

JEL Classification: D21; D 23, D 29

Абрамова І.О., к.е.н., доцент
Луцький національний технічний університет
<https://orcid.org/0000-0002-1241-052>
i.abramova@lntu.edu.ua

Abramova I.O. Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Lutsk National Technical University
<https://orcid.org/0000-0002-1241-052>
i.abramova@lntu.edu.ua

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ ПОВЕДІНКИ ПЕРСОНАЛУ

У цій статті на основі теоретичного аналізу сформовано підходи до розуміння сутності поняття «організаційна поведінка», визначено об'єкти організаційної поведінки та сформовано напрямки аналізу та оцінки організаційної поведінки. Систематизація літературних джерел та підходів до аналізу організаційної поведінки свідчить про недостатність досліджень, присвяченим розробці напрямків оцінки організаційної поведінки. Актуальність вирішення даної наукової проблеми полягає в тому, що у статті на осевої теоретичного дослідження запропоновано ключові напрямками оцінки організаційної поведінки: оцінка мотивації та рівня задоволеності працівників, аналіз конфліктів та соціально-психологічного клімату у колективі. Дослідження теми теоретико-методичних засад організаційної поведінки у роботі здійснюється в такій логічній послідовності: систематизація трактувань дефініції «організаційна поведінка», формування підходів до розуміння сутності поняття «організаційна поведінка», аналіз існуючих методів оцінки організаційної поведінки та обґрунтування напрямків оцінки організаційної поведінки. У статті представлені результати аналізу теоретико-методичних засад організаційної поведінки. Результати дослідження можуть бути корисними для практичного використання управлінцями, які прагнуть збільшити результативність роботи персоналу.

Ключові слова: методи оцінки організаційної поведінки, моделі організаційної поведінки, мотивація, організаційна поведінка, продуктивність праці.

THEORETICAL AND METHODOLOGICAL PRINCIPLES OF ORGANISATIONAL BEHAVIOR

In this article, based on the theoretical analysis, approaches to understanding the essence of the concept of «organizational behavior», the objects of organizational behavior are identified and the directions of analysis and evaluation of organizational behavior are formed. The systematization of literary sources and approaches to the analysis of organizational behavior indicates the lack of research devoted to the development of directions of assessment of organizational behavior. The relevance of the solution to this scientific problem is that in the article on the axis of theoretical study, the key areas of assessment of organizational behavior are proposed: assessment of motivation and level of satisfaction of employees, analysis of conflicts and socio-psychological climate in the team. The study of the topics of theoretical and methodological principles of organizational behavior in the work is carried out in such a logical sequence: systematization of the interpretation of definitions «organizational behavior», forming approaches to understanding the essence of the concept of "organizational behavior", analysis of existing methods for assessing organizational behavior and justification of the directions of assessment of organizational behavior. The article presents the results of the analysis of theoretical and methodological principles of organizational behavior. Research results can be useful for practical use by managers who seek to increase the performance of personnel.

Key words: methods of assessing organizational behavior, model of organizational behavior, motivation, organizational behavior, labor productivity.

Постановка проблеми у загальному вигляді і її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Ключовою рушійною силою організації та її основним ресурсом є персонал. Тому важливо при аналізі діяльності підприємства, причин виникнення кризових ситуацій та при пошуку шляхів їх уникнення, зважати, що працівники підприємства є тим двигуном, який є основою всім іншим напрямкам роботи. Плануючи заходи щодо нарощення ефективності бізнесу, не можна ігнорувати почуття людей, їх поведінку і настрої на роботу.

Оскільки менеджмент є «процесом, автором і безпосереднім виконавцем та учасником якого є людина» (Вегера, 2004), тому варто розглядати персонал з точки зору індивідуальних особливостей поведінки кожного працівника. Відповідно стає актуальним використання інструментів впливу на поведінку працівників, підходів з точки зору індивідуальних особливостей людської поведінки з ціллю розкриття професійного потенціалу персоналу, що відіграє значну роль у визначенні ефективності діяльності підприємства. Механізм організаційної взаємодії працівників в бізнесі є складний, тому управлінці потребують теоретичних ґрунтовних досліджень щодо факторів та чинників організаційних процесів.

Водночас одним з результативних інструментів механізму реалізації системи менеджменту є оцінка організаційної поведінки персоналу, результати аналізу якої дають можливість керівникам підготувати працівників до впровадження змін, проводити атестації, підбирати керівників залежно від рівня управління більш якісно. Отже, аналіз організаційної поведінки працівників є ключовим елементом формування ефективної системи управління кадрами. Таким чином, ефективність аналізу організаційної поведінки залежить від методики аналізу та дієвих методів оцінки. Проте, оцінка організаційної поведінки методологічно є досить складною. Це пов'язано з тим, що розроблено значну кількість методів, що ґрунтуються на оцінці організаційної поведінки з точки зору якісних характеристик (тобто передбачає використання методів анкетування, опитування). Водночас важливим є проведення комплексної оцінки організаційної поведінки, яка передбачає кількісний та якісний аналіз. Таким чином виникає складність забезпечення співставного вигляду. Таким чином, індикатори оцінки організаційної поведінки повинні оцінюватись кількісними показниками, що забезпечуватиме об'єктивні висновки результатів аналізу.

Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми. Пошук шляхів удосконалення та прогнозування організаційної поведінки працівників забезпечується напрацюваннями вчених та науковців, які досліджували сутність поняття управління. Зокрема, соціальний аспект управління підприємством представлений доробком вчених та науковців – класиків менеджменту: Ф. Герцбергом, М. Фоллет, Ф. Тейлором, Е. Мейо, П. Друкером, А. Маслоу, В. Врумом та ін. Також вагомий доробок у розвиток досліджень організаційної поведінки сформовано науковцями та вченими, які досліджували управління кадрами, зокрема: І. Шекшнею, М. Николаєнком, М. Виноградовим, А. Кібановим, М. Виноградовим та ін. В цілому, аналіз літературних джерел щодо оцінки поведінки персоналу показав, що сучасні методики оцінки організаційної поведінки стосуються в більшій мірі аналізу та прогнозуванню особистісної поведінки персоналу. У сучасній науковій літературі аналіз організаційної поведінки конкретного підприємства здійснюється переважно з використанням методів тестування, анкетування та опитування.

Цілі статті. Цілями статті є комплексне дослідження теоретичних і методичних підходів до оцінки організаційної поведінки персоналу на мікрорівні.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Вищезазначено, що теоретико-методичні засади

організаційної поведінки персоналу, , досліджувались багатьма вітчизняними та зарубіжними вченими та науковцями. Систематизація трактувань дефініції «організаційна поведінка» подано у таблиці 1.

Таблиця 1. – Систематизація трактувань дефініції «організаційна поведінка»

Автор або колектив авторів	Визначення	Ключова характеристика
1	2	3
Латфуллін Г.Р., Громова О.Н.	«систематизований науковий аналіз поведінки індивідуума, груп, організацій з метою зрозуміти, передбачити і вдосконалити індивідуальне виконання і функціонування організації з урахуванням впливу зовнішнього середовища» (Латфулліна та ін., 2019)	Науковий аналіз
Кочеткова А.І.	«організаційна поведінка - це вивчення поведінки людей і груп в організаціях, формування поведінкових моделей, розробка навичок практичного використання отриманих знань» (Кочеткова, 2001)	Вивчення поведінки, формування поведінкових моделей
Карташова Л.В.	«науку про те, як люди поведуться в організації і яким чином їх поведінка впливає на результати її роботи» (Карташова та ін. 2003)	наука про вплив особистісної поведінки на результати роботи працівника
Співак В.А.	«Наука, яка дозволяє лінійному і функціональному керівнику глибше зрозуміти причини і фактори поведінки людей в організації і на цій основі підвищити ефективність управління провідним фактором виробництва - персоналом» (Співак, 2005)	Розуміння причин та факторів поведінки працівників
Красовський Ю.Д.	«організаційна поведінка - поведінка працівників, залучених у певні управлінські процеси, що мають свої цикли, ритм, темпи, структуру відносин, організаційні рамки і вимоги до працівників» (Красовський, 2004)	Сукупність циклів, ритмів та ін. кожного працівника
Джордж Дж. М.	«організаційна поведінка - набір інструментів, що дозволяють: 1) співробітникам - розуміти, аналізувати і описувати поведінку людей в організації; 2) менеджерам – покращувати або змінювати типи поведінки співробітників таким чином, щоб структурні підрозділи, люди, групи і організація в цілому могли домогтися своїх цілей» (Джордж, 2003)	Набір інструментів
Ньюстром Джон В. та Кейт Девіс	«це вивчення поведінки людей (індивідів та груп) в організаціях і практичне використання одержаних результатів» (Ньюстром та Девіс, 2000)	Практичне використання результатів аналізу поведінки людей (індивідів та груп) в організації

* сформовано автором за джерелами (Латфулліна та ін., 2019; Кочеткова, 2001; Карташова та ін. 2003; Співак, 2005; Красовський, 2004; Джордж, 2003; Ньюстром та Девіс, 2000)

Отже, систематизація визначень поняття «організаційна поведінка» та аналіз ключових характеристик дає можливість виокремити підходи до розуміння сутності поняття «організаційна поведінка»:

- підхід з точки зору розуміння організаційної поведінки як науки;
- підхід з позиції дослідження поведінки індивіда, що впливає на особистісні результати;
- комплексний підхід, що формується на основі розуміння організаційної поведінки як типової поведінки окремих працівників, що формує загальну організаційну поведінку, яка впливає на особистісні результати та результати діяльності організації в цілому.

Вважаємо, що комплексний підхід до розуміння сутності поняття організаційна поведінка є найбільш актуальним у сучасних реаліях мікро- та макросередовища, оскільки організаційна поведінка працівників формується залежно від зовнішнього середовища: соціалізації та гуманізації праці, інформаційних технологій, науково - технічного прогресу та інших. Проте з іншого боку залежить від особистісних характеристик та якостей окремого індивіда (ціннісні орієнтації, сприйняття, бачення, переконання, ментальних відмінностей, тощо). Водночас, організаційна поведінка

впливає як на результати діяльності організації, так і на особисті результати роботи працівника. Отже, під організаційною поведінкою розуміємо типову поведінку працівників на підприємстві (окремої особистості або групи працівників), яка забезпечує ставлення персоналу до обов'язків і якість їх виконання, формує особистісні результати, а також має вплив на результати діяльності організації загалом.

Тому вважаємо, що об'єктом аналізу організаційної поведінки є особистісна поведінка персоналу організації; колективні методи поведінки організаційних груп у мікросередовищі, а також поведінка організації у макросередовищі загалом (рис. 1).



Рисунок 1. – Об'єкти організаційної поведінки

* сформовано автором на джерелом (Космина, 2017)

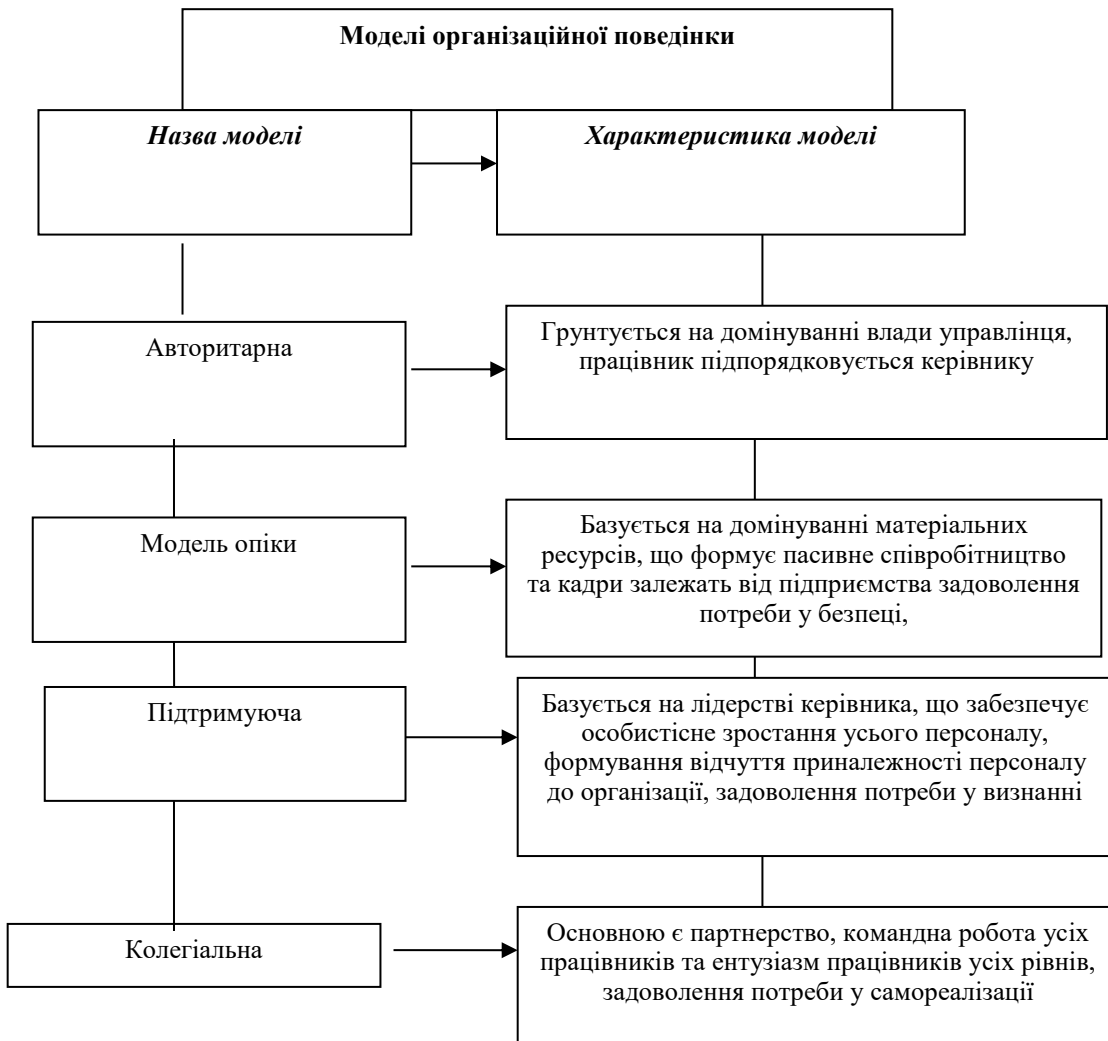


Рисунок 2. – Моделі організаційної поведінки та їх характеристика

*сформовано автором за джерелом (Космина, 2017)

Специфічними функціями управління організаційною поведінкою працівників можна вважати:

- забезпечення розвитку персоналу;
- навчання кадрів;
- організація ефективної системи підбору та розстановки працівників;
- аналіз конфліктності та опору змінам;
- забезпечення стабільності кадрів та формування мотивації працівників.

Ступінь мотивації працівників організації залежить від моделі організаційної поведінки, тобто ключової системи переконань, які забезпечують діяльність та конкретні управлінські дії в системі менеджменту організації. Кожна конкретна модель організаційної поведінки має мотивуючий вплив на діяльність працівників. Застосування управліннями оптимальної моделі повинен залежити від завдань, кваліфікації та освіти виконавців цих завдань, умов праці та особистісних характеристик працівників. Базові моделі організаційної поведінки та їх характеристика подано на рисунку 2.

Отже, на основі теоретичного дослідження сутності та аналізу існуючих моделей організаційної поведінки, сформуємо висновок, що в сучасних кризових умовах пандемії Covid-19, гостро постає потреба аналізу, коригування та прогнозування відповідної моделі організаційної поведінки. Все більше керівників інституційного та управлінського рівнів менеджменту розуміють, що діяльності організації залежить від розуміння сутності, контролювання та прогнозування організаційної поведінки персоналу, а в меншій мірі – від фінансових ресурсів. Таким чином, важливим є проведення оцінки організаційної поведінки працівників підприємства на основі ефективних методів та методик аналізу.

Систематизація сучасних методів оцінки поведінки персоналу подано на рисунку 3.

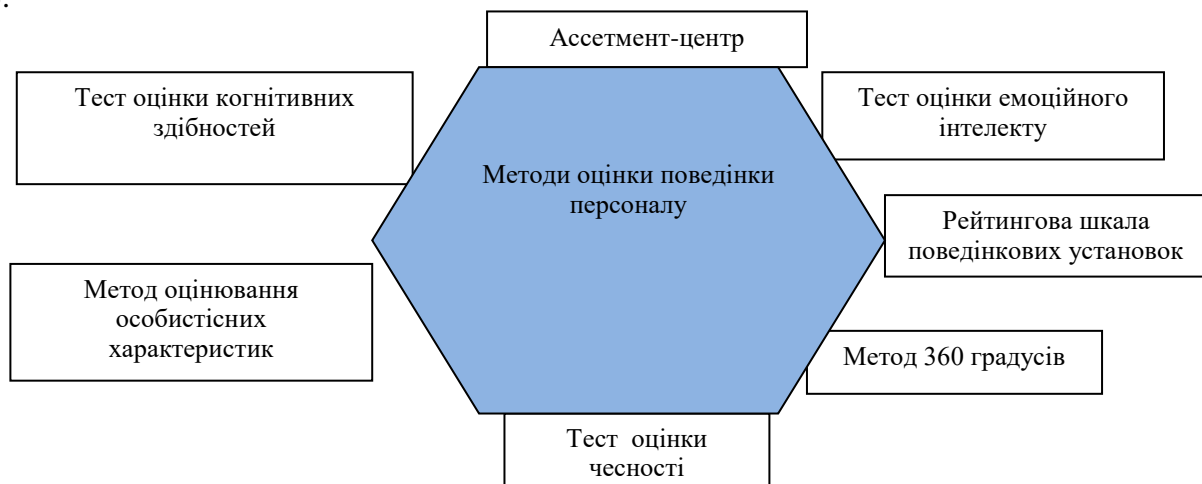


Рисунок 3. – Методи оцінки поведінки персоналу

**сформовано автором за результатами досліджень*

Вищезазначені методи впроваджуються у практику оцінки організаційної поведінки управліннями через анкетування кожного працівника, проте методи асетмент-центру та оцінювання особистісних характеристик проводяться у вигляді індивідуального та групового тестування.

Проте організаційна поведінка персоналу підприємства формується з соціально-психологічних характеристик окремих працівників, а також як наслідок впливу факторів (наприклад: конфліктів, соціально-психологічного клімату, організаційної культури особливостей комунікації, стилю керівництва, системи менеджменту). З огляду на це, оцінка організаційної поведінки працівників повинна базуватись на тестуванні трудових ресурсів з ціллю виявлення соціально-психологічних характеристик індивідумів, а також

з використанням математично-економічних методів аналізу для проведення кількісної оцінки.

З метою формування ефективної системи менеджменту, що забезпечує організаційні процеси, потрібно акцентувати увагу на факторах, які мають прямий вплив на працівників, тобто оцінці факторів впливу на поведінку персоналу. Аналіз літературних джерел, що стосуються дослідження сутності та аналізу поведінки персоналу, дозволяє зробити висновок, що ключовими факторами, які мають вплив на формування організаційної поведінки є рівень задоволеності та мотивації працівників, тип та рівень сформованості організаційної культури, наявність конфліктів та причин їх виникнення, соціально-психологічний клімат у колективі. Відповідно напрямки оцінки організаційної поведінки працівників представлено на рисунку 4.



Рисунок 4. – Напрямки аналізу організаційної поведінки персоналу
*сформовано автором за результатами досліджень

Таким чином, аналіз організаційної поведінки працівників пропонуємо здійснювати з використанням анкетування та опитування, а також через розрахунок кількісних показників. Зупинимось детально на напрямках оцінки організаційної поведінки. Рівень задоволення персоналу є одним з ключових факторів стану організаційної поведінки персоналу в організації. Цей напрямок варто оцінювати за використанням кількісних показників, зокрема розміру оплати праці (з врахуванням премій та надбавок), а також на основі анкетування та опитування персоналу. Водночас вагомим елементом аналізу рівня задоволення персоналу є показник лояльності персоналу до організації за методикою eNPS, оскільки анкетування на основі цієї методики є оптимальним з точки зору економії ресурсів (у тому числі часових), на обробку результатів анкетування та ймовірності отримання чесних відповідей на запитання опитувальника.

Водночас винагорода, що формує мотивацію персоналу є одним з ключових факторів, що формує ефективну організаційну поведінку працівників. Отже, з метою забезпечення високого рівня індивідуальної, групової і організаційної результативності, важливо досліджувати та коригувати існуючу систему стимулювання персоналу.

Також існує взаємозв'язок організаційної поведінки з організаційними конфліктами, оскільки наявність конфліктів та відсутність дієвих шляхів при їх вирішенні формує конфронтаційну модель організаційної поведінки, тобто формується відчужуючий тип організаційної поведінки, що знижує ефективність та продуктивність праці персоналу.

Організаційна культура через певні інструменти регулює міжособистісні відносини в колективі, між керівництвом та підлеглими, а також з зовнішнім середовищем, тим самим здійснюючи прямий вплив на організаційну поведінку персоналу. Отже, організаційна культура є інструментом організаційної поведінки.

Соціально-психологічний клімат у колективі, науковцями пропонується оцінювати з використанням наступних показників: соціометричний статус працівника; рівень комфортності; рівень згуртованості; коефіцієнти симпатій, антипатій, байд

бажання та байдужості та коефіцієнт комфортності (K_k), який є комплексним показником, який розраховується за середнім соціометричним статусом персоналу та рівнем згуртованості персоналу.

Висновки, обговорення та рекомендації. Отже, аналіз поведінки працівників на підприємстві є важливим фактором забезпечення конкурентоспроможності організації, оскільки така діагностика проводиться для виявлення та оцінка поведінкових якостей співробітника, формуванні або коригування моделі організаційної поведінки залежно від типу взаємодії та співробітництва, встановлення якості виконання працівниками професійних обов'язків та функцій, дає змогу визначити ступінь приналежності працівників для організації, дає можливість виявити проблеми, що впливають на формування психологічного клімату в організації та результатів діяльності організації загалом.

Авторські внески

Концептуалізація: Абрамова Ірина
Зберігання даних: Абрамова Ірина
Формальний аналіз: Абрамова Ірина
Придбання фінансування: Абрамова Ірина
Розслідування: Абрамова Ірина
Методика: Абрамова Ірина
Адміністрація проекту: Абрамова Ірина
Ресурси: Абрамова Ірина
Нагляд: Абрамова Ірина
Підтвердження: Абрамова Ірина
Візуалізація: Абрамова Ірина
Написання: Абрамова Ірина

Список бібліографічного опису:

1. Вегера, С. А. (2004) Поведінкова економіка – особлива галузь економічної теорії. *Актуальні проблеми економіки*. No2 (32). 4–16.
2. Латфуллина Г.Р., Громова О.Н. и др. (2019) Организационное поведение : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. Москва : Издательство Юрайт. 301 с. URL: <https://urait.ru/bcode/433606> (дата обращения: 02.06.2021).
3. Кочеткова, А. И. (2001) Введение в организационное поведение. М.: ЗАО «Бизнес школа «Интел синтез». 512 с.
4. Карташова, Л.В., Никонова Т. В., Соломанидина Т. О. (2003) Организационное поведение: учебник. М.: ИНФРА. М. 220 с.
5. Співак В.А. (2005) Організаційна поведінка і керування персоналом. СПб: "Питер", 2005. 220 с.
6. Красовский Ю.Д. (2004) Организационное поведение: учеб. пособие для вузов. – 2-изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 511 с.
7. Джордж, Дж. (2003) Організаційна поведінка. Основи управління: навчальн. посібник для вузів: пер з англ. М.: ЮНИТИ ДАНА.
8. Ньюстром Дж. В., Дэвис К. (2000) Организационное поведение: Пер. сангл. - СПб.: Питер, 2000. 448 с.
9. Космина Ю.М. (2017) Управління поведінкою персоналу підприємства на засадах корпоративної культури: дис. ... к-та екон. наук : 08.00.04. Львів. 424 с.

References:

1. Veghera, S. A. (2004) Povedinkova ekonomika – osoblyva ghaluzj ekonomichnoji teoriji. Aktualjni problemy ekonomiky. No2 (32). 4–16.
2. Latfullyna Gh.R., Ghromova O.N. y dr. (2019) Orghanyzacyonnoe povedenye : uchebnyk y praktykum dlja bakalavryata y maghystratury. Moskva : Yzdateljstvo Jurajt. 301 s. URL: <https://urait.ru/bcode/433606> (data obrashhenyja: 02.06.2021).
3. Kochetkova, A. Y. (2001) Vvedenye v orghanyzacyonnoe povedenye. M.:ZAO «Byznes shkola «Yntel syntez». 512 s.
4. Kartashova, L.V., Nykonova T. V., Solomanydyna T. O. (2003) Orghanyzacyonnoe povedenye: uchebnyk. M.: YNFRA. M. 220 s.
5. Spivak V.A. (2005) Orghanizacijna povedinka i keruvannja personalom. SPb: "Pyter", 2005. 220 s.
6. Krasovskij Ju.D. (2004) Orghanyzacyonnoe povedenye: ucheb. posobyje dlja vuzov. – 2-eyzd., pererab. y dop. M.: JuNYTY-DANA. 511 s.
7. Dzhordzh, Dzh. (2003) Orghanizacijna povedinka. Osnovy upravlinnja: navchanj, posibnyk dlja vuziv: per z anghl. M.: JuNYTY DANA.
8. Njjustrom Dzh. V., Dzvys K. (2000) Orghanyzacyonnoe povedenye: Per. sanghl. - SPb.: Pyter, 2000. 448 s.
9. Kosmyna Ju.M. (2017) Upravlinnja povedinkoju personalu pidpryjemstva na zasadajikh korporatyvnoji kuljtyry: dys. ... k-ta ekon. nauk : 08.00.04. Ljviv. 424 s.

Дата подання публікації 10.01.2022р.