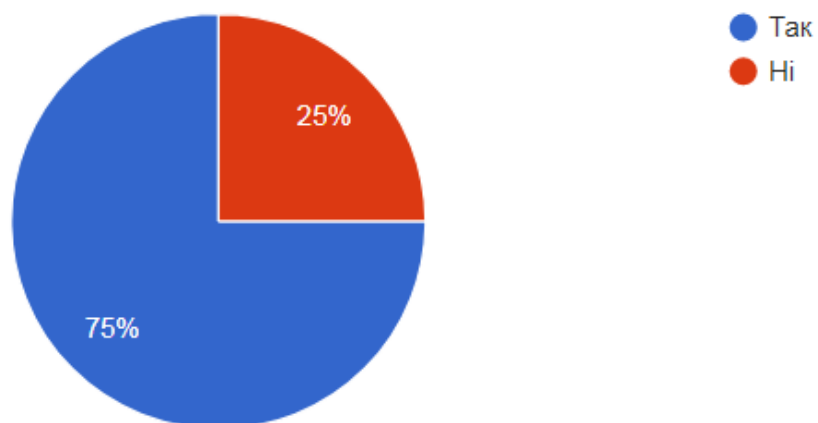


Рисунок 3.13. «Ви отримуєте оцінку Вашої роботи від керівника?»

Більшість працівників Управління отримують оцінку своєї роботи від керівництва.

Задоволеність відносинами в колективі в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області також на гарному рівні. Робота працівників розподіляється рівномірно, вони отримують підтримку колективу та оцінку діяльності керівником. Єдине, що необхідно покращити, це обговорення планів діяльності Управління керівника з підлеглими. Вони будуть почувати себе важливими та потрібними, так як керівник їм довіряє та дає можливість відчувати себе причетним до діяльності організації.

Задоволеність матеріальною мотивацією:

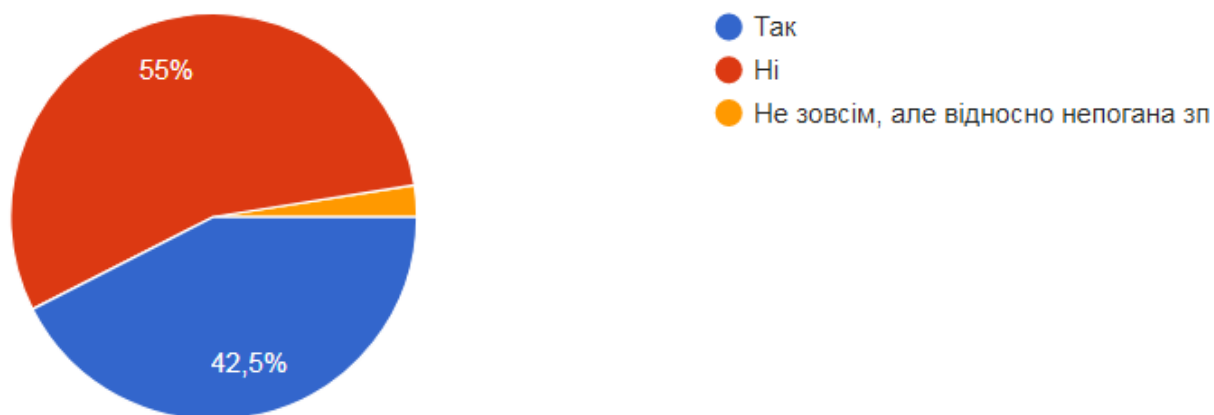


Рисунок 3.14. «Ви задоволені одержуваною зарплатою?»

Задоволеність працівників одержуваною зарплатою поділилася майже порівно серед тих хто задоволений і хто не задоволений.

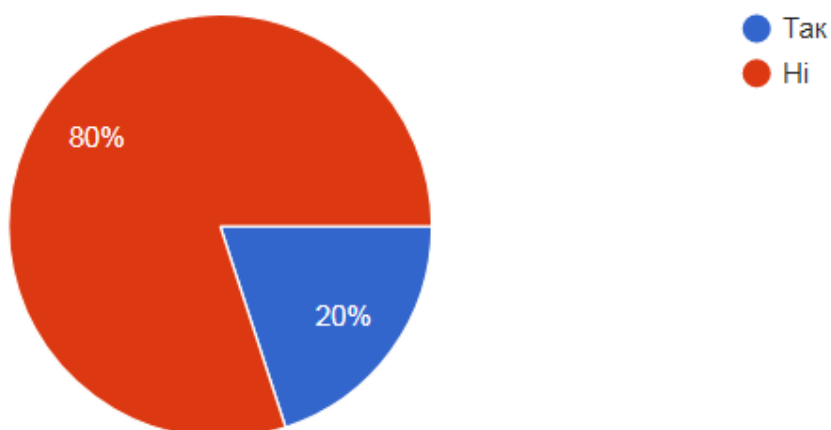


Рисунок 3.15. «Чи вважаєте Ви, що зміни Вашої зарплати безпосередньо пов'язані з результатами Вашої роботи»

Зміни заробітної плати працівників в більшій мірі не пов'язані з результатами роботи, так як заробітна плата виплачується відповідно до штатного розпису. Можлива різниця між місячною премією працівників, якщо наприклад було певне навантаження чи заміна якось працівника.

Задоволеність матеріальною мотивацією працівників неоднозначна. 55% не задоволені отримуваною зарплатою, інша частина задоволені. Тому, керівництву необхідно, в межах своїх повноважень та можливостей організації покращувати матеріальне стимулювання співробітників.

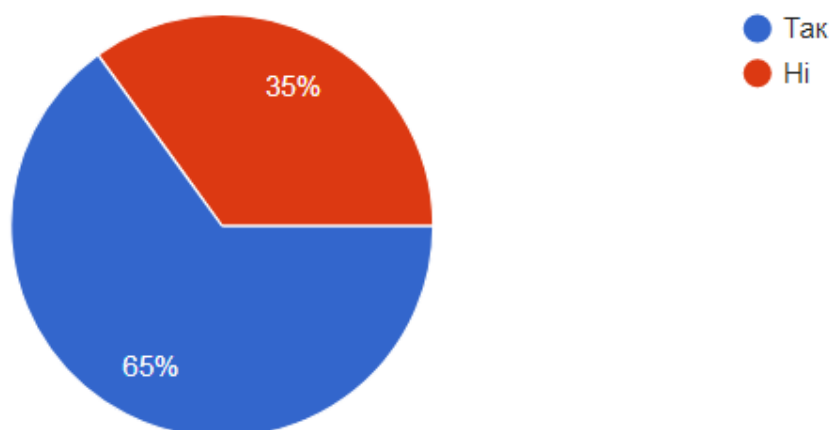


Рисунок 3.16. «Ви рекомендували б організацію іншим як гарне місце роботи?»

Рекомендація іншим Управління як гарне місце роботи, показує рівень задоволеності працівників системою управління персоналом та роботою в цілому. Якщо люди задоволені своєю роботою, умовами праці, атмосферою то звичайно вони будуть рекомендувати її іншим.

Працівникам Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області також було запропоновано відкрите питання, щодо їх пропозицій для покращення роботи в Управлінні.

Пропозиції працівників, щодо покращення роботи в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області:

- покращити рівень управління персоналом;
- покращити систему заохочень (матеріальних та моральних);
- покращення внутрішніх комунікацій;
- справедливо оцінювати роботу кожного працівника, мотивуючи цим кожному співробітнику проявити свої професійні здібності;
- приділяти більше уваги колективу, його згуртуванню;
- організувати зручне місце для харчування працівників (столова/кухня);
- організація харчування на роботі за рахунок Управління або профвнесків, чи певної частки від Управління, а іншої від працівників.

3.3 Рекомендації щодо ефективного застосування соціально-психологічних методів управління в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області

Для вдосконалення системи управління персоналом в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області рекомендується активно застосовувати соціально-психологічні методи. Одним із

методів цієї групи є розвиток та підвищення професійного зростання співробітників організації. Наприклад, новоприйняті співробітники повинні відвідувати вступні лекції, тренінгові заняття. Також за ними можна закріплювати наставника, який знайомить з особливостями роботи Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області та здійснює перший час допомогу у трудовій діяльності.

Рекомендації щодо застосування соціально-психологічних методів управління персоналом у діяльності Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області:

Проведення тренінгових занять для співробітників Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.

Кожен співробітник, який працює в колективі, а також з населенням, повинен мати можливість пройти такі тренінги:

а) стандарти професійної поведінки (мета: ознайомитися зі стандартами Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області);

б) стандарти обслуговування (мета: вивчити основні засади обслуговування задля забезпечення якості обслуговування);

в) вирішення конфліктів (мета: розвиток навичок розуміння «сигналів» конфліктної поведінки на його початкових етапах, навичок уникнення конфлікту, а також ефективного його вирішення);

г) етикету (мета: формування уявлень про етикет у закладах надання послуг).

Результативність тренінгу, ефективне виконання всіх поставлених перед ним завдань залежить від чіткого планування, грамотного вибору цілей, на що тренінг буде орієнтований.

Для планування навчання необхідно врахувати усі рівні робочого колективу, які братимуть участь у тренінгу, заздалегідь узгодити час навчання,

форму та тематику з членами тренінгу та їх безпосередніми керівниками. Важливим є і правильний вибір самого тренера.

Дослідження показують, що велика частка успіху навчання залежить від підготовки грамотного плану: 80% відмінних результатів відповідають за правильний вибір форми навчання, особистість тренера, який допоможе створити необхідну мотивацію успіху. Момент створення мотивації, націленості на результати тренування дуже важливий. Адже якщо співробітники ставляться до навчання як до покарання чи позапланової відпустки, то виконана робота не принесе необхідного ефекту і не дозволить досягти поставленої мети.

Вибираючи тренера, важливо звернути увагу на такі фактори [27]:

- для тренера необхідні навички самопрезентації та «мови тіла»;
- важливо легко та вправно керувати процесом навчання (високий рівень уміння обговорювати, відстежувати динаміку колективних розумових процесів, швидко реагувати на будь-які зміни у груповій діяльності);
- вміти використовувати та комбінувати форми навчання, комбінуючи їх таким чином, щоб досягти найбільшої ефективності навчання;
- тренер повинен заохочувати ентузіазм учасників, викликати в них бажання активно застосовувати свої знання.

Під час тренінгу для персоналу використовуються різні методики:

- Ділова гра-тренер моделює можливі ситуації, котрим потрібно знайти кілька відповідних варіантів можливого розвитку подій.
- Рольові ігри-учасники беруть різні ролі і програють певні ситуації, які можуть виникнути у процесі праці.
- Групове обговорення, консиліум, групове обговорення проблем, завдань, питань для спільного пошуку правильного рішення.
- Мозковий штурм-стимулювання розвитку креативності серед членів групи.

- Метод кейсу-виділення конкретної проблемної ситуації, з подальшим пошуком оптимальних шляхів її вирішення.

Другим заходом, спрямованим на застосування соціально- психологічних методів управління персоналом в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області, є мотивація співробітників.

Стимули мотивації слід розглядати із двох сторін:

Мотивація з допомогою матеріальних стимулів. До матеріальних стимулів можна віднести премії, організацію харчування співробітників за рахунок установи, проведення культурних заходів у день народження компанії, організація корпоративних зустрічей Нового року, 8 Березня і т.д.

Нематеріальна мотивація. До даної групи стимулів, які не вимагають інвестицій, але впливають на рівень задоволеності працівників, відносяться визнання заслуг працівника у вигляді похвали, подяки і т.п.

Мотивація персоналу визначається прагненням відповідати думці оточуючих, мати повагу керівництва та колег, бути значимим та почувати себе приналежним до соціально-значущої організації. Тому досить важливим є постійний вплив та вдосконалення нематеріальних методів мотивації.

Також, необхідно наголосити на важливості налагодження конструктивних відносини працівників з керівництвом Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області, що можливе шляхом проведення нарад, щоденних «п'ятихвилинки». Керівництво має хвалити співробітників за виконану ними роботу, приємні слова зможуть підняти людині настрій, а також послужити мотивацією до подальшого якісного зростання.

Керівник Управління ВДФССУ у Сумській області має звертати увагу на колектив, знаходити у своєму графіку час для неформальних бесід зі співробітниками.

Також, досить важливим є зацікавленість працівників у підтримці згуртованості колективу, що можливе за рахунок участі співробітників в обговоренні принципів та цінностей Управління, вирішення спільних проблем організації.

Введення запропонованих нами рекомендацій у діяльність Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області дозволить отримати гарні результати в управлінні колективом та створенні корпоративної культури.

Показниками ефективності будуть такі критерії:

- якісне виконання працівниками установи своїх повноважень;
- виконання цільових показників (індикаторів);
- підвищення рівня задоволеності відвідувачів, якістю надання послуг.

Отже, слід зазначити, що вдосконалення управління людськими ресурсами у вигляді застосування соціально- психологічних методів дозволяє забезпечити конкурентоспроможність установи та якісно покращити діяльність загалом. У рамках даної роботи для застосування соціально-психологічних методів управління персоналом у діяльності Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області було запропоновано такі заходи: по-перше, проведення тренінгу для працівників управління; по-друге, стимулювання та мотивація персоналу за допомогою матеріальних та нематеріальних методів.

ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота «Соціально-психологічні методи управління на підприємстві (на прикладі Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області)» присвячена висвітленню важливості застосування соціально-психологічних методів управління в сучасному адмініструванні.

Так як управління персоналом в Україні проходить етап свого становлення, що є проблемою для сучасних суб'єктів господарювання, сучасне підприємство, засноване на трудовій діяльності персоналу, потребує вдосконалення системи управління.

Дивлячись на те, що сучасні керівники, надають перевагу адміністративним та економічним методам управління, майже ігноруючи соціально-психологічні ми вирішили проаналізувати трудову діяльність в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області та розробити рекомендації щодо ефективного управління з урахуванням індивідуальних особливостей кожного співробітника.

Для досягнення поставленої мети в роботі було виконано наступні завдання:

- визначено поняття соціально-психологічних методів управління;
- описано особливості використання соціально-психологічних методів на підприємстві;
- досліджено та проаналізовано соціально-психологічні методи управління в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області;
- розроблено рекомендації щодо ефективного використання соціально-психологічних методів управління.

В Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області було проведено дослідження задоволеності працівників системою управління персоналом. У дослідженні взяли участь 40 осіб.

Структура анкети складалася з питань за тематикою - задоволеність роботою, задоволеність умовами праці, задоволеність відносинами в колективі, задоволеність матеріальною мотивацією.

Більшість працівників Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області задоволені своєю роботою, вони вважають її цікавою, цінують її за можливість проявити свої знання та вміння, відчують себе корисними і потрібними.

Задоволеність умовами праці працівниками Управління на належному рівні. Вони отримують всю необхідну інформацію для виконання роботи, забезпечені необхідними технічними засобами, навантаження є не надмірним, також є можливості та професійного зростання. Але, згідно опитування, працівники потребують додаткової нематеріальної мотивації та розширення соціального пакету, який надається в організації

Задоволеність відносинами в колективі в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області також на гарному

рівні. Робота працівників розподіляється рівномірно, вони отримують підтримку колективу та оцінку діяльності керівником. Єдине, що необхідно покращити, це обговорення планів діяльності Управління керівника з підлеглими. Вони будуть почувати себе важливими та потрібними, так як керівник їм довіряє та дає можливість відчувати себе причетним до діяльності організації.

Задоволеність матеріальною мотивацією працівників неоднозначна. 55% не задоволені отримуваною зарплатою, інша частина задоволені. Тому, керівництву необхідно, в межах своїх повноважень та можливостей організації покращувати матеріальне стимулювання співробітників.

Для вдосконалення системи управління персоналом в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області було рекомендовано активно застосовувати соціально-психологічні методи.

У рамках даної роботи для застосування соціально-психологічних методів управління персоналом у діяльності Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області було запропоновано такі заходи: по-перше, проведення тренінгу для працівників управління; по-друге, стимулювання та мотивація персоналу за допомогою матеріальних та нематеріальних методів.

Впровадження запропонованих рекомендацій у діяльність Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області дозволить отримати високі результати в управлінні організацією, у створенні корпоративної культури та зниженні плинності кадрів.

Показниками ефективності будуть такі критерії:

- якісне виконання працівниками установи своїх повноважень;
- виконання цільових показників (індикаторів);
- підвищення рівня задоволеності відвідувачів, якістю надання послуг.

Отже, слід зазначити, що вдосконалення управління людськими ресурсами у вигляді застосування соціально- психологічних методів дозволяє забезпечити конкурентоспроможність установи та якісно покращити діяльність загалом.

З урахуванням вище означеного, поставлені мета та завдання нашої кваліфікаційної роботи слід вважати виконаними.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе. – М. : Академия, 2010. – 214 с.
2. Эльконин Б. Д. Психология развития : учеб. пособие для вузов / Б. Д. Эльконин. – М. : Академия, 2001. – 141 с.
3. Виханский О.С., Коргин Н.А., Новиков Д.А. Введение в теорию управления организационными системами – М.: Либроком, 2009. – 188 с.
4. Десслер Г.М Управление персоналом / Г.М Десслер - М.: БИНОМ, 2016. - 183 с.
5. Ермаков В.В. Менеджмент организации / В.В Ермаков - М.; ЭКСМО, 2015. - 342 с.
6. Гагиев М.М. Стимулирование труда на предприятиях различной формы собственности / М.М Гагиев - Управление персоналом, 2016- № 11. 30-34 с.
7. Балановська Т. І. Соціально-психологічні аспекти забезпечення розвитку людських ресурсів / Т. І. Балановська, О. П. Гоголя / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.pdaa.edu.ua/sites/default/files/nppdaa/2011/v2i3/222.pdf>.
8. Маленков Ю.А. Современный менеджмент. – М. : Экономика, 2010. – 214 с.

9. Щепкин А.В. Внутрифирменное управление (модели и методы). –М.: ИПУ РАН, 2009. – 102 с.
10. Карданская Н.Л. Управленческие решения. – М. : ЮНИТИ–ДАНА, 2009. – 192 с.
11. Ржехин В.М., Алеканд Д.А., Коваленко Н.В.. Разработка показателей эффективности подразделений, отделов, персонала. Пошаговая инструкция. – М.: 2008. – 114 с.
12. Мадера А.Г. Моделирование и принятие решений в менеджменте : рук. для будущих топ-менеджеров. – М. : URSS, 2010. – 150 с.
13. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов н/Д : Феникс, 2010. – 217 с.
14. Афоничкин А.И. Управленческие решения в экономических системах. – СПб. : Питер, 2009. – 324 с.
15. Ковалев, В.В., Ковалев, В.В. Финансы предприятий: Учебное пособие. -М.: Инфра-М, 2010. -352с.
16. Данько Т.П., Голубев М.П. Менеджмент и маркетинг, ориентированный на стоимость: Учебник / Т.П. Данько, М.П. Голубев. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 416 с.
17. Анохин, С.В. Современный менеджмент: стратегия на инновации // Эксперт, 2014. - №6. - С. 44-45.
18. Егоршин А.П. Управление персоналом / А.П.Егоршин. – Н.Новгород: НИМБ, 1997. – 607 с.
19. Бондаренко В.В. Менеджмент организации. Введение в специальность. – М. : КноРус, 2010. – 214 с.
20. Рульєв В. А. Управління персоналом.: Навчальний посібник. / В. А. Рульєв , С. О. Гуткевич, Т. Л. Мостянська – К.: Кондор, 2012 – 310 с.
21. Мурашко М. І. Менеджмент персоналу / М. І. Мурашко – К.: Т-во «Знання», КОО, 2002.– 311с.

22. Недашківський М.М. Менеджмент персоналу / М.М. Недашківський, Г.І. Євтушенко, Л.П. Гацька / ДПА України. Академія ДПС України. – Ірпінь, 2002. – 252 с.
23. Шморгун Л. Г. Менеджмент організацій: навчальний посібник / Л. Г. Шморгун – К.: Знання, 2010 – 452 с.
24. Клочков А. КРІ и мотивація персонала. Полный сборник практических инструментов. – М.: Эксмо, 2009. – С.124-132.
25. Латфуллин Г. Р., Громова О. Н. Организационное поведение: Учебник для вузов. – М.: 2009. – 216 с.
26. ТИПОВЕ ПОЛОЖЕННЯ про управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі [Електронний ресурс]. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: <http://komspir.rada.gov.ua/uploads/documents/30453.pdf>.
27. Репина Е.А. Основы менеджмента: Учебное пособие / Е.А. Репина. - М.: Академцентр, 2013. - 240 с.
28. Закон України "Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування" [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1105-14#Text>.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1

АНКЕТА СОЦІОЛОГІЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

«Оцінка рівня задоволеності працівників системою управління персоналом в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області».

Думка працівників Управління щодо рівня задоволеності системою управління персоналом Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.

Шановний респонденте! З метою отримання Вашої думки щодо стану системи управління персоналом у Вашій організації проводиться дане дослідження. Ми маємо на меті дослідити систему управління персоналом через ступінь задоволеності працівників та розробити рекомендації щодо використання соціально-психологічних методів на основі існуючих проблем в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області.

Саме тому Ваші відповіді на запитання є актуальними і важливими. Опитування є анонімним. Будь ласка, висловіть своє щире ставлення до цієї тематики. Сподіваємось на плідну співпрацю та дякуємо Вам заздалегідь.

1. Загалом Ви задоволені роботою в Управлінні в даний час? Оцініть за шкалою від 1 до 10, де 1 - це найгірша оцінка, а 10 - найвище оцінювання ?

- 1
- 2
- 3
- 4

- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

2. Вам цікава виконувана Вами робота?

- Так
- Ні
- Ваш варіант

3. Що Ви найбільше цінуєте в своїй роботі?

- Що я в основному сам вирішую, що і як мені робити.
- Що вона дає мені можливість проявити те, що я знаю і вмію.
- Що я відчуваю себе корисним і потрібним.
- Що мені за неї відносно непогано платять.
- Особливо нічого не ціную, але ця робота мені добре знайома і звична.

4. Вам надається вся необхідна інформація для якісного виконання роботи?

- Так
- Ні
- Ваш варіант

5. Вам надаються всі необхідні технічні засоби для якісного виконання роботи?

- Так
- Ні
- Ваш варіант

6. Вам здається, що навантаження на Вашому робочому місці є надмірним?

- Так
- Ні
- Ваш варіант

7. Вам здається, що робота розподілена рівномірно?

- Так

- Ні
 - Ваш варіант
- 8. Ви відчуваєте підтримку колективу, де Ви працюєте?**
- Так
 - Ні
 - Ваш варіант
- 9. Ваш керівник обговорює з Вами результати та плани діяльності організації?**
- Так
 - Ні
 - Ваш варіант
- 10. Ви отримуєте оцінку вашої роботи від Вашого керівника?**
- Так
 - Ні
 - Ваш варіант
- 11. Ви задоволені одержуваною зарплатою?**
- Так
 - Ні
 - Ваш варіант
- 12. Чи вважаєте Ви, що зміни Вашої зарплати безпосередньо пов'язані з результатами вашої роботи?**
- Так
 - Ні
 - Ваш варіант
- 13. Ви вважаєте, що Ваша зарплата відповідає середній зарплаті в місті?**
- Так
 - Ні
 - Ваш варіант
- 14. Чи вважаєте Ви, що Вам потрібна додаткова нематеріальна мотивація (визнання заслуг у вигляді похвали, подяки і т.п.)?**
- Так
 - Ні
 - Ваш варіант

15. Ви вважаєте, що необхідно розширити соціальний пакет, який надається в організації?

- Так
- Ні
- Ваш варіант

16. У Вас в організації є можливості для особистого розвитку та професійного зростання?

- Так
- Ні
- Ваш варіант

17. Ви рекомендували б організацію як гарне місце роботи?

- Так
- Ні
- Ваш варіант

18. Надайте, будь ласка, Ваші пропозиції щодо покращення роботи в Управлінні виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Сумській області _____

Посилання _____ на _____ онлайн опитування:
<https://docs.google.com/forms/d/1wz3F86KnPNdY1B0UoOzYLWwN27BxfjyAWdbrACv13WQ/closedform#responses>