**Гладкий Микита Олександрович. Формування організаційної культури в системі управління торговельних підприємств.- Дисертація канд. екон. наук: 08.00.04, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. - Донецьк, 2014.- 286 с.**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

імені Михайла Туган-Барановського

На правах рукопису

**ГЛАДКИЙ МИКИТА ОЛЕКСАНДРОВИЧ**

УДК 005.73:339.17

**ФОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ТОРГОВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

**Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами**

**(за видами економічної діяльності)**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук

Науковий керівник

кандидат економічних наук, професор

**Бакунов Олександр Олексійович**

Донецьк – 2014

ЗМІСТ

стор.

ВСТУП……………………………………………………………………………..……3

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ТОРГОВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ…11

1.1. Організаційна культура як соціально-економічний феномен у контексті сучасної парадигми управління…………………………………………….………..11

1.2. Принципи формування системи організаційної культури підприємства, її елементи та якісні характеристики……………………………………………….….31

1.3. Концептуальні основи формування організаційної культури в системі управління торговельних підприємств………..………………….…………………48

Загальний висновок до розділу 1…………………………………………………….59

РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ТОРГОВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ…63

2.1. Організація формування елементів культури підприємства………………….63

2.2. Обґрунтування інструментарію і технології оцінки якості організаційної культури підприємства………………………………………………………….……78

2.3. Оцінка тенденцій формування та стану організаційно-методичного забезпечення культури в системі управління торговельних підприємств Донецького регіону…………………………………………………………..……….91

Загальний висновок до розділу 2…………………………………………….……..103

РОЗДІЛ 3 НАУКОВО-ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ТОРГОВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ……………………………………………….107

3.1. Реалізація організаційної функції з формування й оцінки якості організаційної культури торговельних підприємств………………………………………………107

3.2. Моделювання методики оцінки якості елементів організаційної культури підприємства………………………………………………………………………....120

3.3. Вплив результатів формування організаційної культури на загальну результативність діяльності підприємства………………………………………...138

Загальний висновок до розділу 3………………………………………….…….….162

ВИСНОВКИ………………………………………………………………………….166

ДОДАТКИ……………………………………………………………………………169

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……………………………………………263

**ВСТУП**

Актуальність теми дослідження. Соціально-економічний феномен організаційної культури у контексті сучасної парадигми управління останнім часом все більше привертає увагу науковців і практиків, оскільки дає можливість за рахунок внутрішнього потенціалу підприємства підвищити його економічну й інтелектуальну привабливість, забезпечити ефективну гармонізацію й мотивацію роботи персоналу у досягненні встановлених цілей та адаптацію підприємства до умов мінливого зовнішнього середовища. Якісна організаційна культура здатна позитивно вплинути на ключові показники загальної результативності діяльності підприємства, що зумовлює суттєву зацікавленість і практичну значущість задач ефективного формування культури в системі управління торговельних підприємств.

Дослідження феномену організаційної культури було започатковано у фундаментальних роботах класиків теорії менеджменту Ч. Бернарда, М.Далтона, Е.Жака, Е. Мейо, Г.Саймона, М. Фоллетта, їдеї яких знайшли подальший розвиток у працях М. Амстронга, П. Вейлі, Д. Денісона, К. Камерона, А. Кеннеді, М. Коула, Р. Куїнна, Г. Лейна, Р. Льюїса, Д. Мацумото, У. Оучі, Д. Олдхема, Ч. Хенді, Г. Хофстеда, Е. Шейна, К.Шольца та інш. Суттєві напрацювання в області організаційної культури мають російські науковці О.Виханський, Е.Капітонов, А.Кравченко, С.Кукура, Т.Лапіна, Н.Левкін, А.Лейбкинд, А.Радугін, Т.Соломандіна, В.Співак, В.Терентьєва, О.Тихомирова, Г.Тульчинський. Значний науковий внесок у дослідження організаційної культури здійснено вітчизняними авторами, а саме: С.Архієреєвим, Л.В. Балабановою, О.Бутнік-Сіверським, А.Воронковою, В.Головецьким, О.Гусєвою, М.Дороніною, А.Дороніним, О.Драганом, Г.Жаворонковою, Г.М. Захарчин, В.Ковальовою, В.Колосок, В.Кравченко, В.Кукубою, Н. Лукьянченко, О.Медведєвою, А.Садєковим, І.Сіменко, Г. Тарасенко, О.Харчишиною, О.Шубіним, Ю.Яковець та інш. Віддаючи належне внеску зазначених авторів, слід зауважити, що через відмінності в цілях та завданнях науковців, міждисциплінарних підходах до розуміння сутності організаційної культури, специфіку діяльності досліджуваних підприємств, потребують подальших наукових досліджень теоретичні, організаційно-методичні та практичні аспекти формування культури в системі управління торговельним підприємством. Недостатньо уваги приділяється принципам формування організаційної культури, її елементам та якісним характеристикам. У повній мірі не вирішені питання формування якісної організаційної культури, регламентації цього процесу та розрахунку впливу якості організаційної культури на загальну результативність діяльності підприємства.

Концептуалізація дисертаційної роботи через обґрунтування категоріального апарату, застосування методології системного підходу до об’єкта дослідження, виокремлення цілі і задач формування організаційної культури, побудова моделі культури як підсистеми в загальній системі управління підприємством та виокремлення основних її елементів у взаємозв’язку та залежності, визначення параметрів оцінки якості організаційної культури зумовило актуальність окреслених питань, вибір теми дослідження, його мету та завдання.

Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційна робота виконувалася згідно плану науково-дослідних робіт Донецького національного університету економіки та торгівлі імені Михайла Туган-Барановського в межах держбюджетної теми: "Формування механізму проактивного управління стратегічними змінами в умовах стратегічного розвитку підприємства" (2013р., номер державної реєстрації 01130U000627), де автором досліджувалися ознаки комплексної готовності підприємства до стратегічних змін в умовах стратегічного розвитку підприємства.

Матеріали дослідження також було використано при виконанні госпдоговірних науково-дослідницьких робіт: «Розробка науково-методичних рекомендацій щодо формування регламентного забезпечення діяльності підприємств» (2001 р., розроблено внутрішньофірмові регламенти з оцінки якості культури); «Методика оцінки якості процесу прийняття управлінських рішень на підприємстві» (2012 р., обґрунтовано поняття культури в якості елемента системи управління), «Стратегічне управління конкурентоспроможністю підприємства: методологічний і практичний аспекти» (2013 р., доведено важливість розвитку організаційної культури для забезпечення конкурентоспроможності підприємства).

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є подальший розвиток теоретичних основ, методичних положень та розробка науково-практичних рекомендацій з удосконалення процесу формування організаційної культури в системі управління торговельних підприємств.

Цільова спрямованість роботи визначила постановку і вирішення таких завдань:

* досліджено організаційну культуру як соціально-економічний феномен у контексті сучасної парадигми управління;
* визначено основні принципи формування системи організаційної культури підприємства, її елементи та якісні характеристики;
* обґрунтовано концептуальні основи формування організаційної культури в системі управління торговельних підприємств;
* досліджено організацію формування елементів культури підприємства;
* обґрунтовано інструментарій і технологію оцінки якості організаційної культури підприємства;
* проаналізовано тенденції формування та стан організаційно-методичного забезпечення культури в системі управління торговельних підприємств Донецького регіону, виокремлено основні проблеми процесу організації формування й оцінки якості елементів організаційної культури;
* розкрито специфіку реалізації організаційної функції з формування й оцінки якості організаційної культури торговельних підприємств;
* запропоновано методику оцінки якості елементів організаційної культури підприємства;
* визначено вплив якості організаційної культури на загальну результативність діяльності підприємства.

*Об’єктом* дисертаційної роботи є процес формування організаційної культури в системі управління торговельним підприємством.

*Предметом* дослідження є теоретико-методологічні основи і практичні засади формування організаційної культури в системі управління торговельних підприємств.

*Методи дослідження*. Теоретичним та методологічним підґрунтям дисертаційної роботи виступили фундаментальні положення теорії управління підприємством і теорії систем.

У процесі дослідження були використані наступні наукові методи: діалектичний метод, систематизації і узагальнення – для дослідження генезису наукової думки щодо об’єкта дослідження, виокремлення етапів у розвитку феномену культури; термінологічний та логічний аналіз – для розкриття змісту і когнітивного наповнення категоріального апарату: «організація», «культура», «організаційна культура», «якість», «системний підхід», «якість організаційної культури», «принципи», «функції»; метод екстраполяції наукових знань – з метою доведення міждисциплінарного характеру феномену організаційної культури, під час розробки регламентних документів; евристичні методи і методи обробки експертної інформації – для оцінки тенденцій формування та стану організаційно-методичного забезпечення культури в системі управління торговельних підприємств Донецького регіону; інформаційного моделювання – для розробки моделі методики оцінки якості організаційної культури; кваліметричний аналіз – для кількісної оцінки якості організаційної культури та вагомості властивостей якості культури; кореляційно-регресійний аналіз – для оцінки впливу якості організаційної культури на загальну результативність діяльності підприємства; графічний метод та побудова аналітичних таблиць – для візуалізації отриманих результатів дослідження; соціологічні методи (анкетування, інтерв’ю, тестування, контрольних питань) – для фактичної оцінки якості організаційної культури, стану організаційно-методичного забезпечення культури в системі управління досліджуваних підприємств.

Інформаційною базою дослідження виступили наукові праці провідних зарубіжних і вітчизняних учених; законодавчі й нормативні документи України та інших країн; матеріали періодичних видань; фінансова, а також внутрішня звітність торговельних підприємств; дані анкетування та опитування управлінського персоналу й працівників торговельних підприємств Донецького регіону; загальнодоступна інформація з мережі Інтернет.

Обробка інформації здійснювалася у середовищі програмного пакету MS Exсel.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у розвитку та уточненні теоретичних і методичних положень, а також розробці науково обґрунтованих рекомендацій з удосконалення процесу формування організаційної культури в системі управління торговельних підприємств. До найістотніших результатів, що характеризують наукову новизну, відносяться:

*Удосконалено:*

науковий підхід до формування концептуальної моделі організаційної культури (SOFP-модель) в системі управління торговельних підприємств, що на відміну від існуючих, синтезує структурні елементи (суб’єкт, об’єкти і параметри якості, процес, комунікативний блок, теоретико-методологічний базис концепції, забезпечення). Запропонована SOFP-модель організаційної культури в системі управління підприємством демонструє вплив суб’єкта формування організаційної культури на інституціональному, управлінському й професійно-кваліфікаційному рівнях на об’єкт через послідовне виконання етапів процесу формування культури;

науково-методичний підхід до розрахунку узагальнюючого показника якості організаційної культури, що проявляється через якість ціннісної, символічної, нормативної, комунікативно-управлінської, ідентифікаційної, матеріальної, процесно-поведінкової складових. На відміну від існуючих підходів, враховано специфіку саме торговельних підприємств; комплексно використано якісні й кількісні показники; надає можливість оцінки якості організаційної культури як в цілому, так і окремих структурних елементів;

науково-методичні положення до побудови моделей кореляційно-регресійного аналізу взаємозв’язку якості організаційної культури та показників загальної результативності діяльності підприємства (рентабельність продажу, рентабельність трудових витрат, продуктивність праці), що раніше не встановлювалося. Це зумовлене, з одного боку, доступністю інформації, а з іншого – їх комплексністю, що надає можливість проведення факторного аналізу, та значимістю для торговельного підприємства.

*Дістало подальший розвиток:*

понятійно-категоріальний апарат, а саме: уточнено сутність поняття «організаційна культура» як складного елементу внутрішнього середовища організації, що має певні феноменологічні властивості (синергетизм, динамічність, унікальність, адаптивність, ментальність, ієрархічність, агрегування, комунікативність, соціальність), інтегрує духовні, матеріальні, статичні і процесуальні елементи з метою формування єдиної філософії управління для забезпечення зовнішньої адаптації і ефективного функціонування підприємства; «якість організаційної культури» як сукупність взаємопов’язаних та взаємозумовлених власних характеристик (властивостей) організаційної культури, що задовольняють вимоги (потреби або очікування) окремих працівників, підприємства та суспільства в цілому;

класифікація принципів формування організаційної культури за такими групами: структурно-елементні, функціонально-цільові, організаційно-комунікативні, що сприятиме реалізації стратегічних цілей і пріоритетів розвитку підприємства, орієнтованих на організаційну культуру відповідно до сучасних вимог;

науково-методичний підхід до реалізації організаційної функції через використання регламентації, нормування й інструктування процесу формування й оцінки культури. З метою удосконалення організаційно-методичного забезпечення процесу, проведено порівняльну характеристику методів за сутністю, метою, суб’єктом формування й формою реалізації результатів.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що обґрунтовані теоретичні положення дисертаційної роботи доведені до рівня конкретних методичних підходів і рекомендацій, спрямованих на вдосконалення процесу формування організаційної культури в системі управління торговельних підприємств.

Найбільшу практичну цінність мають такі розробки, як внутрішньофірмові документи з формування й оцінки якості організаційної культури торговельного підприємства (Положення про організаційну культуру, Положення про Департамент з управління та розвитку персоналом, органіграма організаційної структури Департаменту з управління та розвитку персоналом, посадова інструкція фахівця з розвитку організаційної культури, персонограма й професіограма фахівця з розвитку організаційної культури, внутрішньофірмовий стандарт з оцінки якості організаційної культури). Запропоновані методики з оцінки якості організаційної культури й розрахунку впливу якості культури на загальну результативність діяльності підприємства (обрані оптимальні регресійні моделі надають можливість встановити зв'язок між показниками і якістю культури, робити прогнози, оцінювати реакцію рентабельності й продуктивності на зміну рівня якості організаційної культури).

Результати дослідження впроваджено в діяльність ТОВ «ТД «Амстор» (довідка № 34 від 16.03.2013 р.), ТОВ «КУЛІНАР-СЕРВІС» (довідка № 61 від 07.11.2013 р.), ТОВ «Сарепта-К» (довідка № 18/6 від 14.05.2013 р.), відокремленого підрозділу ДП «Макіїввугілля» «ІНФОРМАЦІЙНО-ОБЧИСЛЮВАЛЬНИЙ ЦЕНТР» (довідка № 23 від 17.09.2013 р.),

Основні теоретичні положення дисертаційної роботи використовуються в навчальному процесі ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського при викладанні дисциплін кафедри прикладної економіки, а саме: «Управління трудовим потенціалом», «Управління персоналом», «Підприємництво і бізнес-культура», «Організаційний розвиток підприємства», «Економіка праці і соціально-трудові відносини» денної та заочної форми навчання за напрямом підготовки 6.030.504 "Економіка підприємства" та 6.030.505 "Управління персоналом та економіка праці» (довідка № 08.13/885 від 29.04.2014).

Особистий внесок здобувача. Дисертація є самостійно виконаним науковим дослідженням. Із наукових праць, опублікованих у співавторстві, в роботі використано лише ті ідеї та положення, що є особистим внеском автора.

Апробація результатів дисертації. Основні результати дослідження, викладені в дисертації, пройшли апробацію шляхом обговорення на чотирьох Міжнародних науково-практичних конференціях: «Перспективні інновації в науці, освіті, виробництві та транспорті - 2012» (м. Одеса, 2012р.), «Наукові дослідження та їх практичне застосування. Сучасний стан та шляхи розвитку 2012» (м. Одеса, 2012р.), «Бізнес і умови його розвитку: національний та міжнародний дискурси» (м. Донецьк, 2013р.), «Стратегія розвитку світової економіки в умовах глобалізації» (м. Черкаси, 2013р.).

Публікації. За результатами дисертації опубліковано 10 наукових праць, з них у фахових виданнях – 6. Загальний обсяг публікацій – 4,08 д. а., з яких особисто автору належать – 3,51 д. а., з них 2,97 д. а. у фахових виданнях.

Структура й обсяг дисертації. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, додатків та списку використаних джерел. Основний зміст роботи викладено на 168 сторінках друкованого тексту, у тому числі 44 таблиці, розміщених на 29 сторінках, 23 рисунки – на 12 сторінках. Додатки в кількості 19 складають 86 сторінок. Список використаних джерел налічує 196 найменувань і розміщено на 18 сторінках.

**ВИСНОВКИ**

У дисертаційній роботі теоретично обґрунтовано та запропоновано розв’язання актуального науково-прикладного завдання, сутність якого полягає в комплексній розробці теоретичних основ, методичних положень і науково-практичних рекомендацій з вдосконалення процесу формування організаційної культури в системі управління торговельних підприємств. Основні висновки, отримані за результатами дослідження, мають наступне трактування:

1. Визнання як соціально-економічного феномену потребувало дослідження генезису та еволюції наукової думки щодо культури, проведення лексико-семантичного аналізу категорії. Це дало змогу сформувати авторське визначення і встановити місце культури в контексті сучасної парадигми управління через виокремлення передумов формування і розвитку неокласичної концепції організаційної культури; ознак сучасної парадигми менеджменту; феноменологічних властивостей культури; факторів впливу і тенденцій розвитку феномену національної організаційної культури.

2. Виокремлені принципи організаційної культури у розрізі структурно-елементної, функціонально-цільової, організаційно-комунікативної груп сприятимуть реалізації стратегічних цілей і пріоритетів розвитку підприємства, орієнтованих на організаційну культуру відповідно до сучасних вимог. Введено у науковий обіг у якості соціально-економічної категорії поняття «якість організаційної культури», сутність якого формують ознаки (властивості) елементів системи організаційної культури.

3. Системне дослідження дозволило візуалізувати концептуальну модель організаційної культури в системі управління торговельних підприємств. З метою упорядкування теоретико-методологічної основи дослідження, охарактеризовано структурні елементи (суб’єкт, об’єкти і параметри якості, процес, комунікативний блок, теоретико-методологічний базис концепції, забезпечення), встановлено їх зв'язок. Запропонована SOFP-модель організаційної культури в системі управління підприємством демонструє вплив суб’єкта формування культури на інституціональному, управлінському й професійно-кваліфікаційному рівнях на об’єкт через послідовне виконання етапів процесу формування культури.

4. Встановлені та охарактеризовані вектори організації формування організаційної культури, що сприятиме оптимізації процесу формування культури торговельними підприємствами. Класифікація за змістом та природою виникнення причин й проявів опору впровадженню організаційної культури на торговельних підприємствах допоможе суб’єкту формування культури визначитися із мотиваційними заходами їх подолання. Охарактеризовано суб’єктивні перешкоди щодо формування елементів організаційної культури та запропоновано методи їх подолання.

5. Доведено, що у межах реалізації методик формування й оцінки організаційної культури використовується доволі широкий методичний інструментарій із домінуванням соціологічних та неформалізованих методів. Оцінка саме якості культури здійснюється у межах методик, які використовують кваліметричні методи дослідження та ґрунтуються переважно на якісних показниках. Розкриття можливостей, переваг та недоліків існуючих підходів дозволили автору аргументувати підстави для формування власної комплексної методики оцінки якості організаційної культури.

6. Результати оцінки формування й стану організаційно-методичного забезпечення культури в системі управління торговельних підприємств Донецького регіону дають підстави стверджувати про наявність певних позитивних тенденцій до усвідомлення важливості формування культури, однак причиною її формальності у більшості випадків є нерозуміння/ відсутність відповідного організаційно-методичного забезпечення й недостатність фінансування заходів на її розвиток. Результати анкетування й опитування респондентів різних рівнів управління дали змогу встановити основні проблеми процесу організації формування й оцінки елементів організаційної культури та запропонувати шляхи їх усунення, а саме: недостатність уваги до формування власного інтелектуального потенціалу; відсутність (або формальність) чітко визначеної соціально-орієнтованої політики; наявність реальних підстав для інноваційного розвитку; відсутність централізованих секторів із захисту прав працівників; достатньо висока розвиненість зовнішніх атрибутів ідентифікації підприємств; нечіткість, нелогічність та недосконалість у формуванні філософії, місії і стратегії; відсутність практики складання звітності із соціальної відповідальності; достатньо забезпечена матеріальна база; низький ступінь культурної інтеграції структурних підрозділів; слабкість зовнішнього зв’язку із споживачами товарів та послуг.

7. Розкрито специфіку реалізації організаційної функції з формування й оцінки якості організаційної культури торговельних підприємств шляхом використання регламентації, нормування й інструктування. Проведено порівняльну характеристику методів за сутністю, метою, суб’єктом формування й формою реалізації. З метою підвищення ступеня реалізації організаційної функції, проаналізовано існуючу на підприємствах документацію й розроблено низку внутрішньофірмових положень з формування й оцінки якості організаційної культури, які пройшли апробацію та схвалення торговельними підприємствами Донецького регіону.

8. Запропоновано й апробовано власний варіант методики оцінки якості елементів організаційної культури, який, на відміну від вже існуючих, враховує специфіку торговельних підприємств, комплексно використовує якісні й кількісні показники, надає можливість оцінки якості культури в цілому і за окремими структурними елементами. Автоматизація автором методики у середовищі програми Excel дозволяє досягти абсолютної прозорості й наочності у побудові і демонстрації формул, гнучкість моделі, знизити вплив людського фактору на отримання невірних результатів оцінки, не вимагає знань прикладного програмування, не потребує програмної оболонки з компілятором для корегування формул.

9. Виявлено систему рівнянь, що описують динаміку якості організаційної культури у часі і неявний вплив на загальну результативність діяльності підприємства. Їх застосування надає змогу зробити прогноз у короткостроковій перспективі й визначити залежність якості культури по часовому ряду, залежність рентабельності трудових витрат, продажу продуктивності праці від якості організаційної культури. Аргументовано, що при 24%<ОК<85% віддача від збільшення якості культури буде найсуттєвішою.

Результати проведеного дослідження дозволяють удосконалити процес формування організаційної культури в системі управління торговельних підприємств, що дає змогу підвищити загальну результативність діяльності підприємства.