

Білявський В.М.

*Київський національний торговельно-економічний університет*

## СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ТОРГОВЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ

*В даній статті досліджено соціально-психологічні аспекти управління торговельним підприємством. Визначено індекси задоволеності виконуваною роботою за модифікованою нами методикою, з урахуванням специфіки об'єкту дослідження.*

**Ключові слова:** соціально-психологічні аспекти управління, соціальні ресурси, соціальний капітал, соціально-психологічний клімат, індекс задоволеності виконуваною роботою (ISW).

**I. Вступ.** Дослідження соціально-психологічних аспектів управління торговельним підприємством полягає у визначенні оптимального сполучення ресурсів, забезпеченні найбільшої економії сил та найбільш продуктивному використанні праці співробітників, підвищенні віддачі соціального капіталу, що має велике значення в умовах ринкових відносин.

**II. Постановка завдання.** Аналіз літературних джерел свідчить про те, що дослідження, які здійснювалися, дуже різнобічні. Так, у роботах [1, 2] розглядалися досить широке коло соціальних факторів – від тих, що дозволяють на науковій основі формувати трудовий колектив підприємства, і до тих, що визначають розвиток соціальної культури виробництва. К.К. Грищенко, А.А. Ручка, Н.А. Сакада у монографії “Управление трудовым коллективом: социально-психологические факторы оптимизации” [2] досліджували сутність та особливості трудового колективу торговельного підприємства, його місце у розвитку суспільних відносин, а також осмислювалися соціальні процеси, що відбувалися на підприємстві. Водночас у них спостерігалися і деякі недоліки. У роботах не достатньо обґрунтована логіка у розгляді соціальних факторів. Автори починають виклад із питань формування колективу. Потім розглядалися проблеми соціального прогнозування та планування. І знову викладалися окремі питання формування колективу. Не простежується логіка й у викладі таких питань як трудова адаптація працівників, заходи для поліпшення умов праці, підвищення стабільності та активності працівників, роз-

витку рівня їхньої мотивації, ступеню задоволеності працею. Незважаючи на зазначені недоліки, дані роботи містять багато інформації для формування узагальненого переліку соціальних факторів.

Найбільш фундаментально підійшли до вирішення даних питань такі науковці, як В.В. Бурєга у монографії “Социально-адекватный менеджмент” [3] та О.В. Ромашов і Л.О. Ромашова у підручнику “Социология и психология управления” [4]. Але питанням практичного використання їхніх методологічних наробок на рівні торговельних підприємств, на жаль, приділена не належна увага. Тому завданням даної статті є дослідження соціально-психологічних аспектів управління торговельним підприємством, а також визначення індексів задоволеності виконуваною роботою (ISW) персоналу торговельних підприємств.

**III. Результати.** М.В. Удальцова виділяє наступні аспекти управління соціальними ресурсами: індивідуально-психологічний – рівень особистості, соціально-психологічний – рівень колективу (є предметом нашого дослідження), соціальний – рівень суспільства [5]. Чим сильніше взаємопроникнення і сполучення цих аспектів, тим більш потужним є потенціал соціального капіталу. Найбільш вдалою, на наш погляд, видається спроба описання потенціалу соціального капіталу Л.А. Фігліна та В.І. Яковлева, як “реалізації потенціалу підприємства здійснюється через активізацію соціального капіталу за допомогою створення необхідних умов, що дозволяють максимально використовувати здібності працівників та забезпечують подальший розвиток їх сутнісних можливостей” [6, с.136; 7, с.74].

Дуже важливим аспектом згуртованості трудового колективу є соціально-психологічний клімат – емоційний настрій колективу, що відображує відносини між його членами. Соціально-психологічний клімат виникає в результаті безпосереднього міжособистісного спілкування у колективі. Ознакою сприятливого клімату є висока вимогливість членів колективу один до одного, доброзичлива і ділова критика, вільне вираження власної думки, відсутність тиску керівника на підлеглих, задоволеність кожного працівника від приналежності до колективу, високий ступінь емоційної включеності та взаємодопомоги у випадках виникнення труднощів виробничого та побутового характеру у колег. Для колективів із сприятливим кліма-

том характерні взаємна довіра між працівниками, теплота міжособових відносин. Позитивний клімат колективу зменшує плинність працівників. Навіть у тих випадках, коли люди незадоволені якими-небудь матеріальними факторами виробничого середовища, вони не подають заяви на звільнення, якщо у колективі склалися хороші взаємини. Так, М.В. Сорокіною експериментально встановлено, що "...працівник при гарному настрої може збільшити продуктивність праці в два-три рази" [8, с.428]. Соціально-психологічний клімат впливає на самопочуття членів колективу, прийняття і здійснення спільних рішень, досягнення максимальної ефективності спільної діяльності.

Доцільно враховувати не тільки специфіку формальних та неформальних структур, взятих окремо, але й їх конкретне співвідношення. Чим вище ступінь єдності формальної та неформальної структури, тим позитивнішим буде вплив, який формує соціально-психологічний клімат колективу.

Кожна особа – внаслідок приналежності до соціальної групи та причетності до спільної праці – справляє певний вплив на клімат колективу – максимальний або мінімальний, позитивний або негативний вплив на самопочуття оточуючих в залежності від їх найголовніших психологічних якостей – темпераменту і характеру.

З метою виявлення соціально-психологічних аспектів управління торговельним підприємством нами проводилося дослідження шляхом анкетування персоналу двадцяти шести торговельних підприємств м. Києва (на даних підприємствах у звітному періоді працювало чотириста п'ятдесят шість працівників). Нами було відіслано чотириста п'ятдесят шість анкет з яких повернулися чотириста, тобто заповнили анкети 87,7 % працюючих. Результати анкетування ми згрупували в табл. 1, на основі якої було проведено аналіз стану соціально-психологічного клімату в колективах досліджуваних торговельних підприємств.

За організаційно-правовою формою досліджені торговельні підприємства розподіляються таким чином: 8 ТОВ (товариств з обмеженою відповідальністю), 9 ЗАТ (закритих акціонерних товариств) і ВАТ (відкритих акціонерних товариств). У свою чергу, за розміром підприємства з чисельністю працюючих до 15 осіб складають 65,4 %, тоді як з числом працівників більше 15 осіб мають 34,6 % від загальної

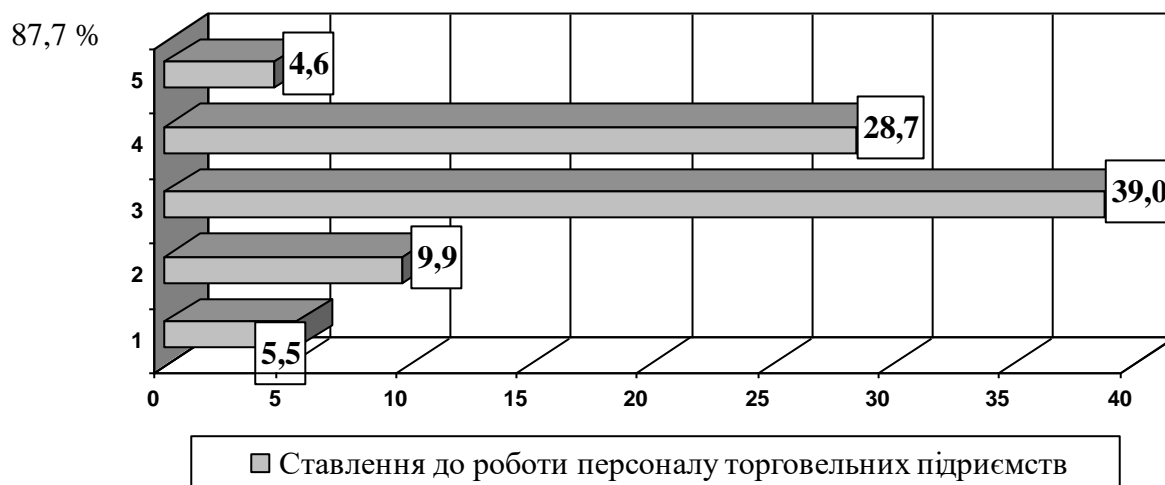
кількості підприємств.

Таблиця 1. Розподіл відповідей респондентів, щодо соціально-психологічного клімату колективів торговельних підприємств, у %

№ з/п	ЗАПИТАННЯ І ВІДПОВІДІ	За віком				За статтю		Всього
		до 30 років (1-ша вікова група)	від 31 до 40 років (2-га вікова гр.)	від 41 до 50 років (3-тя вікова гр.)	більше 50 років (4-та вікова гр.)	чоловіків	жінок	
		питома вага, %	питома вага, %	питома вага, %	питома вага, %	питома вага, %	питома вага, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 Чи задоволені Ви вашою роботою?								
1.1	цілком незадоволений	0,9	3,3	0,9	0,4	2,2	3,3	5,5
1.2	скоріше не задоволений, аніж задоволений	1,5	5,7	1,8	0,9	3,3	6,6	9,9
1.3	важко сказати	5,5	23,0	6,8	3,7	8,8	30,3	39,0
1.4	скоріше задоволений, аніж незадоволений	2,4	18,4	4,6	3,3	5,7	23,0	28,7
1.5	цілком задоволений	0,7	2,2	1,3	0,4	1,9	2,6	4,6
	Всього:	11,0	52,6	15,4	8,8	21,9	65,8	87,7
2 Чи потребує Ваша робота повного використання Ваших навичок і здібностей?								
2.1	не потребує	3,3	10,1	3,3	2,0	4,2	14,5	18,6
2.2	потребує частково	4,4	26,3	6,8	4,2	10,1	31,6	41,7
2.3	потребує	3,3	16,2	5,3	2,6	7,7	19,7	27,4
	Всього:	11,0	52,6	15,4	8,8	21,9	65,8	87,7
3 Як Ви оцінюєте свою зарплату з урахуванням Ваших обов'язків і рівня відповідальності?								
3.1	дуже низька	2,2	9,0	3,1	1,3	5,0	10,5	15,6
3.2	низька	3,9	11,6	4,4	1,8	5,9	15,8	21,7
3.3	середня	2,9	18,0	4,6	3,5	6,6	22,4	28,9
3.4	відповідна	1,5	10,5	2,9	1,8	3,5	13,2	16,7
3.5	дуже висока	0,4	3,5	0,4	0,4	0,9	3,9	4,8
	Всього:	11,0	52,6	15,4	8,8	21,9	65,8	87,7
4 Як Ви оцінюєте роботу Вашого безпосереднього керівника?								
4.1	дуже погана	0,9	4,8	2,0	0,4	2,2	5,9	8,1
4.2	погана	1,8	7,9	2,9	1,3	3,9	9,9	13,8
4.3	середня	3,9	19,7	5,3	3,5	7,5	25,0	32,5
4.4	добра	3,1	14,9	3,7	2,4	5,7	18,4	24,1
4.5	дуже добра	1,3	5,3	1,5	1,1	2,6	6,6	9,2
	Всього:	11,0	52,6	15,4	8,8	21,9	65,8	87,7

На першому етапі дослідження потрібно було виявити, чи задоволені респонденти виконуваною роботою. Відповіді розподілилися таким чином: “цілком незадоволені”, “скоріше не задоволені, аніж задоволені” та “ті що не визначилися (важко сказати)” визнали 54,4 %, чи 248 працівників (25 + 45 + 178) з 400 опитаних;

“скоріше задоволені, аніж незадоволені” та “цілком задоволені” роботою 33,3 %, чи відповідно 152 опитаних (131 + 21). Наведенні данні проілюструємо за допомогою (рис. 1).



1. Цілком незадоволений
2. Скоріше не задоволений, аніж задоволений
3. Важко сказати
4. Скоріше задоволений, аніж незадоволений
5. Цілком задоволений

Рис. 1. Ставлення працівників до роботи в цілому по торговельних підприємствах

За віковими групами в натуральних показниках на це запитання були отримані наступні відповіді: дуже поганою та поганою з “1-шої вікової групи” 11 працівників (4 + 7), чи 2,4 %, а у “4-й віковій групі” склав відповідно 6 працівників, чи 1,3 %. Як видно з вище наведених даних в (натуральних показниках) ставлення до роботи найбільш погане та дуже погане спостерігається у “2-й віковій групі”. В цілому на торговельних підприємствах ставлення до роботи працівників знаходиться на належному рівні, тобто середнє, добре та дуже добре склало відповідно 72,3 % (39,0 + 28,7 + 4,6), що на наш погляд, є непоганим показником ставлення працівників до роботи, що яскраво ілюструє наведена вище діаграма.

На другому етапі дослідження необхідно було виявити, якою мірою робота працівників вимагає використання ними їх навичок і здібностей. Відповіді розподілилися таким чином: 69,1 %, чи 315 опитуваних (190 + 125) вважають, що робота “потребує” використання навичок і здібностей; 85 респондентів, чи 18,6 % вважає, що робота “не потребує” навичок і здібностей. Хоча 18,6 % працівників торговель-

них підприємств, які відповіли на дане запитання “не потребує”, – це забагато. І особливо турбує те, що з “2-ї вікової групи” 46 опитуваних, чи 10,1 % відповіли ні “не потребує” (див. рис. 2). Але знаючи проблему її можна вирішити, і на наш погляд адміністраціям підприємств вдалося частково вирішити дану проблему.

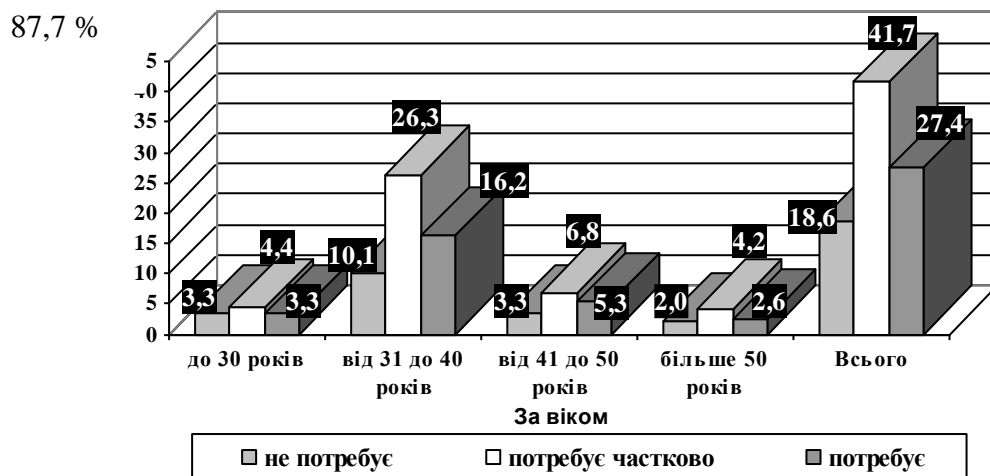


Рис. 2. Розподіл оцінок респондентів різних вікових категорій, щодо ступеню використання ними навичок і здібностей

На третьому етапі дослідження потрібно було виявити відповідність отриманої працівниками заробітної плати обсягу покладених на них обов’язків. Відповіді розподілилися таким чином: “дуже низькою” та “низькою” зарплату вважають 37,3 % (15,6 + 21,7), чи 170 опитаних (99 + 71); “посередньою” 28,9 %, чи 132 працівника (13 + 21 + 82 + 16) від загальної чисельності опитуваного персоналу торговельних підприємств; “відповідною” заробітну плату вважають 16,7 % респондентів, чи 76 працівника; “дуже високою” 4,8 % опитаних, чи 22 працівника (див. рис. 3).

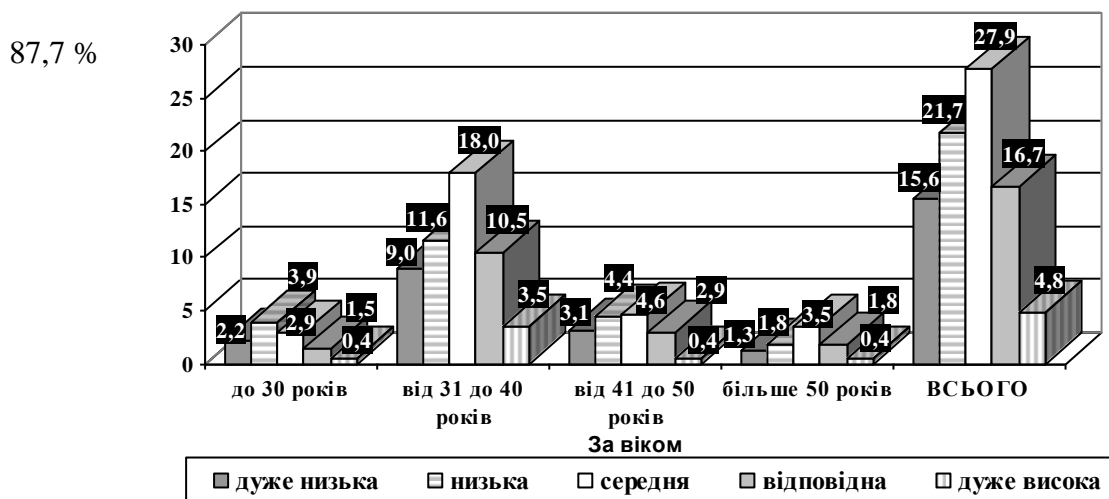


Рис. 3. Оцінювання працівниками ступеню відповідності заробітної платні обсягу покладених на них обов’язків

З наведеного можна зробити висновок, що зарплата працівників досліджуваних торговельних підприємств не відповідає обсягу покладених на них повноважень.

На четвертому етапі дослідження потрібно було виявити, як респонденти оцінюють роботу свого безпосереднього керівника. Відповіді розподілилися таким чином: “дуже поганою” і “поганою” оцінюють роботу керівників в цілому по торговельних підприємствах 21,9 % (8,1 + 13,8), чи 100 опитаних (37 + 63); але якщо “середньою”, “доброю” та “дуже доброю” оцінюють роботу адміністрацій 65,8 % (32,5 + 24,1 + 9,2), чи 300 працівників (148 + 110 + 42), то роботу керівників торговельних підприємств можна оцінити, як “добру” (див. рис. 4).

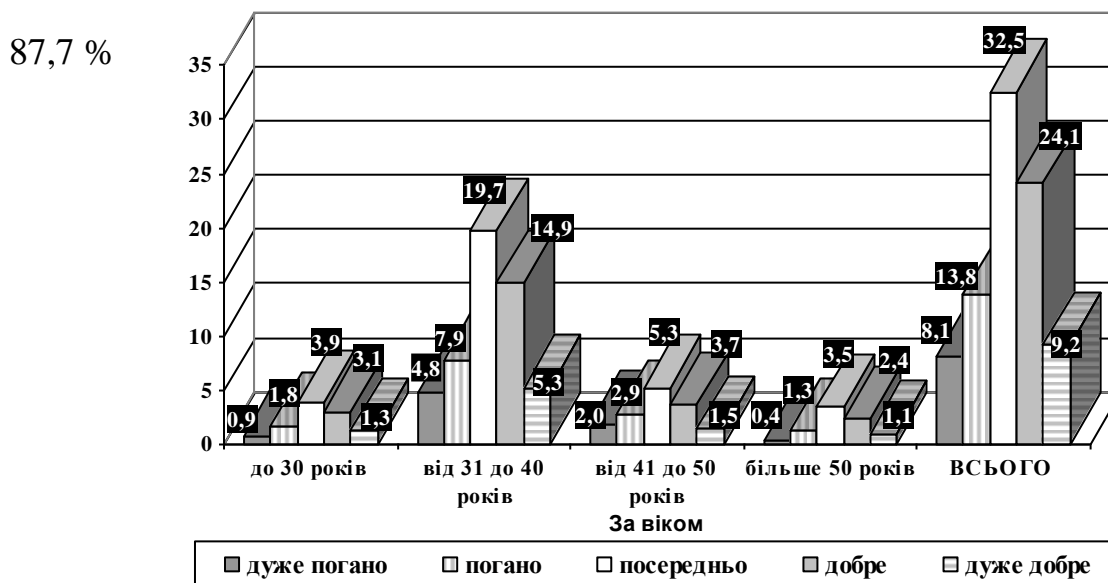


Рис. 4. Розподіл оцінок роботи керівників респондентами різних вікових категорій

За допомогою цього анкетного опитування отримана інформація, за допомогою якої управлінський персонал торговельних підприємств має змогу приймати певні рішення, що спрямовані на покращення як економічного становища так і соціально-психологічного клімату торговельних підприємств. Вищезазначені результати були отримані тому, що управлінський персонал досліджуваних торговельних підприємств належним чином організував роботу підприємств, свідчення цього отримання прибутку. Але низька заробітна плата у переважної більшості працівників викликала негативні відповіді на перше та третє запитання анкети, хоча дана ситуація характерна для багатьох торговельних підприємств (які не брали участь у анкетному опитуванні). Отриманий аналітичний матеріал потрібен для розрахунку індексу

задоволеності виконуваною роботою (ISW).

Важливу роль у трудовій поведінці працівників торговельних підприємств відіграє ступінь їхньої задоволеності виконуваною роботою. Анкетне опитування виявило, що “цілком задоволені” своєю роботою 4,6 % респондентів; “скоріше задоволені, аніж незадоволені” – 28,7 %. “Цілком незадоволені” 5,5%, та “скоріше не задоволені, ніж задоволені” 9,9 %. Досить значний відсоток тих, що ще не визначились – 39 %.

Визначимо індекси задоволеності виконуваною роботою на досліджуваних торговельних підприємствах за методикою В.І. Паніотто та В.С. Максименка [9], модифіковану нами з урахуванням специфіки об’єкту дослідження. Цей індекс характеризує внутрішню емоційну атмосферу колективу підприємства. Припустимо, що кожен окремо взятий респондент певною мірою задоволений своєю працею на торговельних підприємствах. Відповідь “цілком задоволений” оцінюється в 1 бал; “скоріше задоволений, аніж незадоволений” в 0,5 бала; “цілком незадоволений” в (-1) бал; “скоріше не задоволений, ніж задоволений” в (-0,5) бал та “важко сказати” в -0 балів. *Індекс задоволеності виконуваною роботою (ISW)* може бути визначений за формулою 1:

$$ISW = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^5 \beta_i N_i, \quad (1);$$

де,  $N$  – загальна чисельність опитаних респондентів, %;

$\beta_i$  – бальна оцінка;

$N_i$  – кількість респондентів в розрізі бальної оцінки, %.

Індекс задоволеності виконуваною роботою (ISW) збільшується зі збільшенням позитивних виборів. Якщо  $(ISW) > 0$ , то це означає, що персонал торговельних підприємств задоволений виконуваною роботою, і, навпаки, при  $(ISW) < 0$  – маємо не задоволеність виконуваною роботою. Згуртованість працівників торговельних підприємств тим вища, чим ближче цей індекс до максимального значення – одиниці.

За цією шкалою визначено індекси задоволеності виконуваною роботою (ISW)



опитаних працівників торговельних підприємств:

$\beta_i$	+1	0,5	0	-0,5	-1	$N = 87,7$
$N_i$	4,6	28,7	39	9,9	5,5	

$$1 * 4,6 + 0,5 * 28,7 + 0 * 39 + (-0,5) * 9,9 + (-1) * 5,5 = 4,6 + 14,35 + 0 + (-4,95) + (-5,5) = 8,5 / 87,7 = 0,097$$

Переважно респонденти ставляться до своєї роботи таким чином:

- управлінський персонал – задоволений виконуваною роботою повністю;
- ТОП (торговельно-обслуговуючий персонал) – скоріше не задоволений, ніж задоволений та цілком незадоволений виконуваною роботою;
- допоміжний – цілком незадоволений виконуваною роботою.

Розрахунки показали, що  $(ISW) = 0,097$ . Це середній індекс задоволеності виконуваною роботою персоналу досліджуваних торговельних підприємств, що відповідає пункту “важко сказати” зі знаком “+”. Беручи до уваги введені позначення, розглянемо індекси задоволеності виконуваною роботою на торговельних підприємствах за категоріями посад респондентів (табл. 2). Колонки 3-7 даної таблиці сформовані за результатами табл. 1.

За результатами розрахунків, зведених в табл. 2, середній індекс задоволеності виконуваною роботою в торговельних підприємствах становить: серед чоловіків – 0,041, а серед жінок – 0,114. Це дає підставу вважати, що жінки задоволені роботою та займають посадою більше за чоловіків.

Нами досліджено і ступінь задоволеності виконуваною роботою в торговельних підприємствах працівників різних вікових категорій. Серед респондентів згрупованих за віком більш задоволені виконуваною роботою представники вікової категорії від 41 до 50 років та від 31 до 40 років, а найменше до 30 років та більше 50 років. Отже, проведене дослідження переконує, що найбільш задоволені виконуваною роботою на торговельних підприємствах працівники вікової категорії від 41 до 50 років.

Велике значення у задоволеності виконуваною роботою відіграє рівень освіти. Індекси задоволеності виконуваною роботою на досліджуваних торговельних підприємствах для працівників: з середньою загальною освітою склали – (-0,072); з

середньо спеціальною освітою – 0,073; з незакінченою вищою освітою – 0,172 та з вищою освітою – 0,551.

Таблиця 2. Індекси задоволеності виконуваною роботою (ISW) респондентів різних груп за результатами анкетного опитування в досліджуваних торговельних підприємствах за 2004 р.

№ з/п	Категорії працівників	Бальні оцінки					Питома вага, %	ISW
		+1	+0,5	0	-0,5	-1		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Питома вага кожної бальної оцінки у загальній кількості працюючих, %	4,6	28,7	39	9,9	5,5	87,7	0,097
	в тому числі:							
1	За віком:							
	- до 30 років (1-ша вікова група), %	0,7	2,4	5,5	1,5	0,9	11,0	0,023
	- від 31 до 40 років (2-га вікова група), %	2,2	18,4	23	5,7	3,3	52,6	0,100
	- від 41 до 50 років (3-тя вікова група), %	1,3	4,6	6,8	1,8	0,9	15,6	0,117
	- більше 50 років (4-та вікова група), %	0,4	3,3	3,7	0,9	0,4	8,8	0,035
2	За статтю:							
	- чоловіки, %	1,9	5,7	8,8	3,3	2,2	21,9	0,041
	- жінки, %	2,6	23	30,3	6,6	3,3	65,8	0,114
3	За категоріями посад:							
	- управлінський персонал, %	3,5	11,8	2	0,7	0	18,0	0,503
	- торговельно-обслуговуючий персонал (ТОП), %	0,7	12,3	28,1	7,5	3,1	51,5	0,000
	- допоміжний персонал, %	0,4	4,6	9	1,8	2,4	18,2	-0,033
4	За рівнем освіти:							
	- з середньою загальною освітою, %	0,4	5,5	24,3	5,3	3,3	38,8	-0,072
	- з середньо-спеціальною освітою, %	0,7	10,5	13,2	3,9	1,8	30,0	0,073
	- з незакінченою вищою освітою, %	0,4	1,3	0,9	0,2	0,4	3,3	0,172
	- з вищою освітою, %	3,1	11,4	0,7	0,4	0	15,6	0,551

Як бачимо, індекс задоволеності виконуваною роботою найвищий у працівників з вищою освітою, найменший у працівників з середньою загальною освітою. Респонденти з незакінченою вищою освітою близькі до позиції “скоріше задоволені, аніж незадоволені” виконуваною роботою, а респонденти з середньо спеціальною освітою задоволені виконуваною роботою на торговельних підприємствах менше, ніж респонденти з незакінченою вищою та близькі до позиції “важко сказати”. Тоді як за категоріями посад, найменший рівень задоволеності виконуваною роботою,

спостерігається у допоміжного персоналу (-0,033), в свою чергу (ISW) торговельно-обслуговуючого персоналу дорівнює 0,000. Високий же рівень задоволеності в управлінського персоналу 0,503. На індекс задоволеності виконуваною роботою, на наш погляд, в першу чергу впливає рівень матеріального стимулювання.

Ступінь задоволеності виконуваною роботою виступає інтегральним показником якості життя працівника та його реальних досягнень. При цьому важливо брати до уваги не лише суб'єктивний стан задоволеності, але й змістовність, – чим задоволений працівник і якими засобами досягається задоволеність виконуваною роботою.

Підвищений ступінь задоволення над рівнем інтегральної оцінки, свідчатиме, що багато працівників (можливо більша частина) займають позицію виграшних поступок, яку можна сформулювати таким чином: “нехай мені не все подобається на цьому підприємстві, але я задоволений, що працюю саме на ньому”. Така позиція обумовлена загальною ситуацією в країні, галузі, коли на тлі певних економічних коливань, більшості людей доводиться обмежувати свої бажання і вести розмірене життя.

**IV. Висновки.** Узагальнюючи зазначимо, що у даній статті нами досліджено соціально-психологічні аспекти управління торговельним підприємством та визначено індекси задоволеності виконуваною роботою (ISW) за методикою [9], модифікованою нами з урахуванням специфіки об'єкту дослідження. Збільшення значень даних індексів у колективі торговельного підприємства свідчить про можливість формування сприятливого соціально-психологічного клімату взаємовідносин працівників. Він сприятиме розвитку творчості, ініціативи, активності кожного члена колективу, зміцненню дисципліни, досягненню можливо кращих особистих результатів, а звідси, і результатів колективу загалом. Тоді як зменшення значень індексів задоволеності виконуваною роботою (ISW) може свідчити про протилежні тенденції.

Перспективним видається подальше дослідження щодо внеску сприятливого соціально-психологічного клімату колективу у формування соціального капіталу торговельних підприємств.

## Література:

1. Величко А.Н., Подмарков В.Г. Социолог на предприятии. Изд. 2-е – М.: Московский Рабочий, 1979. – 240с.
2. Управление трудовым коллективом: социально-психологические факторы оптимизации, – Монография / К.К. Грищенко, А.А. Ручка, Н.А. Сакада и др.; Отв. ред. К.К. Грищенко, Н.А. Сакада. АН УССР. Ин-т философии. – К.: Наукова думка, – 1988. – 240с.
3. Бурега В.В. Социально-адекватный менеджмент. – Монография. – К.: Издательский центр «Академия», 2001. – 272с.
4. Ромашев О.В., Ромашева Л.О. Социология и психология управления. – М.: Издательство «Экзамен», – 2002. – 512с.
5. Уразов В.А. Повышение эффективности использования социальных ресурсов предприятия: Учебное пособие / В.А. Уразов; Международный независимый эколого-политологический ун-т. – М.: Изд-во МНЭПУ, 2001. – 130с.
6. Фиглин Л.А. Социальный потенциал качества управления и развития / Л.А. Фиглин. – Саратов: Науч. кн., 2003. – 265с.
7. Яковлев В.И. Социальный потенциал градообразующего предприятия / В.И. Яковлев; Волжская государственная академия водного транспорта – Н. Новгород: Гладкова О.В., 2003. – 128с.
8. Сорокина М.В. Менеджмент торгового предприятия: [Стратегия и тактика конкурент. борьбы. Орг. дизайн. Управление человеческими ресурсами. Эффективность труда менеджера] / М.В. Сорокина. – СПб.: Питер: Питер Принт, 2003. – 528с.
9. Паниотто В.И., Максименко В.С. Количественные методы в социологических исследованиях, – К.: Наукова думка, 1982. – 272с.