МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації
Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: "ОСОБИСТІСНО-ПРОФЕСІЙНІ ЧИННИКИ ЗНИЖЕННЯ ТРУДОВОЇ АКТИВНОСТІ У СПІВРОБІТНИКІВ РИТЕЙЛ ОРГАНІЗАЦІЙ"

Здобувача вищої освіти другого (магістерського) рівня групи ПСМз-22-1, спеціальності 053 «Психологія» ОПП «Психологія. Психологія бізнесу»

підпис здобувача вищої освіти

Кожем'яки Дмитра Сергійовича

Науковий керівник

підпис керівника

Овдієнко Ірина Михайлівна, кандидат психологічних наук, доцент

Гарант освітньо-професійної програми

підпис гаранта ОПП

Нежинська Олена Олександрівна, кандидат психологічних наук, доцент.

Допущено до захисту за рішенням кафедри психології, педагогіки та суспільних дисциплін
протокол від «1» ___грудня___ 2023 р №7

Завідувач кафедри

підпис

Пєтухова Ірина Олексіївна, кандидат педагогічних наук, доцент

Ірпінь – 2024

Реєстрація № 10 17.05.24 _____
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результат перевірки до захисту 22.11.2023
_____
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис

Результат захисту 90 06.02.24 _____
(оцінка) (дата) (підпис

Голова комісії _____ С.І. Корсун _____
(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії:
_____ О.О.Нежинська _____
(підпис) (ініціали, ПІБ)
_____ Л.В.Романюк _____
(підпис) (ініціали, ПІБ)
_____ М.Ю.Заушнікова _____

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації
Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін
Спеціальність 053 "Психологія"
Освітньо-професійна програма "Психологія. Психологія бізнесу"

Затверджую:
Завідувач кафедри
психології, педагогіки
та суспільних
дисциплін
_____І. О. Пєтухова

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувача вищої освіти
Кожем'яки Дмитра Сергійовича

Тема кваліфікаційної роботи: **Особистісно-професійні чинники зниження трудової активності у співробітників Ритейл організацій**

Затверджена наказом ректора від 17.11.2022 № 1216
Термін подачі закінченої роботи: 10.01.2024
Цільова установка

Цільова установка:

Мета роботи: Теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особистісні та професійні чинники, які сприяють зниженню трудової активності у співробітників ритейл організацій, а також розробити рекомендації для підвищення ефективності управління персоналом у цій сфері.

Об'єкт дослідження: Трудова активність співробітників ритейл організацій.

Предмет дослідження: Особистісно-професійні чинники, які впливають на трудову активність співробітників.

База дослідження: Ритейл компанія ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД".

Вихідні дані до роботи:

Літературні джерела, наукові праці з психології праці, організаційної

поведінки, управління персоналом.

Результати опитувань та анкетувань, проведених серед співробітників ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД".

Перелік графічного матеріалу:

Діаграми результатів емпіричних досліджень.

Завдання дослідження:

1. теоретично проаналізувати психологічну літературу щодо явища «професійна діяльність працівників ритейл-організації»;
2. емпірично дослідити особистісно-психологічні чинники, які впливають на ефективність трудової активності персоналу ритейл-організацій;
3. розробити тренінгову програму зниження впливу особистісно-професійних чинників на професійну діяльність персоналу ритейл-організацій, визначити її ефективність.

Методи дослідження:

- *теоретичні* – аналіз і синтез психологічної літератури з проблем дослідження; порівняння, систематизація, узагальнення й інтерпретація теоретичних положень та отриманих експериментальних даних;

- *емпіричні* – спостереження, бесіди, психодіагностичні методики, зокрема, методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда, психологічний тест "шкала PSM-25 Лемура-Тесье-Філліон", методика "Стратегії подолання стресових ситуацій" (SACS) С. Хобфолла.

Практична значущість: визначається тим, що результати дослідження та розроблена тренінгова програма може бути використана в діяльності організаційних психологів, зокрема, щодо застосування соціально-психологічного тренінгу як психокорекційного методу впливу особистісно-професійних чинників на зниження трудової активності персоналу ритейл-організацій.

Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел та складання плану роботи	23.02.2023	23.02.2023
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	09.03.2023	09.03.2023
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	14.05.2023	14.05.2023
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	31.08.2023	31.08.2023
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	28.09.2023	28.09.2023
6.	Отримання відгуку керівника роботи	10.10.2023	10.10.2023
7.	Публікація тез у збірнику наукових матеріалів	16.11.2023	16.11.2023
8.	Попередній захист роботи	22.11.2023	22.11.2023
9.	Отримання відгуку з підприємства (зовнішньої рецензії)	20.12.2023	20.12.2023
10.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	08.11.2023	08.11.2023
11.	Захист роботи	31.01.2024	31.01.2024

1. Дата видачі завдання "05" січня 2023 р.
2. Керівник кваліфікаційної роботи Овсієнко І.М. Овсієнко
3. Гарант освітньо-професійної програми ЖЖ (О.О. Нежинська)
4. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти Князєва Д.С.

АНОТАЦІЯ

"Особистісно-професійні чинники зниження трудової активності у співробітників Ритейл організацій"

Мета роботи полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні особистісних та професійних чинників, які сприяють зниженню трудової активності у співробітників ритейл організацій, а також у розробці рекомендацій для підвищення ефективності управління персоналом у цій сфері.

Завданням роботи є:

1) теоретично проаналізувати психологічну літературу щодо явища «професійна діяльність працівників ритейл-організації»;
2) емпірично дослідити особистісно-психологічні чинники, які впливають на ефективність трудової активності персоналу ритейл-організацій;
3) розробити тренінгову програму зниження впливу особистісно-професійних чинників на професійну діяльність персоналу ритейл-організацій, визначити її ефективність.

Предметом дослідження є особистісно-професійні чинники зниження трудової активності.

Об'єктом дослідження виступає трудова активність співробітників Ритейл організацій.

Базою дослідження виступає: Ритейл компанія ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД".

За результатами дослідження сформульовані: Висновки щодо впливу чинників на трудову активність і рекомендації для підвищення ефективності управління персоналом.

Одержані результати можуть бути використанірезультати дослідження та розроблена тренінгова програма може бути використана в діяльності організаційних психологів, зокрема, щодо застосування соціально-психологічного тренінгу як психокорекційного методу впливу особистісно-професійних чинників на зниження трудової активності персоналу ритейл-організацій.

Кваліфікаційна робота містить: 85 сторінки, 9 рисунків, список використаних джерел з 61 найменувань, 3 додатки.

Ключові слова: Особистісно-професійні чинники, трудова активність, Ритейл організації, управління персоналом.

Рік виконання кваліфікаційної роботи: 2023

Рік захисту роботи: 2024

ABSTRACT

Title of the Thesis: "Personal and Professional Factors Leading to Decreased Work Activity in Retail Organization Employees"

Purpose of the work: To theoretically substantiate and empirically investigate the personal and professional factors that lead to a decrease in work activity among employees of retail organizations, and to develop recommendations for improving the effectiveness of personnel management in this sector.

The tasks of the work are:

1) theoretically analyze the psychological literature regarding the phenomenon of "professional activity of employees of a retail organization";

2) to empirically investigate the personal and psychological factors that affect the effectiveness of the labor activity of the personnel of retail organizations;

3) develop a training program to reduce the influence of personal and professional factors on the professional activity of the staff of retail organizations, determine its effectiveness.

Subject of the research: Personal and professional factors reducing work activity.

Object of the research: Work activity of employees in retail organizations.

Research base: Retail company LLC "KOMFI TREID".

Results of the research: Formulated conclusions about the impact of these factors on work activity and recommendations for enhancing personnel management efficiency.

The obtained results can be used in the research results and the developed training program can be used in the activities of organizational psychologists, in particular, regarding the use of social-psychological training as a psychocorrective method of the influence of personal and professional factors on the reduction of labor activity of the staff of retail organizations.

The qualification work includes: 85 pages, 9 figures, a list of 61 cited sources, 3 appendices.

Keywords: Personal and professional factors, work activity, retail organizations, personnel management.

Year of completion: 2023

Year of defense: 2024

ЗМІСТ

Стор.

ВСТУП **8**

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ РИТЕЙЛ ОРГАНІЗАЦІЙ **13**

1.1. Основні підходи до визначення професійної діяльності в економічній психології..... **13**

1.2. Психологічна характеристика трудової діяльності працівників Ритейл організацій **20**

1.3. Чинники впливу на трудову активність персоналу Ритейл організацій **27**

Висновки до першого розділу **29**

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНО-ПРОФЕСІЙНИХ ЧИННИКІВ ТРУДОВОЇ АКТИВНОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ РИТЕЙЛ ОРГАНІЗАЦІЙ **31**

2.1. Методика та організація дослідження..... **31**

2.2. Аналіз результатів дослідження особистісно-професійних чинників трудової активності співробітників Ритейл організацій **36**

Висновки до другого розділу..... **45**

РОЗДІЛ 3. ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА ЗНИЖЕННЯ ВПЛИВУ ОСОБИСТІСНО-ПРОФЕСІЙНИХ ЧИННИКІВ НА ТРУДОВУ АКТИВНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ РІТЕЙЛ ОРГАНІЗАЦІЙ **47**

3.1. Специфіка діяльності психолога в організації..... **47**

3.2. Тренінгова програма зниження впливу особистісно-професійних чинників на трудову активність персоналу Ритейл організацій..... **54**

3.3. Аналіз ефективності тренінгової програми зниження впливу організаційно-професійних чинників на трудову активність персоналу Ритейл організацій **60**

Висновки до третього розділу **62**

ВИСНОВКИ..... **65**

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... **68**

ДОДАТКИ **75**

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасне складне ринкове середовище сьогодні ускладнилося новими підступними чинниками – світовою пандемією коронавірусної інфекції та повномасштабним вторгненням росії на територію України. Вони змінили увесь світ, «паралізували» налагоджені діючі комунікації як усередині країни, так і за її межами, завдали нищівного впливу на економіки кожної країни світу незалежно від їх міцності, поставили увесь бізнес перед вибором – або ліквідація, або пошук нових форматів виживання. Особливий інтерес у таких умовах функціонування становить ринок. ритейлу (оптово-роздрібної торгівлі продовольчими товарами), який у першу чергу залежить від споживацької поведінки, настроїв та запитів покупців. Дослідження показують, що панічні настрої соціуму, які викликані перш за все ситуацією невизначеності, зумовлюють зміну стратегії покупок споживачів. Як тільки почалися карантинні обмеження, військові події, українці прогнозовано кинулися робити запаси на «чорний день»; коли ажіотажний попит вщух, покупці далі стали здійснювати свої закупи один раз на тиждень у великих магазинах із широким асортиментом, намагаючись купити все за один раз та із запасом.

Звісно, що зміна як поведінки споживача, так і в цілому вимог зовнішнього середовища позначилася на зміні принципів роботи мережевих надавачів послуг не лише з позиції самої технології роботи (їх спеціалізації – продажу та обслуговування), а й цілої системи менеджменту, у т. ч. кадрової політики. Як свідчать дані ринку роботодавця, відбулося різке падіння кількості поданих резюме (практично вдвічі), що пов’язано з відсіюванням тих, хто раніше переглядав можливі варіанти зміни роботи. Нині співробітники ритейл-компаній міцно тримаються за свої місця роботи та більше не залишають свої резюме з метою пошуку кращих вакансій та пропозицій.

Ефективність професійної діяльності працівників підприємства має певні аспекти, пов’язані між собою. Цими аспектами є соціальні, технічні, економічні, організаційні, психологічні, соціально-психологічні, психофізіологічні. Всі ці аспекти можна розглядати як фактори, які впливають на ефективність діяльності окремого працівника або групи працівників. Крім того, ці аспекти впливають на зацікавленість людини професією, потребу у професійному розвитку, самореалізації, її ставлення до роботи, колективу, в якому вона працює, мотиваційно-ціннісну спрямованість. Сучасні моделі управління персоналом все частіше враховують психологічні аспекти впливу на підвищення економічної ефективності діяльності працівників підприємства. Саме тому питання психологічного механізму підвищення ефективності роботи персоналу підприємства є актуальним.

Ступінь розробленості проблеми дослідження. На думку багатьох дослідників з питань управління персоналом, основним психологічним механізмом впливу на працівника, або групу працівників є мотивація, яка спонукає їх виконувати свою роботу з найбільшою віддачею і бути задоволеними.

У центрі сучасних концепцій управління знаходиться працівник, якого розглядають як найвищу економічну цінність. Базовими науково-практичними дослідженнями у цьому напряму є праці зарубіжних і вітчизняних вчених, серед яких: Д. Асемоглу, В. Гриньова В. Ковальчук, А. Колот, Н. Кирич, А. Маслоу, Дж. Морено, Є. Мейо, І. Процик, Н. Чухрай, та ін. В роботах цих вчених обґрунтовано положення, відповідно до якого внутрішньогрупова взаємодія людей в організованій групі (трудовому колективі) визначається не лише емоційно-психологічними факторами, але й змістом та соціальним значенням спільної діяльності.

У роботі В. Ярмоша визначено основну мету та роль процесу мотивації в діяльності сучасних підприємств та організацій. У результаті дослідження окреслено внутрішні і зовнішні чинники, які впливають на мотивацію людини, проаналізовано види мотивації персоналу. Сучасні форми і методи

матеріальної та нематеріальної мотивації праці працівників сфери вищої освіти України як важливого чинника підвищення ефективності праці було проаналізовано А. Шостаковською та Г. Мухіною. І. Кононенко, В. Концева, Г. Рижанкова, Т. Сазонова, у своїх роботах розкрили взаємозв'язок стимулювання персоналу і підвищення результативності підприємства, також проаналізували сучасну систему преміювання та доплат.

В останніх дослідженнях відмічається, що саме індивідуальні особливості працівників мають вагомий вплив на ефективність їх роботи (Н. Івахненко В. Толочек та ін.). Численні дослідження з питань управління персоналом, технологіям формування команд, конфліктології, як правило, розкривають цю тему на основі зіставлення різних типів темпераменту, типів і підтипів осіб, ролей (В. Гунін, Д. Офман та ін.). Основний принцип, який використовується при оцінці особистісних якостей співробітників ритейл-сфери, стосується взаємозв'язку між характеристиками особистості людини і її діяльністю

Ефективність діяльності в ритейл компаніях має свою специфіку, оскільки є важливим результат спільної роботи співробітників з високими і низькими показниками професійної ефективності, їх комунікація і вплив один на одного, що призводить до високої результативності їх команди. У зв'язку з цим, особливе значення набуває дослідження взаємозв'язку індивідуально-психологічних особливостей та рівня професійної ефективності у співробітників ритейл організацій з метою побудови більш ефективної стратегії професійного відбору та управління персоналом. Зважаючи на актуальність та недостатню розробленість досліджуваної проблеми вибір нашого магістерського дослідження «*Особистісно-професійні чинники зниження трудової активності у співробітників Ритейл організацій*»

Об'єкт дослідження – трудова активність співробітників ритейл-організацій.

Предмет дослідження – особистісно-професійні чинники зниження трудової активності співробітників ритейл-організацій.

Мета дослідження – теоретично проаналізувати та емпірично дослідити особистісно-професійні чинники, які впливають на ефективність трудової активності у співробітників ритейл-організацій, розробити та апробувати тренінгову програму зниження впливу особистісно-професійних чинників на професійну діяльність персоналу ритейл-організацій.

Завдання дослідження:

1) теоретично проаналізувати психологічну літературу щодо явища «професійна діяльність працівників ритейл-організації»;

2) емпірично дослідити особистісно-психологічні чинники, які впливають на ефективність трудової активності персоналу ритейл-організацій;

3) розробити тренінгову програму зниження впливу особистісно-професійних чинників на професійну діяльність персоналу ритейл-організацій, визначити її ефективність.

Для досягнення мети й вирішення поставлених завдань було розроблено програму дослідження, реалізація якої передбачала застосування *комплексу методів*, серед яких:

- *теоретичні* – аналіз і синтез психологічної літератури з проблем дослідження; порівняння, систематизація, узагальнення й інтерпретація теоретичних положень та отриманих експериментальних даних;

- *емпіричні* – спостереження, бесіди, психодіагностичні методики, зокрема, методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда, психологічний тест "шкала PSM-25 Лемура-Тесье-Філліон", методика "Стратегії подолання стресових ситуацій" (SACS) С. Хобфолла.

Експериментальна база дослідження. Дослідно-експериментальна робота здійснювалася на базі Ритейл компанії ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД" в Київській області. Вибірку досліджуваних склали 50 осіб, віком від 18 до 55 років.

Наукова новизна дослідження полягає в теоретичному поглибленні знань про явище "професійна діяльність", розширення уявлень щодо проблеми

чинників впливу на результативність трудової активності працівників ритейл-організацій.

Практична значущість визначається тим, що результати дослідження та розроблена тренінгова програма може бути використана в діяльності організаційних психологів, зокрема, щодо застосування соціально-психологічного тренінгу як психокорекційного методу впливу особистісно-професійних чинників на зниження трудової активності персоналу ритейл-організацій.

Апробація результатів роботи. Результати досліджень відображені у матеріалах VI Міжнародної конференції: Кожем'яка Дмитро Сергійович, Овдієнко Ірина Михайлівна. Особисті та професійні причини зниження трудової активності у співробітників ритейл організацій. Методи їх подолання / Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства: збірник матеріалів VIII Міжнародної науково-практичної конференції, м. Ірпінь, 20 квітня 2023 року. Ірпінь: Державний податковий університет, 2023, С.337-381.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (61 найменування, з них 7 – іноземними мовами) та 3 додатків. Основний зміст роботи викладений на 60 сторінках. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 85 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ РИТЕЙЛ ОРГАНІЗАЦІЙ

1.1. Основні підходи до визначення професійної діяльності в психології

У науці немає єдиного підходу до розкриття поняття та структури людської діяльності. Основний внесок у методологічне і психологічне розв'язання зазначеної проблеми зробила традиційна психологія.

Дослідження вихідних положень психології професійної діяльності необхідно починати з визначення основних категорій, що розкривають її зміст. Зокрема, *діяльність* тлумачиться як система доцільних дій та операцій, спрямованих на досягнення поставлений цілей, у якій людина реалізує своє ставлення до світу, людей, предметів, явищ і до самої себе. На відміну від поведінки, діяльність є свідомою, предметно спрямованою активністю [41].

Термін "діяльність" в енциклопедичному філософському словнику прямо пов’язаний з працею і "цілеспрямованим перетворенням" будь-яких елементів зовнішнього світу на нові елементи, що стають результатами цієї діяльності [48]. Тут же зазначається, що "діяльність людини зазнає впливу розподілу праці, що обумовлено високою динамікою процесу зростання потреб людини, їх різноманітністю. У наслідок чого діяльність у суспільстві постає як система, елементами якої є люди, їх потреби та інтереси, предмет діяльності, мотиви діяльності, цілі, засоби і форми її здійснення" [48]. Отже, діяльність в даному контексті розуміється як специфічний спосіб ставлення людини до оточуючого середовища з метою реалізації її потреб за допомогою різноманітних перетворень в ньому

Філософську природу діяльності розкриває в своїх ранніх працях С. Рубінштейн. Зокрема в 1922р. ним була опублікована стаття "Принцип творчої самостійності…", в якій автор визначає філософський зміст діяльності як індикатора людських проявів і самовиражень, поглиблює марксистську

концепцію людської діяльності, вказуючи на єдність свідомості та діяльності [7]. Критикуючи К. Маркса за відособленість діяльності від соціального начала та ідеології, С. Рубінштейн виводить новий рівень взаємодії діяльності і свідомості, який проявляється в опредмечуванні самого суб'єкта діяльності, та пов'язаного з ним об'єкту цієї діяльності. Згідно з ідеями вченого, суб'єкт в своїх діяннях, в актах творчої діяльності не тільки з'являється та проявляється, але він в них також створюється і визначається. Тому тим, що він робить, можна визначати і формувати його самого [7].

В більш пізніх працях С. Рубінштейн пов'язує діяльність зі свідомістю, зазначаючи, що "свідомість – це ідеальне, діяльність – реальне відношення мого відношення до предметного світу" [7]. А відтак, свідомість формується у зв'язку з діяльністю людини, складає з нею єдине ціле.

Схоже трактування діяльності як способу перетворення навколишнього середовища знаходимо і в психологічних теоріях О. Леонтьєва, який, розвиваючи ідеї С. Рубінштейна, вводить в систему радянської психології систему понять теорії людської діяльності. Він сформулював низку загальних положень про діяльність, яку розглядав як процес, що визначає життя суб'єкта. На його думку, її розвиток неминуче призводить до виникнення психічного відображення реальності, яке опосередковує діяльність, управляє нею і на рівні людини кристалізується в продуктах діяльності [45].

В психологічному напрямку цікавими вбачаються також праці Г. Суходольського, згідно з яким діяльність трактується як цілеспрямована життєдіяльність, що властива високоорганізованим тваринам і людині. У такій трактовці діяльність пов'язується з активністю та життєдіяльністю, виступає як особлива форма життєдіяльності, а саме, свідома "доцільна життєдіяльність". При цьому діяльність набуває двох форм: по-перше, трудової (професійної та непрофесійної), а по-друге – нетрудової.

Інтерес для дослідження представляє також філософська концепція трактування діяльності М. Кагана, який розглядає діяльність як спосіб існування людини, який охоплює матеріально-практичні, інтелектуальні і

духовні процеси. Він уточнює, що людська діяльність є суб'єктно-об'єктними відносинами, які носять пізнавальний, перетворювальний, ціннісно-орієнтаційний та комунікативний характер [41].

О. Винославська визначає діяльність як специфічну людську форму взаємодії з навколишнім світом, основним змістом якої є перетворення світу, а також явищ і предметів в інтересах людей [6]. Тобто, дослідниця значно розширює межі розуміння діяльності, акцентуючи увагу на взаємодіях, перетвореннях реальності відповідно до власних інтересів

Таку ж позицію займає Р. Гуревич, визначаючи діяльність як спосіб активного відношення людини до світу, спрямованого на його перетворення та зміну. Таке перетворення вказаним автором поділяється на активне перетворення світу (опредмечування) та зміну суб'єкту за рахунок приєднання більш широкої частини предметів оточуючого середовища (розпредмечування) [12].

М. Д'яченко та Л. Кандибович характеризують діяльність як з психологічної, так і соціологічної позиції. В першому випадку діяльність трактується як мотиваційний процес використання засобів для досягнення певної мети, а в другому – як цілеспрямований процес перетворення дійсності з метою створення матеріальних і духовних цінностей [18].

Термін "діяльність" в працях вчених-економістів, зазвичай, пов'язується з дією економічних законів функціонування суспільства, а також з фактом поєднання заданих типів ресурсів з метою формування кінцевого продукту.

Трактування діяльності з точки зору поєднання різноманітних економічних ресурсів знаходимо в працях таких класиків, як А. Маршалл, Дж. Міль, Д. Рікардо, А. Сміт, Т. Стюарт, та ін. А в сучасних умовах постіндустріального суспільства до традиційних ресурсів (природних та людських), додаються інформація та інтелектуальні здібності [49].

Соціологічні теорії діяльності в своїй більшості сформульовані на основі економічних теорій, причому відрізняються соціальною акцентуацією. Зокрема, цікавим видається трактування діяльності та бездіяльності у

кальвіністів. Воно витікає з матеріально-мотиваційної концепції діяльності, згідно з якою прибуток – це нагорода за діяльність, за випробування людини.

М. Вебер критикував таку позицію щодо діяльності та зазначав, що інтенсивна мирська діяльність, систематичний самоконтроль над результатами діяльності формують культурно релігійне виробництво суб'єкту соціальної дії [5]. Тобто, для М. Вебера діяльність – це, насамперед, соціальна дія, яка може виступати у чотирьох ідеальних типах: цілераціональна, ціннісна, традиційна і афектна.

Із соціальної позиції відомий психолог та соціолог Б. Ананьєв виділяє три основні типи діяльності: праця, спілкування, пізнання. В процесі діяльності розвиваються здібності, які пов'язані з розвитком самої особистості [42].

Отже, змістовна природа діяльності при трактуванні її в контексті різних наук має свої особливості та відмінності:

- у філософській науковій літературі діяльність трактується як спосіб існування людини, що пов'язаний з цілеспрямованими змінами зовнішнього світу;

- в психології – як процес взаємодії суб'єкта з оточуючим світом, в якому виникає психічне відображення реальності та відбувається опредмечування і розвиток самого суб'єкту, його втілення в об'єктах перетворення реального світу;

- в соціології – як соціальну дію, що реалізується у взаємодії з іншими людьми з метою перетворення соціальної дійсності.

Крім того, на трактування сутності діяльності відбиток накладають історичні та економічні особливості формування тих чи інших наукових поглядів.

Оскільки предметом дослідження є професійна діяльність, зазначимо, що поняття професіоналізму в суспільно-економічних науках трактується неоднозначно. Разом з тим при його визначенні використовують дещо схожі

дефініції, наприклад, такі, як: компетенція, кваліфікація, рівень підготовки, готовності до праці та ін.

В залежності від різноманітності потреб конкретної людини і суспільства в цілому формується ціла низка різноманітних видів діяльності. А з розвитком людства відбувається виокремлення схожих напрямків діяльності та формування на цій основі професіоналів, які цю діяльність постійно виконують як за покликанням, так і на замовлення. Як результат– виникає суспільний поділ праці, обумовлений зростанням людських потреб та необхідністю їх задоволення шляхом реалізації певного набору дій. Діяльність у суспільстві починає виступати як система, сукупність шляхів і способів задоволення індивідуальних і суспільних потреб та інтересів.

В працях П. Сорокіна знаходимо думку про важливість професійної стратифікації та вплив професії на розвиток особистості фахівця. Професійна діяльності в його розумінні близька до веберівського трактування та відображає "тривале заняття індивіда, яке дає йому засоби для існування" [4].

Серед вітчизняних вчених, що займаються дослідженням професійної діяльності, можна відзначити праці Л. Погрібної, яка трактує її як систему взаємозалежних дій працівників, виконуючи які, вони отримують суспільно необхідні результати праці та «викликають мимовільний розвиток ненавмисних для людини і суспільства соціально-економічних наслідків» [36].

Мірою такої навмисної системи дій є рівень їх погодженості у складі трудового колективу і суспільному виробництві в цілому. Отже, розуміння сутності професійної діяльності базується на принципі того, що "працівник одночасно є і результатом, і умовою розвитку суспільного виробництва, суспільства і людства в цілому" [36].

На нашу думку, виникнення професійної діяльності як соціального явища є наслідком не тільки суспільного поділу праці, але і результатом соціального розвитку особистості, формування у неї особистого творчого підходу до задоволення суспільних потреб.

Отже, будь-яка професійна діяльність носить, з одного боку, суспільний характер, який проявляється у формуванні суспільного поділу праці та необхідності перекладання окремих видів діяльності на професіоналів, а з іншого – соціально-індивідуальний – шляхом втілення в результати діяльності особистісних, в тому числі інтелектуальних, якостей суб'єкта даної діяльності.

Індикатором професійної діяльності прийнято вважати професіоналізм індивідів, якими вона реалізується. Погоджуємося з думкою В. Лапшиної, що професіоналізм як "складне, багатоаспектне явище, яке припускає посилення соціальної активності особистості і збільшення ступеня її відповідальності як за власну долю, так і за підвищення ефективності соціально-економічних і політичних процесів у суспільстві в цілому" [30] сьогодні стає однією з найважливіших рушійних сил соціальної динаміки.

Повертаючись до праць Г. Суходольського, згадаємо його поділ діяльності на непрофесійну та професійну. Якщо перша, за його твердженням, не потребує спеціальних умінь і навичок, то друга – професійна діяльність – виділяється як особливий вид операторської діяльності, яка потребує спеціального технічного оснащення для дистанційного контролю та управління предметом, засобами та процесом праці [31]. Отже, професійна діяльність розглядається науковцями не лише як суспільне явище, але і як певний процес (в даному випадку – трудовий), що характеризується часовим, поетапним, операційним, продуктивним та просторовим масштабом охоплення.

Інтерпретація професійної діяльності в контексті трудового процесу пов'язана з фактом мотивації, про що в свій час було наголошено О. Леонтьєвим. На його думку, професійна діяльність здійснюється за допомогою складових дій та пов'язана з усвідомленням людиною кінцевого результату такої діяльності. Кожна діяльність має свою мету, тому поняття "мотив" співвідноситься з поняттям "діяльність", а поняття "ціль" - з поняттям "дія" [37].

Характерною рисою професійної діяльності з позиції соціальнотрудового підходу можна вважати наявність факту праці, характер якої визначає взаємовідносини професіонала з іншими суб'єктами суспільного виробництва. Специфіка економічного розвитку суспільства вимагає врахування впливу основних економічних законів на зміст і характер праці. Йдеться, зокрема, про закони попиту і пропозиції на ринку робочої сили, а також про наявність мотиваційних чинників до професійної діяльності [37]. При цьому суспільний аспект проявляється в соціальному пристосуванні індивіда до середовища своєї професійної діяльності: пошук місця роботи, співбесіда, адаптація в трудовому колективі, реакція в конфліктних ситуаціях тощо, а економічний – в матеріально-речовому втіленні результатів праці: виробництво конкретних товарів, робіт, послуг для конкретного споживача на основі взаємодії попиту і пропозиції.

Таким чином, сутність професійної діяльності полягає у тому, що вона є детермінантою і складовою соціально-економічного процесу розвитку суспільства, але особливістю людини, як суб'єкта трудової діяльності, як фахівця.

Соціальна складова професійної діяльності (професійна соціалізація особистості в суспільстві) пов'язана з формуванням професійних знань, умінь, навичок, засвоєння норм професійної етики, становлення особистості, як суб'єкта професійної діяльності.

Психологічна складова (професійний розвиток, свідома активність індивіда) визначає становлення в індивіда професійної самосвідомості, розвиток особистісних психологічних якостей працівника, які забезпечують ефективне виконання ним своєї професійної діяльності.

Економічна складова професійної діяльності дозволяє раціонально поєднувати фактори виробництва шляхом матеріально-речового втілення конкретних результатів праці і отримання винагороди.

Суспільна професійна складова, до якої входять і соціально-психологічні і соціально-економічні, характеризується фактом задоволення

людей в процесі професійної діяльності суспільних потреб та інтересів. Отримані людиною знання, вміння, навички, які лягають в основу професіоналізму, слугують також факторами її соціалізації, комунікативності, спілкування з оточуючим середовищем. Якщо вказані процеси відбуваються з деякими проблемами (особливо це часто спостерігається в закладах корекційного навчання), суб'єкти професійної діяльності можуть не відчувати стовідсоткового задоволення від своєї праці.

1.2. Психологічна характеристика трудової діяльності працівників Ритейл організацій

Для українського ринку ритейл-бізнесу характерні постійні швидкі зміни, які повинні враховувати торговельні підприємства. Виникає необхідність систематизації існуючих тенденцій ринку, особливо з позицій вимог споживача, а також існуючих інновацій як способу досягнення стійких конкурентних переваг.

Д. Мамотенко зазначає, що сьогодні українські підприємства перебувають у непростих умовах мінливої ринкової ситуації, саме тому вони мають концентрувати свою увагу не тільки на своєму основному виді діяльності, але і на розробці оптимальної та правильної кадрової стратегії, оскільки персонал є ключовим чинником, що визначає успіх будь-якого підприємства [32].

Технологія управління персоналом підприємства охоплює досить широкий спектр функцій: від прийому на роботу до звільнення працівників. Відповідно до цього, в епоху глобалізації жодне підприємство не може функціонувати без чітко сформованої кадрової стратегії. Стратегічне управління має бути пов'язане з визначенням цілей підприємства, з підтримкою взаємовідносин з оточуючим середовищем, яке дозволяє йому досягти поставлених завдань та відповідає внутрішнім можливостям. В працях В. Москаленко, потенціал підприємства та стратегічні можливості

визначаються наявним станом кадрового потенціалу, тобто спостерігається взаємодія з процесом управління персоналом [33].

Одне із перших визначень поняття «стратегія управління персоналом» було запропоноване французьким спеціалістом Хортом у 1988 році: «сукупність дій та послідовність рішень, що приймаються та дозволяють оцінити, проаналізувати та виробити необхідну систему впливу на персонал для реалізації вибраної стратегії розвитку організації» [1].

У своїй класифікації А Колот виділяє певну «трудову стратегію», яка включає стратегію мотивації праці та стратегію впливу науково-технічного розвитку на потреби в трудових ресурсах та їх облік [24].

З іншого боку, вчений А. Градов пише, що економічна стратегія підприємства має містити стратегію для стимулювання персоналу фірми, що в свою чергу, передбачає розроблення системи мотивації працівників фірми, які спрямовані на досягнення довгострокових та стратегічних цілей підприємства [1].

Також, Р. Фатхутдінов виділяє так звану «соціальну стратегію фірми», яка спрямована на досягнення цілей підприємства, що стосуються: створення нормальних умов відпочинку і праці для працівників, забезпечення їх безпеки, розвитку та задоволення потреб працівників, покращення стану здоров’я працівників та підвищення тривалості життя [1].

Кадрова стратегія полягає у визначенні шляхів розвитку компетенцій персоналу підприємства та покликана пов’язати між собою численні аспекти управління персоналом для стимулювання й оптимізації їхнього впливу на працівників, особливо їхні трудові якості, кваліфікацію і створення єдиної, що відповідає конкретній цільовій групі, політики управління [32].

Для того, щоб виявити необхідність розроблення і впровадження кадрової стратегії необхідно оцінити зрілість системи управління на підприємстві. Оцінювання проводиться за такими критеріями [28; 39]:

- Стратегія планування персоналу
- Рекрутинг

- Адаптація
- Оцінка
- Мотивація
- Навчання і розвиток
- Управління кар'єрою
- Управління корпоративною культурою
- Легалізація процесів в системі

Після того, як була проаналізована система управління персоналом необхідно зробити висновок про рівень її зрілості. Виділяють наступні п’ять рівнів зрілості системи управління персоналом [11; 13; 16; 20; 29]:

1. Початковий. Співробітники діють виходячи з власного уявлення про цілі роботи. Бізнес-процеси в ритейл-організації погано прописані або не прописані зовсім, внутрішня документація відсутня. Часто бізнес-знання невідокремлені від співробітників, через що з відходом людей вони губляться. Діяльності компанії для персоналу непрозора.

2. Усвідомлення. З'являються внутрішні стандарти, які описують роботу компанії з персоналом. Співробітники користуються не тільки власними судженнями про цілі своєї роботи, а використовують корпоративні критерії для оцінки ситуації та прийняття рішень. Виникає повторюваність: виконання нових завдань ґрунтується на досвіді виконання минулих завдань.

3. Керованість. В ритейл-організації прописані і стандартизовані основні процеси в управлінні персоналом. HRM відокремлена в самостійну функцію, за яку відповідає конкретна людина або департамент. Системи рекрутингу, адаптації, оцінки та розвитку засновані на філософії та цілях компанії. Людям зрозумілі їхні завдання та очікування від роботи. В організації сформульований «звід правил», яким слідують всі співробітники.

4. Вимірюваність. У ритейл-компанії впроваджені KPI для кількісної оцінки роботи кожного співробітника. Бізнес-процеси стандартизовані і оцифровані. Співробітники знають, яких показників необхідно досягти, щоб перейти на нову посаду або отримати підвищення в зарплаті. Кар'єрний шлях

прозорий. Системи виміру показників і оцінки команди – регулярні, мають чіткі правила і методику. Робота кожного співробітника спрямована на досягнення стратегічних цілей компанії. Цілі компанії прозорі і зрозумілі команді.

5. Удосконалення. На основі постійного моніторингу та аналізу в ритейл-організації проводять коригування всіх бізнес-процесів і інструментів. Всі зміни відображаються у внутрішніх документах і своєчасно прояснюються команді. Процес аудиту та коригування носить постійний, системний характер. Один з головних фокусів компанії-«рівень щастя» співробітників. З цією метою впроваджують програми розвитку, корпоративний університет, роботу з кар'єрним коучем, заходи щодо тімбілдінгу, можливості для відпочинку і творчості.

Розроблення кадрової стратегії та наступна систематична її реалізація і впровадження дозволять підприємству підвищити ефективність використання власного трудового потенціалу, відповідно, більш повно реалізувати конкурентні переваги, а також в довгостроковій перспективі забезпечать прискорення економічного розвитку підприємства

Спираючись на дослідження А. Піддубної, при розробленні кадрової стратегії необхідно використовувати наступне (12 P) [34]:

1. Performance – фокусування на KPI і побудова відповідної організаційної і мотиваційної системи, орієнтованої на виконання показників.

2. Profit – акцент на максимізації прибутку, як ключовому результаті будь-якого комерційного бізнесу.

3. Product – квінтесенція продуктової пропозиції для співробітника (Employee Value Proposition).

4. Packaging – комунікація унікальної пропозиції для співробітника.

5. Place – організація комфортних умов для роботи співробітників.

6. Physical Environment – поведінкові маркери, як відображення системи цінностей; HR має виступає еталоном такої корпоративної поведінки.

7-8. Promotion & PR – система внутрішньої комунікації та заходів на підтримку системи цінностей в рамках створеної корпоративної культури.

9. Price – система компенсацій і пільг.

10. People – можливість бути HR People Partner – коучем, психологом, емоційним гігієністом, інтегратором, модератором для людей компанії.

11. Processes – організаційне планування: процеси, політики, HR-цикл: найм і адаптація, навчання і розвиток, оцінка, мотивація.

12. Planet, тобто програми корпоративної соціальної відповідальності і стійкості.

Цінність кадрової стратегії полягає в корпоративній культурі, що припускає злагоджену командну роботу і відповідну мотивацію, бачення сформоване і узгоджене всередині топ-команди. Також наявність ресурсів (люди, гроші, час), прописаних і зрозумілих бізнес-процесів, системної комунікації (зсередини назовні: 19 спочатку співробітникам, потім клієнтам, потім ринку), підтримки швидких перемог і постійна підтримка керівника. Крім того, варто відзначити інтелект команди: IQ, EQ (емоційний інтелект), AQ (здатність швидко адаптуватися до змін) і VQ (рівень енергії і бажання діяти) [34].

Зазвичай персонал ритейл-організацій виконує різноманітні функції, спрямовані на підтримку операцій та забезпечення ефективного функціонування бізнесу. Ось деякі з основних функцій персоналу в цьому сегменті: [9]:

- *Обслуговування клієнтів:* Це одна з найважливіших функцій, яку виконує персонал ритейлу. Вони здійснюють продажі, надають консультації клієнтам, допомагають у виборі товару та створюють позитивний клієнтський досвід.

- *Управління запасами:* Персонал відповідає за контроль за запасами, ведення обліку та замовлення товарів, планування інвентаризації та взаємодію з постачальниками.

- *Маркетинг та продажі:* Вони беруть участь у проведенні рекламних кампаній, організації промо-акцій, презентацій та рекламних заходів, спрямованих на збільшення продажів.

- *Підтримка відділу обслуговування:* Вони забезпечують підтримку відділу обслуговування, вирішують питання клієнтів та виконують інші завдання, спрямовані на задоволення потреб клієнтів.

- *Управління персоналом:* Вони відповідають за найм, навчання та розвиток персоналу, вирішення конфліктних ситуацій, оцінку результатів роботи, створення мотиваційних програм тощо.

- *Адміністративні функції:* Це включає управління документацією, організацію робочого місця та інші рутинні адміністративні завдання.

Ці функції спрямовані на підтримку роботи магазинів, забезпечують ефективне обслуговування клієнтів та сприяють успішному функціонуванню роздрібних торгових підприємств.

Щодо *вимог до персоналу ритейл-організацій* можуть бути досить різноманітні, оскільки вони залежать від конкретної посади та функцій, які вона виконує. Однак, ось деякі загальні вимоги, які часто висуваються [25; 49; 53; 61]:

- Комунікабельність: Здатність ефективно спілкуватися з клієнтами та колегами, будувати відносини та вирішувати конфлікти.

- Компетентність у сфері обслуговування клієнтів: Розуміння потреб та очікувань клієнтів, навички продажу та консультування.

- Організаційні навички: Здатність управляти часом, планувати та організовувати робочі процеси.

- Знання товарів/послуг: Розуміння продукції/послуг, які продає компанія, їхніх особливостей та переваг.

- Стресостійкість: Здатність працювати в умовах високого навантаження, зберігаючи ефективність та позитивний настрій.

- Професійна відповідальність: Готовність виконувати свої обов'язки відповідно до встановлених стандартів та процедур.

- Ефективне використання технологій: Знання роботи з ПК, касовими апаратами, програмами обліку товарів та іншими необхідними системами.

Ці вимоги можуть варіюватися в залежності від конкретної посади та обов'язків, але вони є загальноприйнятими у багатьох ритейл-компаніях.

Трудова діяльність у ритейлі включає в себе комплекс різноманітних психологічних аспектів, які впливають на працівників організацій цієї сфери [2; 10; 14; 18; 22; 40; 56]:

- *Стрес та психоемоційний тиск:* Працівники ритейлу часто стикаються з високим рівнем стресу через нестандартні графіки роботи, велику кількість клієнтів, конкуренцію та несподівані ситуації, що вимагають швидкого вирішення.

- *Взаємодія з клієнтами:* Важливою частиною роботи є спілкування з різними клієнтами. Це вимагає від працівників вміння будувати ефективні взаємини, виявляти емпатію та реагувати на потреби споживачів.

- *Робоче навантаження:* Персонал ритейлу може стикатися з великою кількістю завдань та різноманітністю обов'язків, що може викликати перенапругу та втомлюваність.

- *Підвищена відповідальність:* Робота у ритейлі часто вимагає швидких та точних рішень, що збільшує відповідальність та ризик помилок.

- *Адаптація до змін:* Ритейл чутливий до технологічних та модних тенденцій, що створює постійну необхідність в адаптації працівників до нововведень та змін.

- *Комунікація в команді:* Здатність ефективно співпрацювати з колегами, розв'язувати конфлікти та дотримуватися командної роботи має важливе значення для успішної діяльності.

Ці психологічні якості сприяють створенню ідеальної робочої атмосфери та дозволяють працівникам роздрібних торгівельних організацій досягати успіху в своїй роботі.

1.3. Чинники впливу на трудову активність персоналу Ритейл організацій

Трудовий потенціал працівників роздрібних торгівельних організацій, таких як ритейл, охоплює комплексну сукупність їхніх професійних та особистісних якостей, здатностей та навичок, які вони можуть використовувати для виконання своїх обов'язків та досягнення успіху у роботі. Це включає у себе рівень освіти, професійну підготовку, досвід роботи, комунікативні вміння, здатність до співпраці в команді, адаптивність до змін у робочому середовищі, а також вміння працювати з клієнтами та розвивати взаємодію з ними для досягнення цілей компанії. Такий потенціал працівників є ключовим для успішності роздрібного бізнесу, оскільки він дозволяє адаптуватися до змін на ринку та впроваджувати інновації для забезпечення задоволення потреб споживачів.

Трудова активність персоналу у ритейлі та будь-якому іншому секторі може бути знижена різноманітними факторами, які поділяються на зовнішні та внутрішні, а також на особистісні та професійні чинники. Розберемо ці фактори детальніше.

Зовнішні фактори:

Економічні умови: Стан економіки, рівень безробіття та попит на працю можуть впливати на мотивацію працівників та їхню активність у пошуку та виконанні роботи.

Соціальне середовище: Культура компанії, взаємини з колегами, рівень підтримки та співробітництва між працівниками також впливають на трудову активність.

Технологічні та організаційні зміни: Швидкі технологічні зміни та перетворення в робочих процесах можуть впливати на ефективність та активність працівників.

Внутрішні фактори:

Мотивація та цілі: Внутрішні мотиви працівників, їхні особисті цілі та амбіції впливають на їхню трудову активність.

Навички та особистість: Особисті якості працівників, їхні навички управління часом, комунікації, стресостійкість, та здатність до співпраці впливають на їхню робочу продуктивність.

Ставлення до роботи: Внутрішнє ставлення працівників до роботи, рівень відданості компанії та бажання досягати результатів грають важливу роль у формуванні трудової активності.

Професійні та особистісні чинники:

Професійні навички та досвід: Рівень освіти, професійний досвід та навички прямо впливають на ефективність та активність у виконанні робочих обов'язків.

Особистісні якості: Характеристики особистості, такі як комунікабельність, емоційний інтелект, лідерські якості, також можуть впливати на рівень трудової активності.

На жаль, у період широкомасштабної війни росії проти України, рівень трудової активності персоналу в роздрібних організаціях України щодалі значно знижується під впливом різних факторів.

Безпека та стабільність: Під час конфлікту пріоритетом для багатьох працівників стає питання безпеки для себе та своїх родин. Нестабільна ситуація може вплинути на їхню готовність та можливість працювати.

Економічна нестабільність: Воєнний конфлікт може призвести до економічної нестабільності в країні. Зростання цін, зменшення платоспроможності населення та інші економічні фактори можуть вплинути на мотивацію працівників та їхню трудову активність.

Соціальна напруженість: Воєнний конфлікт створює соціальну напруженість та стрес у суспільстві. Це може відобразитися на психологічному стані працівників та їхній готовності до праці.

Мобілізація ресурсів: Україна може використовувати свої ресурси та мобілізувати працівників для різних сфер, у тому числі для допомоги армії,

гуманітарних дій та інших напрямків, що може вплинути на доступність працівників у роздрібних організаціях.

Зміни в споживчому попиті: Війна може призвести до змін у споживчому попиті, зміни у виробництві та торгівлі, що вплине на роздрібні організації та їхній персонал.

У таких умовах, роздрібні організації можуть звертати увагу на підтримку свого персоналу, створення безпечних та стабільних умов праці, надання психологічної підтримки та можливості для гнучкості у робочих умовах для забезпечення трудової активності працівників під час цього складного періоду. Ці фактори взаємодіють та визначають рівень трудової активності персоналу в роздрібних організаціях, створюючи комплексну динаміку внутрішніх та зовнішніх факторів, які впливають на продуктивність та ефективність працівників.

Не зважаючи на всі чинники, що знижують трудову активність працівників Ритейлу в Україні, існує ряд зрозумілих, системних та обґрунтованих чинників, які можуть позитивно впливати на трудову активність та трудовий потенціал співробітників, що буде розглянуто в наступних розділах.

Висновки до першого розділу

Основні підходи до діяльності Ритейл організацій в економічній психології: У рамках економічної психології діяльність роздрібних організацій розглянули через призму психологічних аспектів ефективності та мотивації персоналу. Визначили основні підходи, таких як теорії мотивації, теорії лідерства та психології споживача, спробували зрозуміти, як внутрішні та зовнішні фактори впливають на функціонування та результативність ритейл-бізнесу.

Проаналізували психологічні аспекти професійної діяльності персоналу Рітейл організацій та виявили важливість та впливовість емоційного інтелекту, комунікативних здібностей та вміння ефективно працювати в стресових ситуаціях. Ці аспекти визначають успішність взаємодії з клієнтами та спроможність адаптуватися до змін.

Розглянули різні зовнішні та внутрішні фактори, які впливають на трудову активність персоналу, розкрили складну динаміку, яка визначає ефективність роботи у сфері роздрібної торгівлі. Навели приклади мотивації, умов праці та систем управління персоналом. Це дає нам уявлення про те, які чинники варто враховувати для покращення трудової активності.

Загальні висновки цього розділу показують, що успішна професійна діяльність в ритейлі базується на комплексному підході, враховуючи психологічні аспекти праці, управління персоналом та вплив зовнішніх факторів на робочий процес. Ці висновки мають важливе значення для подальшого дослідження та вдосконалення стратегій у сфері роздрібної торгівлі.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНО-ПРОФЕСІЙНИХ ЧИННИКІВ ТРУДОВОЇ АКТИВНОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ РІТЕЙЛ ОРГАНІЗАЦІЙ

2.1. Методика та організація дослідження

З метою вивчення психологічних чинників професійної активності співробітників ритейл організацій було проведено діагностику рівнів психологічної адаптації до соціальних умов діяльності та рівня стресу, з'ясувати стратегії подолання стресових ситуацій, як все це впливає на продуктивність та загальний добробут на робочому місці фахівців ритейл організацій.

На експериментальному етапі дослідження конкретизовано науковий апарат, підтверджено актуальність теми дослідження, визначено завдання емпіричного дослідження. На цьому ж етапі було визначено вибірку дослідження. Основними завданнями емпіричного дослідження визначені наступні:

1. Організувати емпіричне дослідження на виявлення особистісно-професійних чинників трудової активності працівників ритейл організацій.

2. Виконати кількісний та якісний аналіз результатів емпіричного дослідження.

3. Зробити відповідні висновки щодо результатів психологічної діагностики психологічних чинників, які впливають рівень трудової активності фахівців ритейл-компаній.

Експериментальна база дослідження. Дослідно-експериментальна робота здійснювалася на базі Ритейл компанії ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД" в Київській області. Вибірку досліджуваних склали 50 осіб, віком від 18 до 55 років.

Структура ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД" є досить обширною та розгалуженою, саме тому дослід проводився з одним магазинів Київського регіону.

Соціально-демографічний розподіл, зокрема статево-віковий представлено на рисунку 2.1.

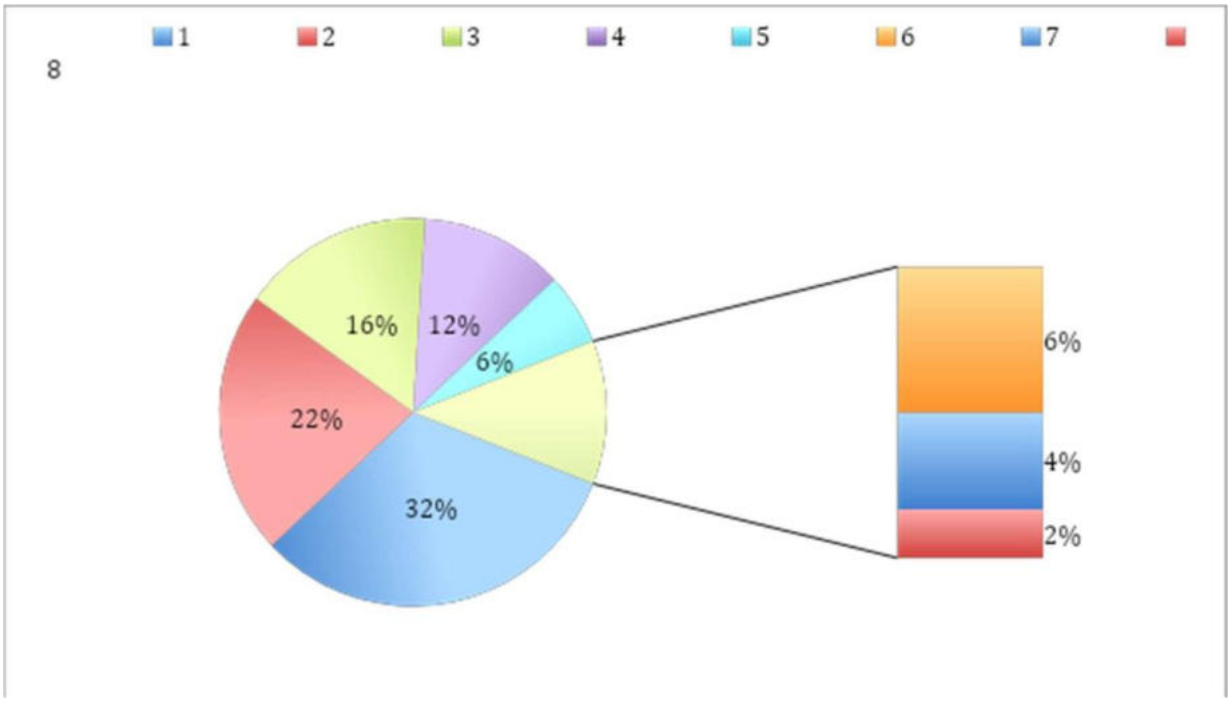


Рис. 2.1. Демографічний розподіл колективу магазину Київського регіону ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД" за статтю та віковими групами

Колектив складається з 50 осіб, з яких більшість становлять молоді чоловіки до 25 років. Чоловіки домінують у всіх вікових категоріях, що може свідчити про гендерні особливості набору персоналу або про специфіку роботи в магазині. Переважна кількість молодих працівників може вказувати на динамічний і можливо змінюваний характер робочої сили, а також на потенційну енергійність і інноваційний потенціал колективу.

Зменшення кількості працівників з віком може свідчити про виклики у залученні та утриманні більш досвідчених фахівців, або про природну текучість кадрів, зумовлену кар'єрним ростом чи зміною робочих місць.

Для дослідження особистісно-професійних чинників трудової активності працівників ритейл-організації нами було використано комплекс психодіагностичних інструментів, зокрема:

1. *Методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда*, Додаток А.

Мета методики – особистісний опитувальник, призначений для вивчення особливостей соціально-психологічної адаптації та пов'язаних із цим рис особистості.

Стимульний матеріал представлений 101 твердженням, які сформульовані в третій особі однини, без використання будь-яких займенників. Цілком імовірно, така форма була використана авторами для того, щоб уникнути впливу «прямого ототожнення». Тобто ситуації, коли випробувані свідомо, безпосередньо співвідносять твердження зі своїми особливостями. Даний методичний прийом є однією з форм «нейтралізації» установки тестованих на соціально-бажані відповіді.

Інструкція. В опитувальнику містяться висловлювання про людину, про його спосіб життя, переживаннях, думках, звичках, стилі поведінки. Їх завжди можна співвіднести з нашим власним способом життя. Прочитавши чергове висловлювання опитування, приміряйте його до своїх звичок, свого способу життя і оцініть, якою мірою цей вислів може бути віднесено до вас. Для того щоб позначити вашу відповідь в бланку, виберіть один з семи варіантів оцінок, пронумерованих цифрами від 0 до 6, відповідний, на вашу думку.

Авторами виділяються 6 інтегральних показників:

1. "Адаптація".
2. "Прийняття інших".
3. "Інтернальність".
4. "Самосприйняття".
5. "Емоційна комфортність".
6. "Прагнення до домінування".

Кожен із них розраховується за індивідуальною формулою. Інтерпретація здійснюється відповідно до нормативних даних, розрахованих окремо для підлітків та дорослої вибірки.

2. Психологічний тест "Шкала PSM-25 Лемура-Тесье-Філліон", Додаток Б

Мета тесту – вимір стресових відчуттів в соматичних, поведінкових і емоційних показниках.

Методика була спочатку розроблена у Франції, потім переведена і валидизировать в Англії, Іспанії та Японії. Переклад і адаптація російського варіанту методики виконані Н. Е. Водоп'янової.

Інструкція: пропонується ряд тверджень, що характеризують психічний стан. Оцініть, будь ласка, ваш стан за останній тиждень за допомогою 8-бальної шкали. Для цього на бланку опитувальника поруч з кожним твердженням обведіть число від 1 до 8, яке найбільш точно визначає ваші переживання. Тут немає неправильних або помилкових відповідей. Відповідайте якомога щире. Для виконання тесту буде потрібно приблизно п'ять хвилин.

Цифри від 1 до 8 означають частоту переживань:

1 - "ніколи"; 2 - "вкрай рідко"; 3 - "дуже рідко"; 4 - "рідко"; 5 - "іноді"; 6 - "часто"; 7 - "дуже часто"; 8 - "постійно (щодня) ".

Обробка і інтерпретація результатів. Підраховується сума всіх відповідей - інтегральний показник психічної напруженості (ППН). Питання 14 оцінюється в зворотному порядку. Чим більше ППН, тим вище рівень психологічного стресу.

ППН більше 155 балів – високий рівень стресу, свідчить про стан дезадаптації і психічного дискомфорту, необхідності застосування широкого спектра засобів і методів для зниження нервово-психічної напруженості, психологічного розвантаження, зміни стилю мислення і життя.

ППН в інтервалі 154-100 балів - середній рівень стресу.

Низький рівень стресу, *ППН менше 100 балів* , свідчить про стан психологічної адаптованості до робочих навантажень.

3. *Методика «Стратегії подолання стресових ситуацій» (SACS) С. Хобфолла*, (Додаток В).

Мета опитувальника – виявлення стратегій і моделей копінг-поведінки (поведінки долання стресу), як типів реакцій особистості людини для подолання стресових ситуацій.

Інструкція: вам пропонуються 54 твердження щодо поведінки в напружених (стресових) ситуаціях. Оцініть, будь ласка, як ви зазвичай робите в даних випадках. Для цього на аркуші відповідей поставте цифру від 1 до 5, яка найбільше відповідає вашим діям. Якщо твердження повністю описує ваші дії або переживання, то поруч з номером питання поставте 5 (відповідь "так, цілком вірно"). Якщо твердження зовсім не підходить вам, тоді поставте 1 (відповідь "ні, це зовсім не так").

У бланку відповідей поряд з номером питання поставте бали, які відповідають вашій оцінці: "ні, це зовсім не так" - 1 бал; "Скоріше ні, ніж так" - 2 бали; "Важко відповісти" - 3 бали; "Скоріше так, ніж ні" - 4 бали; "Так, цілком вірно" - 5 балів.

Обробка і інтерпретація результатів. Відповідно до "ключа" підраховується сума балів по кожному рядку, яка відображає ступінь переваги тієї чи іншої моделі поведінки в складній (стрессогенной) ситуації.

Опитувальник містить дев'ять моделей долає поведінки:

- ассертівні дії,
- вступ в соціальний контакт,
- пошук соціальної підтримки,
- обережні дії,
- імпульсивні дії,
- уникнення,
- маніпулятивні (непрямі) дії,
- асоціальні дії,
- агресивні дії.

Згідно з концепцією Хобфолла, ці моделі поведінки подолання характеризують три пересічні координатні осі (напрямки та індивідуальну активність) поведінки подолання особистості в ситуаціях проблемного

спілкування в системі людина-людина. Стратегічний напрямок поведінки подолання в змістовному плані має описуватися за допомогою мінімум трьох координат: вісь просоціально-асоціальної стратегії, вісь активності-пасивності, вісь пряма-непряма (маніпулятивна) поведінка. Саме ці копінг-стратегії допоможуть розкрити поведінкові стратегії двох досліджуваних груп

Аналіз результатів проводиться на підставі зіставлення даних конкретної людини по кожній з субшкал із середніми значеннями моделей подолання в досліджуваній (професійної, вікової і ін.) Групі. В результаті порівняння індивідуальних і середньо-групових показників робиться висновок про подібність або розходження долає поведінки даного індивіда щодо досліджуваної категорії людей. Для інтерпретації індивідуальних особливостей долає поведінки дані конкретного реципієнта можуть бути співставлені з даними, представленими в таблиці.

2.2. Аналіз результатів дослідження особистісно-професійних чинників трудової активності співробітників Ритейл організацій

Наступним кроком нашого експериментального дослідження було встановлення особливостей психологічної адаптації досліджуваного персоналу до умов діяльності в ритейл організації застосувавши методику діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда, результати представлені на рисунках 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3. (Додаток А)



Рис. 2.2.1 Показники психологічної адаптації персоналу магазину Київського регіону ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД"

На діаграмі представлено різні аспекти поведінкових реакцій співробітників, з яких можна витягнути висновки про психологічну адаптацію в контексті роботи в ритейлі. Найбільшу частку складають аспекти професійної соціальної взаємодії: професійна підтримка і професійні контакти (по 14%), що свідчить про значну орієнтацію персоналу на взаємодопомогу та комунікацію у професійному середовищі. Активна асертивність і професійна соціальна активність (по 12%) також займають значну частку, що вказує на високий рівень ініціативності та самостійності співробітників.

Середні показники демонструють ухильні та обережні стратегії адаптації: пасивна обережність і пасивне уникання (по 10%) та професійне введення в соціальне середовище (11%), що може бути індикатором деякої невпевненості або опору змінам серед деяких співробітників.

Меншу частку складають асоціальні та агресивні форми поведінки: асоціальна агресивність (2%), асоціальна жорсткість і асоціальна цинічність

(по 15%), що може вказувати на наявність конфліктів або неприйняття норм соціальної взаємодії у невеликої частки персоналу.

Загальний аналіз цих даних дає змогу краще зрозуміти соціально-психологічний клімат в колективі та ідентифікувати потенційні області для подальшого розвитку і підтримки з боку керівництва, а також можливі проблемні зони, які потребують уваги та коректив них заходів.



Рис. 2.2.2 Показники психологічної адаптації персоналу магазину Київського регіону ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД"

Як випливає з представлених на рисунку 2.2.2 показників, Діаграма поведінкової моделі "Середній" відображає сбалансований розподіл поведінкових характеристик серед персоналу. Професійна соціальна підтримка (16%) та Асоціальна Жорсткість і Асоціальна Цинічність (по 16%) є домінуючими, свідчачи про значну орієнтацію на колективізм та водночас присутність критичного або ворожого ставлення до оточення. Позитивна соціальна взаємодія також має важливе значення, оскільки Професійні контакти становлять 12%, а Пряма Імпульсивні дії, які можуть бути як позитивними, так і негативними в залежності від контексту, також складають

12%. При цьому, Пасивне Уникання (12%) вказує на тенденцію до уникнення конфліктів або проблем. Непряма Маніпулятивні дії мають найменший відсоток (4%), що може свідчити про відносну відкритість та чесність у взаєминах між співробітниками. Активна Асертивність і Професійна соціальна активність по 10% демонструють наявність умереної впевненості та самостійності в діях. В цілому, діаграма показує досить різноманітний набір поведінкових реакцій, що може вимагати додаткової уваги з боку керівництва для оптимізації робочого процесу і покращення соціальної атмосфери в колективі.

Рис. 2.2.3 Показники психологічної адаптації персоналу магазину



Київського регіону ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД"

На цій діаграмі представлений розподіл поведінкових характеристик на низькому рівні вираженості. Найбільша частка припадає на Пасивну Обережність (30%), що може свідчити про значну обережність або навіть стриманість у поведінці співробітників. Активна Асертивність і Професійна

соціальна активність мають відносно низькі показники (по 4%), що вказує на обмежену схильність до самостійності чи вираження власної думки.

Пряма Імпульсивність і Асоціальна Жорсткість мають однаковий відсоток (по 9%), що може бути ознакою спорадичних імпульсивних або жорстких реакцій серед персоналу. Професійна соціальна підтримка (13%) та Професійні контакти (13%) також є важливими, хоча й не домінують, це показує, що підтримка та взаємодія в колективі все ще присутня, але можливо не так виразно, як на більш високих рівнях вираженості.

Менш значні відсотки для Пасивного Уникання (7%) та Асоціальної Агресивності (11%) можуть вказувати на менш виражені тенденції до уникання конфліктів або агресії. Непряма Маніпулятивність (4%) і Професійна соціальна пошук (11%) можуть відображати низьку частоту маніпулятивних чи пошукових соціальних дій в поведінці персоналу.

Загалом, ця діаграма свідчить про те, що на низькому рівні вираженості, поведінка співробітників характеризується обережністю та уникненням активних або агресивних дій. Це може бути важливою інформацією для розробки стратегій управління персоналом, оскільки знання про ці поведінкові тенденції може допомогти керівництву адаптувати свої підходи до мотивації та розвитку співробітників.

На Рис. Наступним кроком експериментального дослідження було встановлення особливостей моделей та копінг-стратегій, які досліджувані співробітники ритейл організації застосовують під час стресових ситуацій. Для цього нами було використано методику "Стратегії подолання стресових ситуацій" (SACS) С. Хобфолла, отримані результати представлені на рисунку 2.4, 2.5, 2.6.



Рис. 2.4. Показники вибору копінг-стратегій досліджуваних співробітників магазину Київського регіону ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД"

На цій діаграмі, що показує високий ступінь вираженості характеристик, емоційний комфорт має найвищий показник – 23%, що є свідченням високого рівня психологічного благополуччя серед співробітників. Домінування з 17% та внутрішній контроль з 16% відображають наявність лідерських якостей та сильну самодисципліну. Прийняття інших (14%) вказує на готовність до співпраці та соціальної відкритості, в той час як лживість (12%) може сигналізувати про проблеми з чесністю в комунікації. Прийняття себе на рівні 10% свідчить про самоприйняття та самовпевненість, але її порівняно нижчий відсоток може вказувати на певну нестабільність у самооцінці. Найменші показники для адаптивності/деадаптивності та екзамізму (обидва по 4%) можуть вказувати на меншу гнучкість у поведінці та схильність уникати прямого вирішення проблем.



Рис. 2.5 Показники вибору копінг-стратегій досліджуваних співробітників магазину Київського регіону ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД"

На представленій діаграмі середнього рівня вираженості особистісних характеристик, найбільшу частку займають Домінування та Внутрішній контроль, що становлять по 19%. Це може вказувати на помірно високу наявність лідерських якостей та самодисципліни серед співробітників. Емоційний комфорт і Прийняття інших складають 16% та 12% відповідно, свідчачи про значну здатність до емпатії та задоволеності у взаєминах з іншими. Нижче рівня, але все ж помітне, є Прийняття себе з 8%, що може означати здатність до самоакцептації та самооцінки. Лживість і Екзамізм мають однакові показники по 6%, що можуть свідчити про наявність обережності в комунікації та уникнення проблем. Найменший відсоток для адаптивності/деадаптивності (4%) відображає потенційну негнучкість у поведінці. Загальний аналіз цих даних може бути корисним для керівництва з метою оптимізації взаємодії та розвитку персоналу, особливо у сферах розвитку лідерства та комунікаційних навичок.



Рис. 2.6 Показники вибору копінг-стратегій досліджуваних співробітників магазину Київського регіону ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД"

Діаграма з низьким ступенем вираженості показує, що найбільші частки припадають на Емоційний комфорт (23%) і Домінування (20%), що може свідчити про те, що, незважаючи на загально низький рівень вираженості особистісних рис, співробітники все ще відчувають певний ступінь задоволеності та мають потенціал для лідерства. Внутрішній контроль також становить значну частку (20%), підкреслюючи здатність до самоконтролю та саморегуляції. Відсотки Прийняття себе та Прийняття інших (обидва 7%) є відносно низькими, що може вказувати на менш виражену здатність до самоакцептації та соціальної адаптації. Лживість (10%) та Екзамізм (8%) мають помірні показники, що можуть свідчити про певні виклики в чесності та стратегіях вирішення проблем. Адаптивність/деадаптивність має найменший відсоток (5%), що може бути ознакою негнучкості в поведінці і ставленні до змін. Ця інформація може бути корисною для розробки стратегій покращення психологічного клімату та лідерських якостей у колективі.

Наступним етапом емпіричного дослідження було виявлення рівня переживання стресу досліджуваними спеціалістами ритейл-організації за

допомогою психологічного тесту "Шкала PSM-25 Лемура-Тесье-Філліон". Отримані результати представлено на рисунку 2.7

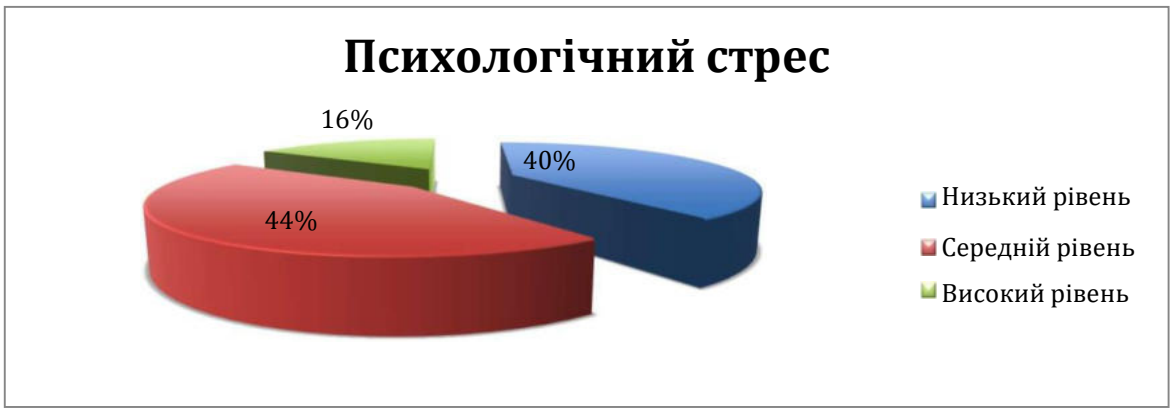


Рис.2.3. Рівні психологічного стресу у досліджуваного персоналу магазину Київського регіону ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД"

Як свідчать дані, представлені на рисунку 2.3., середній рівень стресу (44% опитуваних) – виявлений у 22 осіб з 50 відповідно, що є майже половиною колективу, це вказує на те, що значна частина працівників може відчувати підвищений тиск чи виклики в робочому середовищі, які не досягають критичного рівня, але все ж можуть впливати на їхнє загальне самопочуття та продуктивність.

Показники низького рівня стресу представлений у значної кількості опитуваних (40% респондентів, притаманний 20 особам відповідно) з колективу, що є позитивним показником. Це може свідчити про наявність ефективних механізмів адаптації до робочих умов, хорошого управління в колективі та адекватного рівня вимог до працівників.

Однак, у певної кількості опитуваних високий рівень стресу відмічений у 16% досліджуваних (8 осіб з колективу відповідно), і хоч це меншість, такий показник вимагає особливої уваги. Високий стрес може мати серйозні наслідки не лише для індивідуального здоров'я працівника, але й для робочого процесу та атмосфери в колективі.

Висновки до другого розділу

Під час проведення емпіричного дослідження впливу особистісно-професійних чинників на трудову активність співробітників ритейл-організацій було виявлено, що адаптивні стратегії подолання стресу відіграють критичну роль у підтримці продуктивності та психологічного добробуту цих працівників. Це підтверджується тим, що 23% співробітників успішно застосовують ці стратегії у своїй професійній діяльності. Вони включають активне вирішення проблем, пошук соціальної підтримки та розвиток позитивного ставлення до стресових ситуацій. Використання цих стратегій сприяє зниженню рівня стресу, підтриманню емоційної рівноваги, підвищенню мотивації та задоволення роботою, що позитивно впливає на загальну продуктивність. Крім того, ефективне управління стресом через адаптивні стратегії є важливим для створення здорового робочого середовища, де співробітники відчувають менше вигорання та мають кращу здатність адаптуватися до змінних умов роботи.

Було також знайдено, що 7% співробітників використовують менш ефективні стратегії подолання стресу, що підкреслює необхідність розробки та впровадження цілеспрямованих програм з управління стресом на робочому місці. Це свідчить про те, що наявність такого відсотка співробітників, які борються із стресовими ситуаціями менш ефективно, може негативно впливати не тільки на їхній індивідуальний добробут та продуктивність, але й на загальну атмосферу та культуру в організації. Програми з управління стресом можуть включати навчання з освоєння ефективних стратегій, семінари з підвищення обізнаності про психічне здоров'я, міндфулнес та релаксаційні техніки, створюючи середовище, де співробітники можуть обговорювати свої стресові виклики та отримувати підтримку.

В ході дослідження також побачили, що 10% співробітників активно шукають соціальної підтримки у своєму робочому середовищі, що відображає значення міцних соціальних зв'язків та ефективної командної взаємодії. Це

сприяє зниженню відчуття ізоляції, покращенню сприйняття робочого місця та обміну ідеями та досвідом, що особливо важливо у стресових ситуаціях.

Щодо соціальної ізоляції, було виявлено, що 5% співробітників схильні до неї у стресових ситуаціях, що становить потенційні ризики для їх психологічного здоров'я та продуктивності. Це вказує на потребу розробки стратегій для інтеграції та підтримки цих співробітників у колективі, щоб запобігти стресу, тривожності та депресії, а також підвищити їх загальне фізичне та психічне здоров'я.

70% співробітників демонстрували високі показники неправдивості у своїх відповідях, що може свідчити про їх невпевненість у відкритості та чесності, особливо стосовно оцінки робочого середовища та власного благополуччя. Це вказує на необхідність створення більш відкритого та підтримуючого робочого середовища, де співробітники відчувають себе безпечно висловлюючи свої справжні думки та почуття, що сприятиме їх загальному благополуччю та зміцненню корпоративної культури.

Загалом, ці висновки підкреслюють важливість комплексного підходу до управління трудовою активністю в ритейл-організаціях, що включає не тільки стратегії подолання стресу та підтримку психологічного добробуту, але й створення позитивної робочої культури, що сприяє відкритості, чесності та взаємодопомозі.

РОЗДІЛ 3 ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА ЩОДО ЗНИЖЕННЯ ВПЛИВУ ОСОБИСТІСНО-ПРОФЕСІЙНИХ ЧИННИКІВ НА ТРУДОВУ АКТИВНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ РІТЕЙЛ ОРГАНІЗАЦІЙ

3.1. Специфіка діяльності психолога в організації

На сучасному етапі розвитку українського суспільства зростає суспільна роль управління організаціями, оскільки в економічній галузі приходить розуміння, що для ефективного функціонування останньої недостатньо використання тільки економічних важелів. Рівень і темпи її розвитку знаходяться у залежності від діяльності професіоналів у сфері організаційної психології. Саме тому відбувається переоцінка настанов вітчизняного менеджменту в бік управлінського консультування, у тому числі психологічного. Це явище викликає особливу відповідальність психологів щодо готовності до даного виду діяльності. Мова йде про діяльність, у якій психолог здатний не лише супроводжувати й забезпечувати потреби середнього і вищого менеджменту в управлінні кадрами, а й самостійно виступає в ролі консультанта в діловій та управлінській сферах. Можна без перебільшення зазначити, що в центрі управлінського консультування стоїть особистість самого консультанта, його професійно-особистісні якості. Але, на жаль, серед значної кількості робіт, присвячених управлінському консультуванню, досить невелика кількість їх присвячена самому консультанту, його професійним та особистісним якостям. Саме тому ця проблематика стала в основі нашого дослідження.

Серед наукових досліджень, присвячених питанню професійно-особистісних якостей організаційного консультанта, найбільш широко означена проблематика представлена в роботах зарубіжних та вітчизняних дослідників, які надають перелік особистісних характеристик і вимог до організаційного консультанта. Розкрите дане питання і в роботах Л. Карамушки, яким виділено та проаналізовано особистісні якості та складові

професійної кваліфікації організаційного консультанта. Виділяються Особистісні риси організаційного психолога виокремлюються також у роботах зарубіжних авторів [29; 46; 56].

Потребу у кваліфікованій психологічній допомозі відчувають представники всіх професій та всіх вікових категорій. Психологічні служби або посади практичного психолога з'являються в різних сферах соціальної практики (освіта, промисловість, Збройні сили, міліція, пенітенціарна система, політика, торгівля, реклама, спорт тощо).

Незважаючи на те, що основні види та напрямки діяльності практичного психолога є загальними, все ж таки спостерігається специфікація завдань та методів його роботи в різних сферах. Сьогодні діяльність психологічної служби підприємства чи організації ґрунтується на фундаментальних та експериментальних розробках в практичній психології економіки і бізнесу

Її основні завдання розглянуто стосуються, насамперед, роботи з персоналом організацій у таких напрямах: психолого-просвітницька діяльність; діагностика діяльності організації; експертиза; розробка і здійснення впливів на окремих працівників та колектив у цілому; консультування з питань управління, з міжособистісних та особистісних проблем працівників; створення інформаційного забезпечення (розробка документів, методичного забезпечення заходів, які проводить психолог) [14]. Вагому роль психолог відіграє і в організації та проведенні рекламних заходів установи.

Основними функціями цієї галузі практичної психології є:

- психологічне забезпечення процесів управління, рекламної діяльності, ведення переговорів;

- створення умов комунікаційних процесів (обміну інформації) на ринку товарів та послуг;

- вивчення психологічних аспектів приватизації та постприватизації;

- розробка проблем охорони і наукової організації праці;

- аналіз трудової діяльності;

- участь у розробці та реалізації стратегії розвитку підприємства та його кадрової політики.

Системний підхід до побудови діяльності психологічної служби повинен охопити всі сфери життєдіяльності працівника: як сферу професійної діяльності, так і сферу, не пов'язану з трудовою діяльністю. Завдання та функції психологічної служби підприємства зумовлюють її роботу в двох основних напрямках:

- сприяння розв'язанню проблем, які безпосередньо пов'язані з виробничою діяльністю: вдосконалення структури, форм і методів управління; стабілізація кадрів; оптимізація соціально-психологічного клімату в колективі (профорієнтація і профвідбір, атестація працівників і оптимізація робочих місць, забезпечення навчання різних категорій працюючих);

- допомога працюючим на підприємстві робітникам у розв'язанні проблем, які прямо не пов'язані з їхньою трудовою діяльністю (сімейні проблеми, включаючи взаємини батьків і дітей; організація дозвілля; підвищення рівня психічного здоров'я, оптимізація психофізіологічного стану тощо).

Порядок розв'язання тих чи інших проблем, які виникають на підприємстві, визначається конкретними його потребами, залежать від організаційних та матеріально-технічних умов, чисельності співробітників у штаті служби та її місця у структурі підприємства тощо.

Психологічна служба ритейл організації повинна функціонувати на трьох рівнях:

- на рівні основного колективу вона повинна розв'язувати проблеми, які стосуються функціонування колективу підприємства в цілому: побудова і реалізація планів соціального розвитку колективу, стабілізація кадрів, удосконалення структури та методів управління;

- на рівні вторинного і первинного колективу розв'язуються такі проблеми: дослідження і оптимізація соціально-психологічного клімату; питання, пов'язані з новими формами організації праці в умовах динамічної економічної системи;

- на рівні окремої особистості розв'язуються задачі, пов'язані з організацією робочого місця, з оптимізацією психофізіологічного стану, з різноманітними психологічними проблемами окремих працівників в колективі.

Діяльність психолога на всіх цих рівнях може здійснюватися у вигляді індивідуального або управлінського консультування, психокорекції та психодіагностики, психологічної просвіти, яка може реалізовуватися у вигляді навчання та розробки рекомендацій. Таке навчання спрямовується на підвищення психологічної компетентності керівників різних рівнів і проводиться у формі лекцій, бесід, групової дискусії, ділових ігор, соціально-психологічного тренінгу тощо.

Психолог в організації, на думку М. Шейніса, будує свою діяльність на основі однієї з трьох моделей [49].

Перша модель ґрунтується на ідеї, що психолог повинен здійснювати науково-методичне забезпечення кадрової і виховної роботи, тому він стає творцем та реалізатором всієї кадрової роботи організації.

Друга модель вбачає сенс діяльності практичного психолога у наданні психотерапевтичної допомоги співробітникам, які мають різноманітні психологічні труднощі. На жаль, сьогодні мало організацій, які безпосередньо опікуються проблемами працівників, тому більшість підприємств не зацікавлені у діяльності практичного психолога за цією моделлю. Виняток хіба що складають армія, міліція, СБУ, диспетчерські служби тощо, де якість та ефективність діяльності співробітників визначається їх психічним станом.

Третя модель ґрунтується на ідеї, що сутність діяльності практичного психолога (служби) полягає у психологічному супроводі трудової діяльності працівників. Психологічний супровід здійснюється у межах системи

управління персоналом і спрямований на створення соціально-психологічних умов для успішної професійної діяльності й особистісного зростання працівників. Причому, такий супровід повинен здійснюватися переважно через керівника підприємства традиційними формами управлінського і виховного впливу. Керівник у цьому випадку повинен бути партнером психолога у розробці та реалізації стратегії супроводу кожного підлеглого. Психолог виступає своєрідним «інструментом налаштування» процесу управління на конкретних працівників. Ця модель є найсучаснішою і найбільше відповідає вимогам сучасного підприємства чи організації.

Специфіка організацій малого бізнесу полягає в обмеженій кількості персоналу. В цих установах відсутня система відділів, які є на промислових підприємствах: збуту і постачання, маркетингу і реклами, фінансового і кадрового [44]. Працівники, як правило, поєднують кілька різнорідних функцій і працюють єдиною командою

Робота проводиться в усіх напрямках одночасно, інакше буде порушена цілісність функціонування організації. *У роботі з керівництвом* практичний психолог розв'язує такі задачі:

- розробка найефективнішої структури організації;

- забезпечення розвитку організації та безболісний перехід з етапу на етап; прогнозування напрямків подальшого розвитку організації;

- діагностика, виявлення і профілактика «слабких місць» в організації;

- формування стилю діяльності та іміджу організації.

У роботі з персоналом практичний психолог забезпечує:

- формування кадрової політики;

- підбір персоналу (врахування необхідності виконання ним широкого кола функцій);

- раціональне використання кадрів;

- формування навичок роботи в команді;

- мотивацію персоналу;

- оцінку і атестацію співробітників, участь у розробці схем оплати праці співробітників з урахуванням їх індивідуальних особливостей;

- розробку і проведення тренінгів з персоналом;

- організацію неформального спілкування.

З партнерами і клієнтами практичний психолог здійснює:

- формування довгострокових відносин між малими підприємствами та партнерами і клієнтами;

- допомогу в пошуку нових партнерів (організація презентацій, акцій, участь у виставках);

- зміцнення зв'язків з постійними клієнтами;

- створення психологічних портретів клієнтів;

- диференціацію груп клієнтів для створення найбільш ефективної реклами, розрахованої на кожну цільову аудиторію.

При взаємодії малого підприємства із *засобами масової інформації* практичний психолог:

- контактує з пресою для висвітлення у різних виданнях інформації про організацію;

- організовує та психологічно забезпечує участь керівників у телевізійних програмах;

- веде переговори про надання знижок на розміщення реклами.

З метою *організації рекламної кампанії* практичний психолог:

- розробляє стратегію;

- висуває креативні ідеї з приводу змісту і форми реклами;

- проводить психологічну експертизу реклами; маркетингові дослідження;

- вирішує питання спонсорства, участі у масових та благодійних заходах.

Практичний психолог малого підприємства виступає також як *аналітик діяльності конкурентів*:

- виявляє їх переваги і недоліки;

- аналізує рекламу конкурентів, розмежовуючи її на успішну і невдалу [44].

Такий широкий спектр задач висуває складну систему вимог до знань, умінь та навичок практичного психолога. Практичний психолог повинен:

- мати відмінні знання з психології, зокрема таких її розділів, як соціальна психологія, психологія управління, організаційна психологія, психологія праці, профвідбір, психодіагностика, мотивація поведінки, психологія реклами, конфліктологія, психологія спілкування, психотерапія, психологія сприймання, психологічна експертиза, психологія торгівлі, методологія експериментальних досліджень; а також з менеджменту, маркетингу, соціології;

- володіти навичками ефективного спілкування, психодіагностики та психологічної просвіти;

- відзначатися системою професійно важливих психічних якостей та властивостей (аналітичне і нешаблонне мислення, здатність до саморозвитку та креативність, комунікабельність та організованість).

Таким чином, діяльність практичного психолога на підприємствах та в організаціях має свою історію, є достатньо розвинутою і спирається на основні методологічні засади діяльності практичного психолога, які визначені прикладною психологією.

3.2. Тренінгова програма зниження впливу особистісно-професійних чинників на трудову активність персоналу Ритейл організацій

Загальна мета тренінгової програми – розвиток навичок управління стресом, підвищення рівня емоційного інтелекту та зміцнення командної

взаємодії серед працівників ритейл організацій для оптимізації їх професійної ефективності.

Завдання тренінгової програми:

1. Розуміння та аналіз особистісно-професійних чинників, що впливають на роботу.
2. Розвиток ефективних стратегій подолання стресу та управління емоціями.
3. Підвищення навичок ефективної комунікації та командної роботи.
4. Формування вмінь саморегуляції та встановлення здорових робочих звичок.

Тривалість: 16 годин (поділені на модулі)

Модулі тренінгової програми зниження впливу особистісно-професійних чинників на трудову активність працівників ритейл організацій:

Модуль 1. "Розуміння особистісно-професійних чинників", призначений для розвитку самосвідомості та професійної компетентності учасників.

Цілі модулю:

- підвищити рівень самопізнання учасників в контексті їх професійної діяльності;
- навчити учасників ідентифікувати та аналізувати особистісні фактори, що впливають на роботу;
- розвинути навички критичного мислення та саморефлексії;
- сприяти командному обговоренню та колективному вирішенню професійних викликів;
- сформувати базу для розвитку персональних стратегій подолання професійних труднощів. Розглянемо його детальніше:

1. Лекція та дискусія: "Що таке особистісно-професійні чинники і як вони впливають на роботу".

Ця частина модулю спрямована на розкриття концепції особистісно-професійних чинників, таких як цінності, вірування, мотивація, властивості характеру, емоційний інтелект тощо, та їх вплив на професійну ефективність. В ході лекції викладач висвітлює теоретичні засади, підкріплюючи їх практичними прикладами, а потім ініціює дискусію, де учасники можуть поділитися власними спостереженнями та досвідом.

2. Вправа: "Аналіз власних сильних та слабких сторін в професійній діяльності".

Учасники отримують можливість самоаналізу, визначаючи власні професійні сильні та слабкі сторони. Це допомагає усвідомити, як особистісні якості можуть впливати на роботу та спілкування в команді. Ця активність може включати заповнення самооцінювальних анкет, рефлексію через написання коротких есе або використання спеціалізованих інструментів для оцінки, наприклад, SWOT-аналізу.

3. Групова робота: Обговорення спільних професійних викликів і шляхів їх подолання.

Учасники об'єднуються в малі групи для обговорення типових професійних викликів, з якими вони стикаються у своїй діяльності. Це можуть бути такі проблеми, як конфлікти, стрес, труднощі у прийнятті рішень, управління часом тощо.

Кожна група розробляє стратегії подолання зазначених викликів, використовуючи отримані знання про особистісно-професійні чинники. Ці стратегії потім презентуються всім учасникам модулю для подальшого обговорення та вдосконалення.

Модуль 2. "Стратегії подолання стресу", призначений для навчання учасників ефективним способам впорання зі стресовими ситуаціями, особливо в професійному контексті.

Цілі модулю:

- навчити учасників розпізнавати ознаки та причини стресу на робочому місці;
- розвинути навички саморегуляції та емоційної рівноваги за допомогою дихальних та релаксаційних технік;
- забезпечити практичний досвід управління стресовими ситуаціями через рольові ігри;
- сприяти побудові особистісних та професійних стратегій для ефективного впорання зі стресом. Ось детальний опис кожного компонента модулю:

1. Інтерактивний семінар: "Методи управління стресом на робочому місці".

Ця частина модулю орієнтована на надання учасникам знань про різні методи управління стресом. Основна мета - допомогти розуміти причини стресу на роботі та навчити застосовувати різні стратегії для його зниження.

Викладач представляє різноманітні техніки, включаючи часове планування, управління завданнями, встановлення кордонів, техніки розрядки та інші. Інтерактивність семінару передбачає активну участь учасників у дискусіях та вправах.

2. Вправа дихальна: Техніки релаксації та медитації.

Учасники практикують дихальні вправи та основні техніки медитації, що сприяють зниженню рівня стресу. Ця частина модулю допомагає розвинути навички саморегуляції та самозаспокоєння.

Вправи можуть включати глибоке дихання, усвідомлене дихання, прогресивну м'язову релаксацію, візуалізацію, медитативні практики тощо. Мета - навчити учасників використовувати ці техніки як інструменти для відновлення емоційної рівноваги.

3. Рольова гра: Симуляція стресових ситуацій та застосування навичок їх подолання.

Учасники беруть участь у рольових іграх, де вони симулюють різні стресові ситуації, які можуть виникати на роботі. Це можуть бути ситуації, пов'язані з термінами, конфліктами, перевантаженням завдань тощо.

Мета рольової гри – навчити учасників застосовувати вивчені стратегії управління стресом у практичних ситуаціях. Такий підхід допомагає краще зрозуміти, як стрес впливає на поведінку та як ефективно реагувати на нього.

Модуль 3. "Розвиток комунікативних навичок, спрямований на покращення вмінь учасників ефективно спілкуватися в професійному середовищі, особливо в командній роботі.

Цілі модулю:

- озброїти учасників знаннями та навичками для ефективного спілкування всередині команди;
- навчити активного слухання та вміння розуміти невербальні сигнали співрозмовника; розвинути у учасників навички вирішення конфліктів через конструктивне спілкування та взаєморозуміння;
- підготувати учасників до ефективної взаємодії в різноманітних комунікативних ситуаціях на робочому місці. Ось детальний опис кожної частини цього модулю:

1. Лекція: "Основи ефективної комунікації в команді".

Ця сесія зосереджена на теоретичних аспектах ефективної комунікації. Вона включає обговорення таких ключових понять, як вербальне та невербальне спілкування, стилі комунікації, бар'єри у спілкуванні, а також засоби та стратегії ефективного обміну інформацією в команді.

Лектор надає приклади та випадки з практики, щоб ілюструвати важливість гарної комунікації для досягнення командних цілей, вирішення проблем та уникнення конфліктів.

2. Вправа: "Техніки активного слухання та невербального спілкування".

Учасники навчаються важливості активного слухання як ключової частини ефективної комунікації. Активне слухання включає увагу до того, що

говорить співрозмовник, вміння читати невербальні сигнали, а також показувати зрозуміння та відкритість до точки зору іншої особи.

Вправа також може включати використання невербальних технік спілкування, таких як міміка, жести, пози, які є суттєвими для повного розуміння та ефективності спілкування.

3. Групова вправа: "Кейс-стаді з розв'язанням конфліктних ситуацій".

У цій частині модулю учасники працюють в групах над розв'язанням конкретних ситуаційних завдань (кейсів), що включають потенційні конфлікти у команді. Це допомагає розвинути навички конструктивної комунікації та вирішення конфліктів.

Завдання кейс-стаді можуть включати сценарії, пов'язані з розбіжностями в думках, конфліктами інтересів, взаємодією в умовах тиску тощо. Учасники практикують навички ведення діалогу, переговорів, а також застосування компромісних та креативних підходів для вирішення конфліктів.

Модуль 4. "Саморегуляція та формування робочих звичок", спрямований на розвиток навичок ефективного планування часу та самоорганізації, що є ключовими для професійної продуктивності.

Цілі модулю:

- розвинути в учасників навички ефективного управління часом та саморегуляції;
- навчити планувати робочий день так, щоб досягти максимальної продуктивності з урахуванням особистих та професійних цілей;
- підготувати учасників до самостійного застосування навчених технік у повсякденній професійній діяльності;
- сприяти формуванню ефективних робочих звичок, які допоможуть учасникам у їх кар'єрному зростанні та особистому розвитку. Ось детальний опис кожного елемента цього модулю:

1. Воркшоп: "Тайм-менеджмент та саморегуляція у професійній діяльності".

У цій сесії учасники вивчають основні принципи та методики тайм-менеджменту та саморегуляції. Це включає техніки встановлення пріоритетів, делегування завдань, управління перервами та використання планувальників чи календарів.

Воркшоп зосереджений на практичних аспектах організації робочого часу, з урахуванням індивідуальних особливостей учасників. Це може включати демонстрації, інтерактивні вправи та групові обговорення.

2. Індивідуальна вправа: "Планування свого робочого дня для максимальної ефективності".

Учасники працюють над створенням власного плану робочого дня, використовуючи знання та техніки, отримані під час воркшопу. Мета вправи - навчити учасників планувати свій час так, щоб максимізувати продуктивність та забезпечити баланс між роботою та особистим життям.

Це включає визначення часу для основних завдань, планування коротких перерв для відпочинку та відновлення, а також врахування часу на непередбачені ситуації.

3. Заключна дискусія: Підведення підсумків та обговорення планів на майбутнє з урахуванням отриманих знань.

В кінці модулю проводиться дискусія, де учасники діляться своїми планами на майбутнє та обговорюють, як вони збираються застосовувати отримані знання та навички в своїй професійній діяльності. Це також час для взаємної підтримки та обміну ідеями між учасниками. Викладач може надавати зворотний зв'язок та додаткові рекомендації.

3.3. Аналіз ефективності тренінгової програми зниження впливу організаційно-професійних чинників на трудову активність Ритейл організацій

Наступним кроком емпіричного дослідження був аналіз ефективності

тренінгової програми зниження впливу організаційно-професійних чинників на трудову активність персоналу ритейл організації, нами було використано повторно психологічних тест "Шкала PSM-25 Лемура-Тесье-Філліон". Отримані результати представлено на рисунку 3.1.



Рис. 3. Показники рівнів стресу у досліджуваного персоналу ТОВ "КОМФІ ТРЕЙ" після проведення тренінгової програми

Як свідчать дані, представлені на рисунку 3.1., впровадження тренінгової програми "Зниження впливу організаційно-професійних чинників на трудову активність персоналу Ритейл організацій" в ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД" показав значне покращення в рівні стресу серед працівників.

Після проведення тренінгової програми було відзначено зниження високого рівня психологічного стресу серед працівників магазину з 16% до 10% опитуваних, що свідчить про успішність заходів щодо навчання ефективним стратегіям управління стресом, включаючи техніки саморегуляції та релаксації. Також було зафіксовано зміну відсотка співробітників з середнім рівнем стресу з 44% до 40% респондентів, що може вказувати на загальне поліпшення емоційного стану та здатності до управління робочим навантаженням та стресовими ситуаціями.

Найбільш значущими виявилися результати у категорії низького рівня стресу, де відсоток зріс з 40% до 50% досліджуваних. Це вказує на те, що більшість працівників стала краще адаптована до робочих умов і відчуває менший психологічний тиск у своїй повсякденній діяльності. Ці позитивні зміни можуть бути пов'язані з освітою у сферах тайм-менеджменту, саморегуляції та розвитку навичок ефективної комунікації, що були частиною тренінгової програми.

Крім того, тренінгова програма включала навчальні матеріали та ресурси для самостійного вивчення, що дозволили учасникам поглибити свої знання та розширити вміння. Фідбек від учасників курсу сприяв виявленню сильних та слабких сторін програми, а підтримка після закінчення тренінгу забезпечила ефективне впровадження знань на практиці. Загалом, результати тренінгової програми в ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД" вказують на її високу ефективність у зниженні психологічного стресу та підвищенні загального рівня добробуту персоналу, підкреслюючи важливість подібних ініціатив у сфері корпоративного навчання та розвитку персоналу.

Після завершення курсу, який охоплював різноманітні аспекти професійного розвитку, включаючи саморегуляцію, тайм-менеджмент та комунікативні навички, спостерігалася не лише зміна в рівнях стресу, але й покращення загальної робочої атмосфери.

Зниження високого рівня стресу та збільшення частки працівників із низьким рівнем стресу свідчить про більш здоровий психологічний клімат у колективі. Такі зміни мають потенційно далекосяжні позитивні наслідки, включаючи зменшення випадків професійного вигорання, підвищення загальної задоволеності роботою та зростання продуктивності.

Особливу увагу варто звернути на методологію тренінгу, яка включала інтерактивні лекції, рольові ігри, групові дискусії та практичні вправи. Такий підхід не тільки забезпечив засвоєння теоретичних знань, але й сприяв розвитку практичних навичок, необхідних для ефективного впорання зі стресом у робочому середовищі.

Навчальні матеріали та ресурси для самостійного вивчення дали можливість учасникам продовжувати свій розвиток після завершення тренінгу. Такий підхід сприяє стійкому розвитку навичок та дозволяє учасникам тренінгу більш глибоко розуміти та інтегрувати нові знання у свою повсякденну професійну діяльність.

Фідбек від учасників курсу та підтримка після закінчення тренінгу відіграють важливу роль у забезпеченні впровадження знань на практиці. Це допомагає учасникам курсу впроваджувати нові стратегії та підходи у своїй роботі, а також вносити зміни у робоче середовище, що сприяє покращенню загального клімату в організації.

У підсумку, тренінгова програма "Зниження впливу організаційно-професійних чинників на трудову активність персоналу Ритейл організацій" в ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД" продемонструвала важливість комплексного підходу до навчання та розвитку персоналу. Завдяки поєднанню теоретичних знань та практичних вправ, програма забезпечила значне поліпшення у впорядкуванні стресових ситуацій та сприяла створенню більш здорового та продуктивного робочого середовища.

Висновки до третього розділу

Третій розділ дипломної роботи був присвячений детальному розгляду особливостей діяльності організаційних психологів на підприємствах малого і середнього бізнесу. Проблема ролі особистісних якостей у професійній діяльності організаційного консультанта є досить актуальною для сучасного управлінського консультування, оскільки саме особистість фахівця є тим основним інструментом, який визначає процес і результат цього виду діяльності. Однак сучасна управлінська психологія має недостатню кількість досліджень цієї проблематики, як теоретичних, так і емпіричних. Відповідно, перспективою подальших досліджень повинно стати розширення поля аналізу ролі особистісних якостей організаційного консультанта у його професійній

діяльності. Особливу уваги, на нашу думку, слід приділити проблемі формування необхідних особистісно-професійних якостей у майбутніх організаційних психологів у процесі навчально-професійної діяльності.

Розроблено тренінгову програму "Зниження впливу організаційно-професійних чинників на трудову активність персоналу Ритейл організацій" в ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД". Вона спрямована на мінімізацію впливу особистісно-професійних чинників, які можуть негативно позначатися на професійній діяльності персоналу ритейл організацій. Основними напрямками тренінгу були розвиток навичок управління стресом, підвищення рівня емоційного інтелекту, зміцнення командної взаємодії, а також формування вмінь саморегуляції та здорових робочих звичок серед співробітників.

Після повторного застосування психологічного тесту "Шкала PSM-25 Лемура-Тесье-Філліон" нами встановлено значне зниження рівня високого стресу серед працівників після завершення програми, з 16% до 10%, та збільшення показника низького рівня стресу з 40% до 50%. Це свідчить про значний позитивний вплив тренінгової програми на зменшення стресового навантаження та покращення загального рівня добробуту працівників.

Загалом, тренінгова програма "Зниження впливу організаційно-професійних чинників на трудову активність персоналу Ритейл організацій" в ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД" підтвердила свою ефективність як інструмент для підвищення професійної ефективності та зменшення впливу особистісно-професійних чинників на роботу персоналу. Впровадження таких програм не тільки покращує якість робочого середовища, але й сприяє загальній задоволеності працівників, що є ключовим фактором у забезпеченні ефективності та успішності сучасних ритейл організацій.

ВИСНОВКИ

Дана кваліфікаційна робота вирізняється комплексним підходом до вивчення професійної діяльності та емоційного благополуччя персоналу в ритейл-організаціях. У ній зібрані глибокі теоретичні знання та емпіричні дані, які дозволяють всебічно розглянути вплив психологічних чинників на трудову активність та стратегії їх ефективного управління. Основні аспекти роботи включають дослідження психологічних характеристик працівників, аналіз внутрішніх і зовнішніх факторів, що впливають на їхню роботу, а також розробку та оцінку тренінгових програм для підвищення їх ефективності.

Висновки та рекомендації роботи мають велике практичне значення для керівників та HR-фахівців, які прагнуть оптимізувати управління персоналом і забезпечити високий рівень задоволеності та продуктивності співробітників.

В першому розділі кваліфікаційної роботи було проаналізовано основні підходи до визначення професійної діяльності в психології. Так діяльність було розглянуто, як спосіб існування людини що пов’язаний з цілеспрямованими змінами зовнішньогосвіту (філософська наукова література); як процес взаємодії суб’єкта з оточуючим світом, в якому виникає психічне відображення реальності та відбувається опредмечування і розвиток самого суб’єкту, його втілення в об’єктах перетворення реального світу (в психології); як соціальну дію, що реалізується у взаємодії з іншими людьми з метою перетворення соціальної дійсності (в соціології). Окреслено характерні риси професійної діяльності, її сутність, соціальну складову, психологічну складова, економічну та суспільну складові. Також була проаналізована психологічна характеристика трудової діяльності працівників Ритейл організацій, комплекс психологічних аспектів, які впливають на працівників цієї сфери.

Особливий акцент був зроблений на чинниках впливу на трудову активність персоналу Ритейл організацій. Визначено, що потенціал працівників залежить комплексно від багатьох чинників, зокрема: професійні та особистісні якості, навички, рівень освіти, професійну підготовку, досвід

роботи, комунікативні навички, адаптивність до змін. Сюди включені також всі внутрішні (мотивація та цілі, навички, ставлення до роботи) та зовнішні (економічні умови, соціальне середовище, технологічні та організаційні зміни) фактори впливу. Ці аспекти стали поштовхом для подальної дослідницької роботи.

У другому розділі кваліфікаційної роботи було зосереджено увагу на емпіричному дослідженні особистісних та професійних чинників, що впливають на трудову активність співробітників ритейл організацій. За допомогою психодіагностичних методик було досліджено, що адаптивні стратегії подолання стресу відіграють критичну роль у підтримці продуктивності та психологічного добробуту цих працівників. Це підтверджується тим, що незначна частина співробітників успішно застосовують ці стратегії у своїй професійній діяльності. Вони включають активне вирішення проблем, пошук соціальної підтримки та розвиток позитивного ставлення до стресових ситуацій. Використання цих стратегій сприяє зниженню рівня стресу, підтриманню емоційної рівноваги, підвищенню мотивації та задоволення роботою, що позитивно впливає на загальну продуктивність. Крім того, ефективне управління стресом через адаптивні стратегії є важливим для створення здорового робочого середовища, де співробітники відчувають менше вигорання та мають кращу здатність адаптуватися до змінних умов роботи.

Було також знайдено, що частина співробітників використовують менш ефективні стратегії подолання стресу, що підкреслює необхідність розробки та впровадження цілеспрямованих програм з управління стресом на робочому місці. Це свідчить про те, що наявність такого відсотка співробітників, які борються із стресовими ситуаціями менш ефективно, може негативно впливати не тільки на їхній індивідуальний добробут та продуктивність, але й на загальну атмосферу та культуру в організації.

У третьому розділі кваліфікаційної роботи було здійснено ретельний розгляд розробки та впровадження тренінгової програми для співробітників

ритейл організацій. Програма була спрямована на розвиток важливих компетенцій, таких як управління стресом, підвищення емоційного інтелекту, зміцнення навичок командної роботи та вдосконалення вмінь саморегуляції. Було проведено аналіз ефективності програми, який включав збір та оцінку відгуків учасників, а також спостереження за змінами у їхній поведінці та робочій продуктивності. Результати оцінки підтвердили значне покращення в психоемоційному стані учасників, зниження рівня стресу та підвищення задоволеності роботою. Ці результати вказують на важливість інвестицій в розвиток персоналу та впровадження подібних навчальних програм у ритейл-секторі для підвищення ефективності праці та задоволення співробітників.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів означеної проблеми, тому подальші наукові розвідки будуть спрямовані на розробку комплексної методики для глибшого розуміння взаємозв'язків між психологічним добробутом співробітників та їх трудовою продуктивністю в ритейл-організаціях. Це включає розширений аналіз внутрішніх і зовнішніх факторів, що впливають на емоційний стан працівників, а також розробку ефективних стратегій управління стресом та підтримки психологічного здоров'я на робочому місці.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Біловол Р. І. Сутність кадрової стратегії підприємства та методичні засади її формування / Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. 2011. №4. С. 225–228.
2. Богацька Н. М. Мотивація як основний чинник підвищення ефективності праці на підприємстві. Глобальні та національні проблеми економіки. 2020. № 3. С. 210–214.
3. Бурачек І. В. Тайм-менеджмент і його впровадження на підприємстві. Підприємницька модель економіки та управління розвитком підприємства : збірник тез доповідей. 2019. С. 67–70.
4. Бутко М. П., Неживенко А. П., Пепа Т. В. Економічна психологія: навчальний посібник / за заг. ред. Бутка М. П. Київ: "Центр учбової літератури", 2016. 232 с.
5. Вебер М. Соціологія. Загальноісторичні аналізи. Політика. Пер. з нім. О. Погорілого. Київ : Основи, 1998. 532 с.
6. Винославська О. В. Психологія: навчальний посібник. Київ: Фірма ІНКОС, 2009. 390 с.
7. Вітенко І. С., Вітенко Т. І. Основи психології. Видання друге, перероблене і доповнене. Вінниця: НОВА КНИГА, 2008. 256 с.
8. Гарват О. А., Голянтус І. О. Основні проблеми та напрями адаптації персоналу підприємств. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки : зб. наук. пр. Херсон, 2016. Вип. 17 (1). С. 104–107.
9. Глівенко С. В., Соколов М. О., Теліженко О. М. Економічне прогнозування: навчальний посібник. Суми : Університетська книга, 2001. 207 с.
10. Гриньова В. М., Сідоренко В. В. Вплив трудового менталітету на конкурентоспроможність підприємства / Бізнес Інформ. 2009. № 12 (2). С. 25–30.

11. Гунченко М. В. Особливості формування та реалізації кадрової політики підприємства у сфері мотивації праці. Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер.: Економічні науки. 2019. Вип. 8(1). С. 80-82.

12. Гуревич Р. С. Теорія і практика навчання в професійно-технічних закладах: монографія. Вінниця: ТОВ «Планер», 2009. 410с.

13. Гусєва О. Ю., Легомінова С. В., Воскобоєва О. В., Ромащенко О. С., Хлевицька Т. Б. Психологія підприємництва та бізнесу: навч. посібн. Київ : Державний університет телекомунікацій, 2019. 257 с.

14. Дуткевич Т. В., Савицька О. В. Вступ до спеціальності: Практична психологія: Курс лекцій і практикум (навчальний посібник). Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2005. 208 с.

15. Іванов С. Л. Роль нематеріальних чинників мотивації праці у формуванні людського капіталу сучасного підприємства в Україні. Наукові праці НДФІ. 2020. № 5. с. 34-38.

16. Іванов Ю. Б., Кравченко Ю. І., Хоменко М. М. Вступ до бізнесу. Київ: Лібра, 2019. 251 с.

17. Індивідуальність у психологічних вимірах спільнот та професій в умовах мережевого суспільства: Монографія колективна / За ред. Л. В. Помиткіної, О.П. Хохліної. Київ: ТОВ "Альфа-ПІК", 2019. 270 с.

18. Калениченко Р. А., Коханець А. С., Нежинська О. О. Психологія бізнесу : навч. посібник. Ірпінь : Державний податковий університет, 2022. 270с.

19. Карамушка Л. Психічне здоров‘я персоналу організацій в умовах війни: основні вияви та ресурси. Вчені записки Університету "КРОК", 2022. № 3 (67), с. 124–133.

20. Карамушка Л. М., Філь О. А. Формування конкурентоздатної управлінської команди (на матеріалі діяльності освітніх організацій): монографія. Київ: Фірма "ІНКОС", 2007. 268 с.

21. Кирич Н. Ефективне використання трудових ресурсів як фактор стабілізації функціонування підприємства / Україна: аспекти праці', 2009. №3, С. 39-42.

22. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: Монографія. Київ: ДП "Інформ.-аналіт. агенство", 2012. 200 с.

23. Климчук А. О., Михайлов А. М. Мотивація та стимулювання персоналу в ефективному управлінні підприємством та підвищенні інноваційної діяльності. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2018. № 1. С. 218–234. URL : http://mmi.fem.sumdu.edu.ua (дата звернення: 23.04.2020).

24. Колот А. М. Мотивація, стимулювання й оцінка персоналу: навчальний посібник. Київ: КНЕУ, 1998. 224 с.

25. Компетентнісний підхід у професійній підготовці майбутніх психологів : монографія / авт. кол.; під наук. ред. Лозової О.М. Вінниця: 4 Віндрук, 2014. 184 с.

26. Кондратюк І. В., Малініна М. Я. Професійні продажі : навчальний посібник / за наук. ред. М. Г. Бойко. Івано-Франківськ : Лілея НВ, 2015. 192 с.

27. Концева В. В., Рижанкова Г. М. Мотивація та стимулювання в сучасних умовах. Управління проектами, системний аналіз і логістика. Технічна серія. 2011. Вип. 8. С. 320– 322.

28. Корольов Д. К. Психологічна оцінка персоналу: навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2019. 160 с.

29. Костін В. П. Управлінське консультування. Київ : ДП «ВД «Персонал», 2009. 144 с.

30. Лапшина В. Л. Професіоналізація: сутність та структура поняття Український соціум:науковий журнал. 2005. №2-3. С.54-58. URL: http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/usoc/2005_2-3/54-58.pdf)

31. Лесько О. Й. Дерегуляція підприємницької діяльності та покращення умов ведення бізнесу в Україні. Вісник Вінницького політехнічного інституту. 2020. № 1. С. 58-64.

32. Мамотенко Д. Ю. Розробка кадрової стратегії організації в сучасних умовах / Науковий вісник Херсонського державного університету. 2015. №14. С. 49–52.

33. Москаленко В. О. Теоретичні аспекти вибору кадрової стратегії на підприємствах / Економіка АПК. 2009. №14. С. 23– 27.

34. Піддубна А. Як розробити HR-стратегію: алгоритм і рекомендації марчара / ПроHR. 2018. URL: https://prohr.rabota.ua/kak-razrabotat-hr-strategiyu-algoritm-irekomendatsii-marchara/.

35. Плужніков В. О. Вплив мотивації праці на підвищення ефективності виробництва. Економіка АПК: міжнародний наук.-виробн. журнал. 2018. № 4. С.149-157.

36. Погрібна В. Л. Соціологія професіоналізму як галузь соціології: онтологічні, епістемологічні, практичні аспекти (на прикладі діяльності органів внутрішніх справ України): дисертація на здобуття наукового ступеня доктора соціологічних наук. Харківський національний університет внутрішніх справ. 2009. 421с.

37. Прищак М. Д. Психологія управління в організації: навч. посіб. Вінниця: ВНТУ, 2016. 150 с.

38. Процик І. С. Теоретичні аспекти мотивування управлінських працівників на вітчизняних підприємствах / Науковий вісник ОНМА: зб. наук.-техн. праць. Одеса : Центр "Видавшформ", 2006. № 14(34). С. 29-35.

39. Психологічне забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі і сфери послуг : монографія / М. С. Корольчук, В. М. Корольчук, О. В. Полунін, І. О. Корнієнко та ін. ; за заг. ред. М. С. Корольчука. Київ : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2021. 288 с.

40. Психологічні засади організаційного розвитку: монографія / За наук. ред. Л. М. Карамушки. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. 206 с.

41. Психологія професійної діяльності: підручник / за ред. С. К. Шандрука. Тернопіль: ЗУНУ, 2022. 256 с.

42. Рибалка В. В. Психологія та педагогіка праці особистості: від обдарованості дитини до майстерності дорослого: посібник. Київ: Інститут обдарованої дитини, 2014. 220 с

43. Сазонова Т. О., Єріна В. В. Роль психологічних методів управління у формуванні ефективної діяльності підприємства. Економічний форум. 2020. 1(1). С. 103-109

44. Сидоренко І.С. Актуальні напрямки роботи психолога в організаціях малого бізнесу // Актуальні проблеми психології. Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. Т. 1. Ч. 6. Київ, 2002, С. 211-213.

45. Столяренко О. Б. Психологія особистості: навчальний посібник Київ: Центр учбової літератури, 2012. 280 с.

46. Технології роботи організаційних психологів: навчальний посібник для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти
/ За наук. ред. Л.М. Карамушки. К.: Фірма "ІНКОС", 2005. 366 с.

47. Ткачишина О. Р. Особливості соціально-психологічної адаптації особистості в умовах кризових ситуацій. Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. 2021. Вип. 32(71) (3). С. 93–98.

48. Філософський енциклопедичний словник / НАН України, Ін-т філософії імені Г. С. Сковороди; [редкол.: В. І. Шинкарук (голова) та ін.]. Київ: Абрис, 2002. VI, 742 с.

49. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. Підручник. 3-тє вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 664 с

50. Чорноус В. Соціально-психологічна адаптація персоналу. Соціальноекономічні аспекти розвитку економіки : матеріали Міжнародної науковопрактичної конференції студентів і молодих учених, 27–28 квітня 2017 року. Т. : ТНТУ, 2017. С. 151–153.

51. Чухрай Н. І., Лісовська Л. С. Економіка інноваційного підприємства : Навчальний посібник. Львів: [Видавництво Львівської політехніки], 2016. 324 с.

52. Шостаковська А. В., Мухіна Г. В. Управління мотивацією науково-педагогічних працівників вищих закладів освіти. Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. 2019. № 1 (106). С. 115–121.

53. Щербакова І. М. Психологія праці: теоретичні і методологічні основи наукових досліджень: навчальний посібник [для студ. вищ. навч. закл.]. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2014. 144 с.

54. Ярмош В. В. Підходи до класифікації сучасних методів мотивації персоналу / Економічний аналіз: зб. наук. праць. 2014. Т. 15. № 3. С. 263-268.

55. Acemoglu, D., Restrepo, P. (2016), “The Race Between Machine and Man: Implications of Technology for Growth, Factor Shares and Employment”; NBER Working Paper; Social Science Electronic Publishing, Inc.: Rochester, NY, USA

56. Bakken R. (2021). 10 Skills You Need to Become an Industrial-Organizational Psychologist. Harvard Extension School. Retrived from https://extension.harvard.edu/blog/careerdevelopment/10-skills-you-need-to-become-an-industrial-organizational-psychologist/ Knights, L. (2015). Personality Characteristics of Successful Industrial and Organizational

57. Kovalchuk Vasyl. The ways of teaching staff advanced training improvement: experiences and perspectives // Topical issuesof social pedagogy: Collective monograph. CARICOM, Barbados, 2017. С. 56−78.

58. Likert R. The Human Organization. New York : Mc Graw-Hill, 1967. 258 p.

59. Maslow A. A Theory of Human Motivation / Psychological Review. 1943. № 50. pp.370-396.

60. Mayo E. The Human Problems of an Industrial Civization. Boston :Graduate School Administra-tion, Harvard University, 1946. 318 p.

61. McGregor D. The Human Side of Enterprise, New York : McGraw-Hill, 19