

УДК 658.3:159.98+338.246

Людмила Мороз

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ТА ЕКОНОМІЧНІ ЧИННИКИ ВЗАЄМОДІЇ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА

Людмила Мороз

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ

Liudmila Moroz

SOCIO-PSYCHOLOGICAL AND ECONOMIC FACTORS OF INTERACTION OF THE ENTERPRISE PERSONNEL

На основі аналізу соціально-психологічних та економічних методів управління підприємством виділені основні соціально-психологічні риси керівника (менеджера) з виявленням резервів управління, до складу яких входять рефлексивно-психологічні аспекти управління та найбільш ефективні рефлексивні характеристики. Також проведений аналіз кількісної та якісної оцінки ознак бізнес-конфліктів у системі взаємодії персоналу підприємства з метою блокування наслідків можливих негативних ситуацій. Для характеристики та оцінювання діяльності управлінського персоналу підприємства запропоновані кількісні показники, що визначають результативність та оперативність його праці.

Ключові слова: персонал підприємства, управління підприємством, соціально-психологічні методи, економічні методи, рефлексивне управління, кількісна та якісна оцінка.

Бібл.: 10.

На основе анализа социально-психологических и экономических методов управления предприятием выделены основные социально-психологические черты руководителя (менеджера) с выявлением резервов управления, в состав которых входят рефлексивно-психологические аспекты управления и наиболее эффективные рефлексивные характеристики. Также проведен анализ количественной и качественной оценки признаков бизнес-конфликтов в системе взаимодействия персонала предприятия с целью блокирования последствий возможных негативных ситуаций. Для характеристики и оценки деятельности управленческого персонала предприятия предложены количественные показатели, определяющие результативность и оперативность его труда.

Ключевые слова: персонал предприятия, управление предприятием, социально-психологические методы, экономические методы, рефлексивное управление, количественная и качественная оценка.

Библ.: 10.

The main socio-psychological characteristics of the head (manager) with the identification of the management reserves, which include the reflective-psychological aspects of management and the most efficient reflective properties, are allocated on the basis of the analysis of the socio-psychological and economic methods of the business management. The analysis of quantitative and qualitative evaluation of the signs of the business conflicts in the system of interaction between company personnel also is carried out with the aim of blocking the effects of possible negative situations. The quantitative indicators, characterizing the effectiveness and the efficiency of personnel's work, are proposed to characterize and evaluate the activities of the administrative staff of the enterprise

Key words: personnel of enterprise, business management, socio-psychological methods, economic methods, reflexive control, quantitative and qualitative evaluation.

Bibl.: 10.

JEL Classification: M 12; D 74

Постановка проблеми. Необхідність перебудови промисловості України вимагає у свою чергу підвищення компетентності та професіоналізму промислово-виробничого персоналу підприємств. Це потребує суттєвих змін в управлінні всім підприємством, яке розглядається як соціально-економічна система, головним елементом якої є працівники, а основною рисою є єдність їх колективних, суспільних і особистих інтересів, які повинні досягатися через взаємодію організаційно-економічних і соціальних методів, спрямованих на створення умов нормального розвитку і використання трудового потенціалу підприємства.

Аналіз досліджень і публікацій. Значну увагу в розробленні питань підвищення ефективності управління трудовим потенціалом приділяли Г. Є. Борисов, Л. З. Виготський, Ж. В. Дерій, Е. М. Лібанова, А. В. Калінін, О. В. Корнілова. В аспекті соціально-економічного механізму підвищення ефективності управління підприємством слід відзначити роботи Н. В. Вецепури, А. С. Вовк, С. Й. Вовканича, Х. Р. Копистянської, А. А. Водолазської, С. Г. Дубової, Н. А. Космарової, Н. М. Мишковець. Але був період, коли питання соціально-економічного розвитку підприємств відійшли на другий план. У 70-х роках ХХ сторіччя Л. Абалкін закликав економістів враховувати психологічні особ-

ТЕОРЕТИЧНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ

ливості учасників господарської діяльності. Ці ідеї підтримали А. Аганбегян, Т. Заславська, В. Куліков, А. Кітов, В. Костаков, Г. Попов, а дослідження питань застосування рефлексивного підходу до управління підприємством одержало розвиток в роботах А. В. Авілова, О. О. Градінарової, Р. М. Лепи, В. А. Лефевра, Д. А. Новікова, О. О. Плaxотника, Т. А. Таран, Г. П. Щедровіцького.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Проблема сьогодення полягає в тому, що якісний рівень промислово-виробничого персоналу підприємства ще недостатньо високий і не відповідає вимогам ринкової економіки, тому особливої уваги і вивчення потребує саме взаємодія соціально-психологічних, економічних та інших чинників діяльності трудового колективу.

Метою статті є висвітлення питань пошуку та наслідків взаємодії різних чинників персоналу підприємства як складових ефективного управління його подальшим розвитком.

Виклад основного матеріалу. Мета впровадження соціально-психологічних методів в управлінні підприємством полягає у забезпеченні зростаючої соціальної потреби людини, її гармонійному розвитку та підвищенні трудової активності діяльності всього підприємства [1]. Методи соціального нормування дають змогу впорядкувати соціальні відносини між колективами і певними працівниками підрозділів через введення різних соціальних, морально-етичних норм. Соціально-політичні методи сприяють формуванню ідейної впевненості, гуманістичної моралі, патріотичної активності працівників.

Психологічні методи управління підприємством сприяють урегулюванню стосунків між працівниками завдяки створенню оптимального психологічного клімату в колективі. Економічні методи управління виробництвом спрямовані на збільшення зацікавленості персоналу підприємства у виконанні загальногосподарських планів та розвитку суспільного виробництва, підвищення його ефективності.

Таким чином, механізм використання соціально-психологічних та економічних методів управління підприємством повинен забезпечувати облік інтересів колективу та окремих працівників, їх мотивації з можливістю проведення якісного і кількісного оцінювання.

Сьогодні загальні вимоги до сучасних менеджерів підприємства характеризуються широким спектром їх професійних функцій (директор, начальник, керівник, організатор, вихователь, учитель, наставник, виконавець), які передбачають певні професійні інтереси, цінності й ідеали та визначаються його поглядами, переконаннями і вірою в соціальну значущість цих ідеалів [2]. Наприклад, головний інженер промислового підприємства повинен знати: законодавчі та правові акти, що регламентують виробничо-господарську і фінансово-економічну діяльність підприємства; постанови регіональних і місцевих органів державної влади й управління, які визначають пріоритетні напрямки розвитку економіки; перспективи технічного, економічного і соціального розвитку галузі; бізнес-план підприємства; виробничі потужності підприємства; технологію виробництва продукції; порядок складання і узгодження планів виробничо-господарської діяльності; правила і норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії та протипожежного захисту.

У межах соціально-психологічних методів управління керівник підприємства виступає як неформальний лідер і реалізує функцію управління через взаємини людей у колективі, де серед його соціально-психологічних характеристик доцільно виділити:

- комунікативність як дар спілкування з підлеглими;
- динамізм як готовність і здатність удосконалювати себе;
- емоційну стійкість як здатність утримувати свій настрій на робочому діловому рівні у разі впливу негативних і позитивних подразників, несприятливих умов, стресових ситуацій;
- оптимістичне прогнозування як здатність передбачати позитивні зрушення у характеристиках і діяльності підлеглих.

ТЕОРЕТИЧНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ

Ці здібності фактично є передумовою загальної професійної характеристики менеджерів-керівників, у діяльності яких повинні поєднуватися організаційно-економічні, виробничо-технічні і соціально-психологічні аспекти [3; 4]. Для того, щоб керівник міг управляти людьми, необхідно вміти знаходити підхід як до колективу в цілому, так і до окремої людини в цьому колективі. Індивідуальний підхід буде ефективним тоді, коли керівник буде знати основи психології людини й управління, коли зможе дати характеристику власним психологічним особливостям.

Практика показує, що коли людина глибоко усвідомлює цивільний і громадський обов'язок, а також відповідальність за справу, тоді в неї виникають позитивні психічні емоції. У свою чергу і почуття обов'язку формується та закріплюється через певні психічні стани. Позитивні форми психічних станів виникають у випадку досягнення людиною високого рівня загартованості, а негативні форми найчастіше є результатом недостатньої загартованості або емоційної перенапруги. Найефективніший метод навчити людей контролювати стрес і тривожність – розвивати в них впевненість у власних силах. З цією метою використовують створення в колективі позитивного середовища і виховання конструктивного ставлення до помилок і невдач.

Ефективний механізм блокування наслідків можливих негативних ситуацій у системі взаємодії персоналу підприємства може ґрунтуватись, наприклад, на аналізі кількісної та якісної оцінки ознак бізнес-конфліктів [5–8], які в ринкових умовах виникають дуже часто. Так, порушення ділових відносин під час укладання бізнес-договорів, яке базується на функції запланованого, але не виконаного узагальнення ділових відносин партнерів бізнес-договорів ($f(B^u)$):

$$f(B^u) \neq f\left[\int_D \chi_{B^u}(d)/d\right], \quad (1)$$

де $B^u \neq \frac{\chi_1}{d_1} + \frac{\chi_2}{d_2} + \dots + \frac{\chi_n}{d_n}$; $\chi_1, \chi_2, \dots, \chi_n$ – інформаційні функції ризику або дієздатності бізнес-договорів; d_1, d_2, \dots, d_n – дискретний носій, що фіксує дієздатні бізнес-договори; D – певна область договорів, $d_i \in D$ – приведе до порушення ділових відносин між партнерами при зниженні дієздатності бізнес-договорів, а також до звільнення робітників, некомпетентних в їх укладанні.

Невиконання персоналом підприємства критерію оптимізації управлінських рішень щодо врегулювання бізнес-конфліктів ($F(x^*)$):

$$F(x^*) \neq \max_{x \in Z_x} \min_i z_i(x); F(x^*) \neq \min_{x \in Z_x} \max_i z_i(x), \quad (2)$$

де $z_i(x)$ – бізнес-рішення, що змінюють у процесі врегулювання конфліктних ситуацій фінансово-економічний стан підприємства, $i = \overline{1, n}$; x – змінна характеристика, що переходить при оптимізації в змінну x^* ; Z_x – компроміси, що виникають під час врегулювання бізнес-конфліктів – приведе до порушення умов домовленості у процесі виконання бізнес-договорів і, як наслідок, до розриву нерезультативних ділових відносин з втратою прибутку, що очікується, а також до звільнення некомпетентних робітників під час укладання договорів.

Розуміння причин виникнення міжособистісних конфліктних ситуацій у колективі підприємства вимагає від керівництва пошуку і виявлення резервів управління, до складу яких також входять рефлексивно-психологічні аспекти управління [9; 10]. Реф-

ТЕОРЕТИЧНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ

лексивне управління підприємством, що розглядає вплив на модель прийняття рішення керуючим суб'єктом, наприклад, керівником підприємства, передає основні управлінські принципи на підлеглих з подальшим поглядом на себе і свої дії зі сторони.

Формування механізму рефлексивного управління соціально-психологічними ситуаціями на підприємстві вимагає вибору найбільш ефективних рефлексивних якісних характеристик керівника, до яких, у першу чергу, слід віднести його професійні та психологічні характеристики. Психологічна теорія прийняття рішень для виходу з конфліктної ситуації досліджує загальні та індивідуальні психічні риси особистості, що приймає управлінські рішення. Індивідуальний вибір, зроблений на основі відчуття того, що він є правильним і справедливим, відноситься до інтуїтивних рішень керівника, коли шанси на правильний вибір без логічних обґрунтувань є невисокими. Рішення керівника, засновані на власній думці, повинні ґрунтуватись на його знаннях і накопиченому досвіді, причому раціональне управлінське рішення завжди обґрунтовується об'єктивним аналітичним процесом.

Психологічна теорія прийняття рішень щодо усунення конфліктів є доповненням до раціональної теорії прийняття рішень і має справу з вивченням поведінки не абстрактного, а реально діючого керівника в умовах його економічної діяльності. На економічну і психологічну поведінку керівника також впливають різні види емоцій, такі як: акізитивні, праксичні, гностичні, комунікативні та інші. В аспекті ефективного рефлексивного управління виробничим процесом на підприємстві для керівника доцільним є прояв праксичних і гностичних емоцій, що виникають при бажанні домогтися успіху в роботі, коли є захоплення справою і почуття задоволення результатами праці, а також є бажання проникнути в суть явища, відкрити істину, прагнення подолати конфліктні суперечності, що дозволить у подальшому підвищувати ефективність роботи підрозділів підприємства.

В аспекті ж діалектики рефлексивних процесів на підприємстві керівник будь-якого підрозділу використовує такі інструменти рефлексивного управління, як: когнітивні (пізнавальні) компоненти, суб'єктивне ставлення, забарвлене власними відчуттями, тобто афективні (емоційні) компоненти.

Згідно зі статусом керівника, який повинен спиратися на раціональні рішення в умовах невизначеності конфліктних ситуацій, що виникають, керівник може допускати такі помилки, як: недостатнє врахування апріорної інформації про виникнення конфлікту і використання переважно у процесі його вирішення власного досвіду (ефект еґоцентризму); консерватизм; переоцінка ймовірності бажаного результату і недооцінка небажаної ймовірності (ефект Ірвіна). Але слід пам'ятати, що керівник не повинен ухвалювати професійні рішення, засновані тільки на емоційних поривах. При роботі з підлеглими він повинен спиратися на основні цілі підприємства, професіоналізм і здоровий глузд.

Для характеристики та оцінювання діяльності управлінського персоналу доцільно використовувати показники, які обумовлені системою регламентації всієї управлінської діяльності на підприємстві і відображають результати праці, саме, менеджерів-управлінців.

Так, результативність праці менеджерів може характеризувати коефіцієнт розробки управлінських рішень ($k_{роз.}^{упр. ріш.}$):

$$k_{роз.}^{упр. ріш.} = \frac{K_{впровад.}^{упр. ріш.}}{K_{пропон.}^{упр. ріш.}}, \quad (3)$$

де $K_{пропон.}^{упр. ріш.}$ – кількість пропонованих управлінських рішень; $K_{впровад.}^{упр. ріш.}$ – кількість впроваджених управлінських рішень за встановлений період.

В умовах необхідності швидкого виходу з кризи розроблення управлінських рішень і оперативність їх впровадження мають істотне значення, тому доцільно розраховувати коефіцієнт оперативності виконання управлінських рішень ($k_{опер.}^{упр. ріш.}$):

$$k_{\text{опер.}}^{\text{ynp.piu.}} = \frac{\sum_{i=1}^n (t_i^{\text{ynp.piu.}} - t_i^{\text{zan.}}) \cdot k_i^{\text{важ.}}}{\sum_{i=1}^n t_i^{\text{ynp.piu.}}}, \quad (4)$$

де $t_i^{\text{ynp.piu.}}$ – встановлений строк виконання відповідних управлінських рішень (документів, рішень), дні; $t_i^{\text{zan.}}$ – запізнювання встановленого терміну виконання i -ого управлінського рішення (документа, рішення), дні; $k_i^{\text{важ.}}$ – коефіцієнт важливості i -ого управлінського рішення.

Визначення цих показників має суттєве значення, оскільки ефективність праці персоналу підприємства проявляється як у кількості та якості продукції, що випускається, так і параметрах, що визначають результати праці.

Висновки і пропозиції. Використання механізму взаємодії соціально-психологічного та економічного впливу на персонал підприємства з урахуванням розглянутих якісних і кількісних чинників сприятиме збереженню і розвитку його трудових ресурсів, дозволить активізувати управлінські рішення і, відповідно, підвищить ефективність роботи підприємства загалом.

Перспективи подальших досліджень полягають у необхідності розгляду соціально-психологічних і економічних чинників взаємодії різних категорій промислово-виробничого потенціалу підприємства, на різних стадіях виробничого процесу та в системі маркетингу.

Список використаних джерел

1. Антонов В. М. Интеллектуально-математичний менеджмент: Кіберакмеологічна концепція : монографія / В. М. Антонов. – К. : КНТ, 2007. – 528 с.
2. Мороз Л. І. Теоретичні та практичні аспекти удосконалення кадрової політики українських підприємств / Л. І. Мороз // Науковий Вісник Волинського національного ун-ту ім. Л. Українки. Економічні науки. – 2010. – № 4. – С. 36–41.
3. Лозниця В. С. Психологія менеджменту. Теорія і практика : навч. посіб. / В. С. Лозниця. – К. : ТОВ «УВПК «ЕкеОб»», 2001. – 512 с.
4. Пачковський Ю. Ф. Психологія підприємництва : навч. посіб. / Ю. Ф. Пачковський. – К. : Каравела, 2006. – 408 с.
5. Теория и практика антикризисного управления : учеб. для вузов / Г. З. Базаров, С. Г. Беляев, Л. П. Бельых, В. И. Кошкина ; под ред. С. Г. Беляева, В. И. Кошкина. – М. : Закон и право, ЮНИТИ, 1996. – 469 с.
6. Алексеев И. В. Диагностика экономической защищённости предприятия с применением поликритериальной оптимизации финансово-экономических показателей / И. В. Алексеев, И. Б. Хома // Вестник Уральского Федерального университета (УрФУ). Серия экономика и управление. – 2013. – № 2. – С. 112–122.
7. Хома І. Б. Облік ознак виявлення бізнес-конфліктів у системі контролю економічної захищеності підприємства / І. Б. Хома // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. – 2014. – № 794. – С. 103–108.
8. Мороз Л. І. Економіко-математические и социально-психологические аспекты управления конфликтными ситуациями предприятий = Economic-mathematical and socio-psychological aspects of management of the conflict situations of the enterprises [Электронный ресурс] / Л. И. Мороз, И. Б. Хома // Международный научно-аналитический проект = Global International Scientific Analytical Project. – London : IASHE, 2016. – Режим доступа : <http://gisap.eu/ru/node/99532>.
9. Мороз Л. І. Рефлексивно-психологические черты кадрового потенциала предприятия как составляющая маркетинговых решений / Л. И. Мороз // Современные проблемы и пути их решения в науке, транспорте, производстве и образовании. – 2012. – Вып. 4, т. 16. – С. 8–16.

ТЕОРЕТИЧНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ

10. Мороз Л. І. Рефлексивні та психологічні чинники кадрового потенціалу підприємства як складові управлінських рішень / Л. І. Мороз // Український психолого-педагогічний науковий збірник. – 2014. – № 1 (01). – С. 86–90.

References

1. Antonov, V.M. (2007). *Intelektualno-matematychnyi menedzhment: Kiberakmeolohichna kontseptsia* [Intellectually and Mathematics Management: Cyber acmeological concept]. Kyiv: KNT (in Ukrainian).
2. Moroz, L.I. (2010). Teoretychni ta praktychni aspekty udoskonalennia kadrovoi polityky ukraïnskikh pidpryemstv [Theoretical and practical aspects of improving personnel policies of Ukrainian enterprises]. *Naukovyi Visnyk Volynskoho natsionalnoho universytetu im. L. Ukraïny. Ekonomichni nauky – Scientific Herald of the Volyn National University named L. Ukraïna. Economic Sciences*, no. 4, pp. 36–41 (in Ukrainian).
3. Loznytsia, V.S. (2001). *Psykhohohiia menedzhmentu. Teoriia i praktyka* [Psychology of Management. Theory and practice]. Kyiv: TOV “UVPK «EkeOb»” (in Ukrainian).
4. Pachkovskiy, Yu.F. (2006). *Psykhohohiia pidpryemnytstva* [Psychology of entrepreneurship]. Kyiv: Karavela (in Ukrainian).
5. Bazarov, H.Z., Beliaev S.H. (ed), Belykh L.P., Koshkina V.I. (ed) (1996). *Teoriia i praktika antykriznogo upravleniia* [The theory and practice of crisis management]. Moscow: Law and the right, YuNITI (in Russian).
6. Alekseev, I.V. & Khoma, I.B. (2013). Diahnostika ekonomicheskoi zashchishchennosti predpriatiia s primeneniem polikriterialnoi optimizatsii finansovo-ekonomicheskikh pokazatelei [Diagnostics of the economic protectability of the enterprise with the use of polycriterion optimization of economic and financial indicators] *Vestnyk Uralskoho Federalnoho unyversyteta (UrFU). Seriiia ekonomyka y upravlenye – Herald of the Ural Federal University (Ural Federal University). Series of Economics and Management*, no. 2, pp. 112–122 (in Russian).
7. Khoma, I.B. (2014). Oblik oznak vyivlennia biznes-konfliktiv u systemi kontroliu ekonomichnoi zakhyshchenosti pidpryemstva [Accounting of detect’ signs of business conflicts in the control system of economic protectability of enterprise]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu «Lvivska politekhnikha». Menedzhment ta pidpryemnytstvo v Ukraïni: etapy stanovlennia i problemy rozvytku – Bulletin of Lviv Polytechnic National University. Management and Entrepreneurship in Ukraine: problems and stages of development*, no. 794, pp. 103–108 (in Ukrainian).
8. Moroz, L.I. & Khoma, I.B. (2016). Ekonomiko-matematicheskie i sotsialno-psykhologicheskie aspekty upravleniia konfliktnymi situatsiiami predpriatii [Economic-mathematical and socio-psychological aspects of management of the conflict situations of the enterprises]. Global International Scientific Analytical Project. London: IASHE. Retrieved from <http://gisap.eu/ru/node/99532> (in Russian).
9. Moroz, L.I. (2012). Refleksivno-psykhologicheskie cherty kadrovogo potentsiala predpriatiia kak sostavliaiushchaia marketingovykh reshenii [The reflective-psychological features of personnel potential of the enterprise as a part of marketing solutions]. *Sovremennye problemy i puty ikh resheniia v nauke, transporte, proizvodstve i obrazovanii – Modern problems and their solutions in science, transport, manufacturing and education*, issue 4, vol. 16 (in Russian).
10. Moroz, L.I. (2014). Refleksivni ta psykhohohichni chynnyky kadrovoho potentsialu pidpryemstva yak skladovi upravlinskykh rishen [Reflexive and psychological factors of personnel potential of the enterprise as parts of management solutions]. *Ukraïnskyi psykhohohopedahohichni naukovyi zbirnyk – Ukrainian psycho-pedagogical scientific collection*, no. 1 (01), pp. 86–90 (in Ukrainian).

Мороз Людмила Іванівна – кандидат економічних наук, старший науковий співробітник, доцент, доцент кафедри менеджменту персоналу та адміністрування, Національний університет «Львівська політехніка» (вул. С. Бандери, 12, м. Львів, 79013, Україна).

Мороз Людмила Ивановна – кандидат экономических наук, старший научный сотрудник, доцент, доцент кафедры менеджмента персонала и администрирования, Национальный университет «Львовская политехника» (ул. С. Бандеры, 12, г. Львов, 79013, Украина).

Moroz Lyudmila – PhD in Economics, Senior Research Associate, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management Personnel and Administration, Lviv Polytechnic National University (12 S. Bandera Str., 79013, Lviv, Ukraine).

E-mail: limor2008@mail.ru