Міністерство освіти і науки України

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

Економічний факультет

Кафедра менеджменту та маркетингу

ЧУЧМАН ОЛЕКСАНДРА РУСЛАНІВНА

**«КОМУНІКАТИВНИЙ ПРОЦЕС, СТРЕСОВІ ФАКТОРИ І УПРАВЛІННЯ НИМИ: НА КОМУНАЛЬНОМУ НЕКОМЕРЦІЙНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «ПЛАВАЛЬНИЙ БАСЕЙН «ДЕЛЬФІН»**

073 «Менеджмент організацій та адміністрування»

**Автореферат**

на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Івано-Франківськ – 2023 р.

Дипломна робота виконана в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника

Науковий керівник к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту і маркетингу, Михайлів Галина Василівна

Рецензент: к.е.н., доцент, доцент кафедри теоретичної і прикладної економіки, Ємець Ольга Іванівна

Захист відбудеться: 22 Червня 2023 р.

Дипломну роботу надано до захисту: 19 червня 2023 р.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (ім’я та прізвище)

**ЗМІСТ**

[**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАТИВНОГО ПРОЦЕСУ ТА СТРЕСУ 6**](#_Toc135846137)

[1.1.Комунікація та її складові 6](#_Toc135846138)

[1.2.Комунікативні процеси в організації 12](#_Toc135846139)

[1.3.Стрес та його вплив на людей та організації 20](#_Toc135846140)

[1.4.Фактори стресу на робочому місці 24](#_Toc135846141)

[**РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОВИХ ФАКТОРІВ ТА ЇХ ВПЛИВ НА КОМУНІКАТИВНИЙ ПРОЦЕС НА КНП «ПЛАВАЛЬНИЙ БАСЕЙН «ДЕЛЬФІН» 29**](#_Toc135846142)

[2.1.Опис комунального некомерційного підприємства «Плавальний басейн «Дельфін» 29](#_Toc135846143)

[2.2.Аналіз комунікативних процесів на підприємстві 33](#_Toc135846144)

[2.3.Аналіз стресових факторів на підприємстві 44](#_Toc135846145)

[2.4.Визначення методів управління стресом на підприємстві. 51](#_Toc135846146)

[**РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ ТА УПРАВЛІННЯ СТРЕСОМ НА ПІДПРИЄМСТВІ 54**](#_Toc135846147)

[3.1.Аналіз результатів дослідження. 54](#_Toc135846148)

[3.2.Висновки щодо комунікативних процесів та стресових факторів на підприємстві 54](#_Toc135846149)

[3.3.Рекомендації щодо управління стресом та покращення комунікативних процесів на підприємстві 57](#_Toc135846150)

[**ВИСНОВКИ 64**](#_Toc135846151)

[**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 67**](#_Toc135846152)

**ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ**

**Актуальність теми** "Комунікативний процес, стресові фактори і управління ними: на комунальному некомерційному підприємстві «Плавальний басейн «Дельфін»" полягає у вивченні та оптимізації комунікації між співробітниками та зовнішніми стейкхолдерами, а також управлінні стресом на робочому місці. Це має важливе значення для покращення ефективності підприємства, забезпечення здоров'я та добробуту співробітників, а також підвищення задоволення клієнтів та підтримки репутації підприємства в громадськості.

**Мета дослідження** - детальне вивчення комунікативного процесу, стресових факторів та управління ними на комунальному некомерційному підприємстві «Плавальний басейн «Дельфін». До того ж, метою можна вважати встановлення зв'язку між якістю комунікативного процесу та рівнем стресу серед співробітників, а також аналіз методів управління стресом, що використовуються на даному підприємстві. Моє дослідження спрямоване на отримання глибокого розуміння важливості ефективного комунікативного процесу та його впливу на рівень стресу серед співробітників "Плавального басейну «Дельфін»".

У дослідженнях потрібно використовувати комбінацію методологічних підходів, включаючи аналіз літератури та документів, проведення анкетування серед співробітників та спостереження за комунікативними процесами. Збирання та аналіз отриманих даних дозволять мені зробити висновки та рекомендації, які можуть бути корисними для управлінського колективу "Плавального басейну «Дельфін»" і сприятимуть покращенню комунікативного процесу та управлінню стресом на підприємстві.

Ця дипломна робота матиме значення для менеджменту комунальних некомерційних підприємств, які прагнуть покращити свою комунікативну ефективність та ефективно управляти стресовими факторами для забезпечення стабільного функціонування та розвитку організації. Результати дослідження можуть бути використані керівництвом «Плавального басейну «Дельфін» для вдосконалення політики управління персоналом та сприяння створенню сприятливої робочої атмосфери.

**Об’єктом** дослідження є КНП «Плавальний басейн «Дельфін», що спеціалізується на наданні фізкультурно-оздоровчих та спортивних послуг населенню, що спрямовані на лікувально-профілактичну та реабілітаційну діяльність.

Для досягнення поставленої мети пропонуються наступні завдання:

1. Аналізувати комунікативний процес на підприємстві: Вивчити комунікаційні зв'язки та механізми спілкування між співробітниками підприємства, а також між підприємством та його клієнтами та іншими зацікавленими сторонами. Оцінити ефективність комунікативного процесу та виявити можливі проблеми або недоліки.
2. Визначення стресових факторів: Виявлення та аналіз стресових факторів, які впливають на співробітників на підприємстві, такі як вимоги роботи, обмежені ресурси, конфлікти тощо.
3. Розробка стратегій управління стресом: Розроблення ефективних стратегій та рекомендацій щодо управління стресом на підприємстві "Плавальний басейн «Дельфін»", зокрема застосування методів релаксації, підтримки співробітників та збалансованого розподілу завдань.
4. Розробити рекомендації для підприємства: На основі отриманих даних та результатів дослідження розробити конкретні рекомендації для підприємства "Плавальний басейн «Дельфін»" щодо поліпшення комунікативного процесу та управління стресом. Запропонувати конкретні кроки та заходи для впровадження запропонованих стратегій.

У розділі літературного огляду було проведено аналіз наукових джерел та публікацій, пов'язаних з комунікативним процесом, стресовими факторами та методами управління стресом. Було встановлено, що ефективний комунікативний процес є важливим чинником успішної роботи організації, а стрес може негативно впливати на робочу продуктивність та здоров'я співробітників.

Для досягнення поставленої мети були використані методи дослідження, такі як аналіз документів, спостереження та інтерв'ювання. Автор провів детальний аналіз комунального некомерційного підприємства «Плавальний басейн «Дельфін», вивчивши його комунікаційні процеси, ідентифікувавши основні стресові фактори, з якими стикаються співробітники, та проаналізувавши існуючі методи управління стресом.

На основі отриманих даних автор розробив рекомендації та стратегії для підприємства «Плавальний басейн «Дельфін», спрямовані на зниження рівня стресу серед співробітників та покращення загальної продуктивності. Запропоновані методи включають психологічну підтримку, тренінги зі стрес-менеджменту та політики управління персоналом. Важливою частиною дослідження було забезпечення практичної цінності рекомендацій, що б дозволило підприємству ефективно керувати стресовими факторами та створити позитивне робоче середовище.

Загальним результатом дослідження є розкриття важливості комунікативного процесу, виявлення стресових факторів та розробка ефективних методів управління стресом на комунальному некомерційному підприємстві «Плавальний басейн «Дельфін». Отримані результати можуть бути використані в реальних умовах для поліпшення організаційної ефективності та сприяння здоров'ю та задоволенню персоналу.

Ключові слова: комунікативний процес, стресові фактори, управління стресом, комунальне некомерційне підприємство, плавальний басейн.

**ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

**У розділі 1 « теоретичні аспекти комунікативного процесу та стресу»** описується роль комунікації у роботі організації та її вплив на ефективність командної роботи. Дослідник проаналізував основні поняття, такі як комунікативний процес, елементи комунікації, канали комунікації та комунікаційні бар'єри.

Також в розділі детально розглядається поняття стресу та його вплив на організацію та співробітників. Автор вивчає основні джерела стресу на робочому місці, такі як робоче навантаження, конфлікти, невизначеність, та ефекти стресу на здоров'я та продуктивність працівників.

**У розділі 2 « дослідження стресових факторів та їх вплив на комунікативний процес на КНП «Плавальний басейн «Дельфін»** аналізується роль стресових факторів у впливі на комунікативний процес на комунальному некомерційному підприємстві «Плавальний басейн «Дельфін». Автор проводить дослідження, спираючись на аналіз документів, спостереження та інтерв'ювання співробітників підприємства. Перш за все, автор ідентифікує основні стресові фактори, з якими стикаються співробітники басейну. Це можуть бути такі фактори, як високе робоче навантаження, труднощі у взаємодії з клієнтами, нестабільність управління та невизначеність щодо робочих процесів. Аналізуючи ці фактори, автор встановлює, що вони можуть негативно впливати на комунікативний процес, знижуючи ефективність комунікації та якість спілкування.

Далі, автор аналізує взаємозв'язок між стресовими факторами та комунікативним процесом. Він відзначає, що стресові фактори можуть спричиняти напругу та конфлікти в колективі, порушуючи гармонію спілкування. Крім того, стрес може впливати на емоційний стан співробітників та їх здатність ефективно спілкуватись.

Завершуючи аналіз, автор робить висновок про важливість управління стресовими факторами для покращення комунікативного процесу на підприємстві «Плавальний басейн «Дельфін». Він вказує, що шляхом впровадження методів стрес-менеджменту та створення благоприятного робочого середовища можна покращити комунікацію, зменшити напругу та покращити якість взаємодії між співробітниками.

**У розділі 3 « рекомендації щодо покращення комунікативних процесів та управління стресом на підприємстві»** досліджено різні рекомендації та стратегії щодо покращення комунікативних процесів та управління стресом на підприємстві «Плавальний басейн «Дельфін». Автор досліджує можливі шляхи зниження рівня стресу серед співробітників і покращення якості комунікації.

Розділ 3 дипломної роботи надає конкретні рекомендації щодо покращення комунікативних процесів та управління стресом на підприємстві «Плавальний басейн «Дельфін». Ці рекомендації можуть стати цінним допоміжним матеріалом для практичного впровадження та підвищення ефективності роботи підприємства та задоволення персоналу.

**ВИСНОВКИ**

У даній дипломній роботі були досліджені комунікативний процес та стресові фактори на підприємстві плавальний басейн "Дельфін". На основі проведених досліджень, аналізу та оцінки було зроблено наступні висновки:

1. Комунікативний процес на підприємстві плавальний басейн "Дельфін" є ключовим елементом ефективної співпраці та взаємодії між співробітниками та клієнтами. Він впливає на якість надання послуг, задоволення потреб клієнтів та загальну репутацію підприємства.
2. У процесі дослідження були виявлені різні стресові фактори на підприємстві плавальний басейн "Дельфін", такі як високе фізичне навантаження, шум, високі температури, велика кількість клієнтів, переживання за життя та здоров’я відвідувачів, очікування щодо якості та тривалості робочого дня. Ці фактори можуть негативно впливати на здоров'я, самопочуття та продуктивність співробітників.
3. Ефективне управління стресом є необхідним для забезпечення гармонійного функціонування плавального басейну "Дельфін". Розробка та впровадження стратегій стрес-менеджменту, таких як надання можливостей для відпочинку, психологічна підтримка співробітників та організація тренінгів зі стрес-менеджменту, може сприяти зменшенню рівня стресу та поліпшенню загального клімату на підприємстві.
4. Впровадження покращень у комунікативний процес може позитивно вплинути на ефективність роботи плавального басейну "Дельфін". Забезпечення відкритого та взаємовигідного спілкування між співробітниками та клієнтами, використання сучасних засобів комунікації та впровадження комунікаційних тренінгів можуть покращити якість обслуговування та сприяти розвитку позитивних відносин.
5. Для успішного управління комунікативним процесом та стресовими факторами на підприємстві плавальний басейн "Дельфін" необхідна активна участь керівництва. Вони повинні встановити чіткі комунікаційні процедури, створити сприятливе робоче середовище та забезпечити підтримку співробітників у вирішенні стресових ситуацій.

Загальним висновком є те, що покращення комунікативного процесу та управління стресом на підприємстві плавальний басейн "Дельфін" має велике значення для забезпечення успішної роботи підприємства, задоволення потреб клієнтів та покращення якості життя співробітників. Рекомендації, наведені у дослідженні, можуть бути використані керівництвом для подальшого розвитку плавального басейну "Дельфін" та досягнення успіху у цих напрямках.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Джонс Г., Джордж Дж. Впровадження управління стресом на підприємстві. - Київ: Видавництво "Інститут психології", 2013.
2. Зернецька О.В. Глобальна комунікація : монографія. Київ : Наукова думка, 2017. - 352 с
3. Калашникова І.М. Комунікативні аспекти ефективного управління в комунальних некомерційних підприємствах // Економічний вісник університету. - 2015. - № 26. - С. 117-121.
4. Капустіна, Г. Стрес і способи його подолання. - Київ: Видавництво "Ніка-Центр", 2013
5. Купер, К., Маршалл, Д. Ефективне управління стресом. Добра книга, 2014.
6. Лазаренко О.А. Методи управління стресом на підприємстві. - Київ: Видавничий дім "Ін Юре", 2018.
7. Міллер К. Вплив комунікації на організаційну ефективність. – Київ: Видавництво "Університетська книга", 2011.
8. Редько, І. (2015). Стрес та способи його подолання. К.: Ніка-Центр.
9. Роуз Д. Управління стресом. - Київ: Знання, 2013.
10. Фомичов В. А. Управління стресом в організації: навчальний посібник. - Київ: Знання, 2016.
11. Шиманська Г.П. Основи управління стресом в організації: Навчальний посібник. - Київ: Центр учбової літератури, 2017.