

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: ПСИХОЛОГІЧНІ КРИТЕРІЇ ПРОФЕСІЙНОГО
ВІДБОРУ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА

Студентки 2–м курсу, 3–ї групи
спеціальності 053 психологія
спеціалізації психологія

Пирлик Богдани
Миколаївни

Науковий консультант:
канд. психол. наук,
доцент

Вербицька Людмила
Федорівна

Науковий консультант:
канд. психол. наук,
доцент

Хлонь Олександр
Михайлович

Керівник освітньо-професійної
програми:
д-р психол. наук,
професор

Корольчук
Валентина
Миколаївна

КИЇВ 2019

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. НАУКОВІ ПІДХОДИ, ПРИНЦИПИ ТА ВИДИ ПРОФЕСІЙНОГО ВІДБОРУ ФАХІВЦІВ.....	7
Висновки до першого розділу.....	13
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ІНСТРУМЕНТАРІЙ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В СИСТЕМІ ПРОФЕСІЙНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО ВІДБОРУ.....	14
Висновки до другого розділу.....	24
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ВИЗНАЧЕННЯ КРИТЕРІЇВ ПРОФЕСІЙНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО ВІДБОРУ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	26
3.1. Аналіз результатів емпіричного дослідження на мотиваційному, комуникативному, емоційно-вольовому та індивідуально-психологічному рівнях.....	26
3.2. Практичні рекомендації дослідження психодіагностичних критеріїв професійного психологічного відбору працівників готельного господарства.....	38
Висновки до третього розділу.....	45
ВИСНОВКИ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Функція працівників готелів, які взаємодіють з клієнтами полягає у певному впливі на клієнтів, що і забезпечує клієнторієнтований підхід обслуговування. Отже, фахівець має володіти особливими психологічними якостями, які дозволять йому регулювати конкретну ситуацію у взаємодії, встановлювати і підтримувати безконфліктні відносини з клієнтами.

За даними А. Мазаракі, С. Мельніченко, Т. Кудлай, С. Купрієнко, поглиблення спеціалізації підприємств гостинності взаємозалежно з утворенням готельних мереж, що відіграють значну роль у розробленні й просуванні високих стандартів обслуговування. Особливої актуальності набуває розвиток та подальше розширення діяльності операторів готельного бізнесу на території України. За останнє десятиліття на готельний ринок України вийшло десять міжнародних готельних операторів. Вісім з них функціонують на умовах контрактного управління з тринадцятьма готелями, номерний фонд яких становить 3284, тобто 3,5% від загального номерного фонду на національному готельному ринку.

Однак з 2014 р., за умов нестабільного економічного та політичного середовища, подальший розвиток національного готельного бізнесу ускладнився. За даними Державної служби статистики України, кількість в'їзних та внутрішніх туристів знизилася вдвічі. Ця тенденція негативно відобразилася на діяльності готельних мереж та підприємств готельного господарства у цілому, оскільки спостерігається скорочення завантаження номерного фонду до 20%, що на 60% менше порівняно з 2013 р., а дохід знизився в середньому на 40%. Проте оператори готельного бізнесу продовжують стабільне функціонування на ринку готельних послуг, та вже станом на кінець першого півріччя 2015 р. завантаження номерного фонду становило приблизно 40%, у той час як у незалежних підприємств готельного господарства – не вище 20%. Як наслідок близько 30% незалежних підприємств готельного господарства знаходяться на межі

банкрутства. Ці показники свідчать про можливість функціонування готельних мереж у складних економічних умовах (М. Бойко, А. Мазаракі, С. Мельніченко, Т. Кудлай, С. Купрієнко, Т. Ткаченко).

Відомо, що і клієнти, і роботодавці прискіпливо ставляться до працівника готелю, що потребує наявності у них певних професійно важливих якостей, що зумовлює актуальність використання психологічних технологій в системі професійного психологічного відбору.

Проте, аналіз теоретичних та емпіричних досліджень у сфері психології показує, що саме проблематика психодіагностики та критеріїв професійного психологічного відбору працівників готельного господарства в прямій постановці не розглянута і потребує подальшого її вивчення.

Важливість, актуальність і недостатня розробленість проблеми, суспільна та наукова необхідність її розв'язання зумовили вибір теми «Психологічні критерії професійного відбору працівників готельного господарства».

Об'єктом дослідження є процес професійного відбору фахівців.

Предметом дослідження є особливості психологічних критеріїв професійного відбору працівників готельного господарства.

Мета і завдання дослідження. Мета дослідження полягає в різнобічному аналізі теоретичних і методичних засад дослідження та розробленні практичних рекомендацій визначення критеріїв професійного відбору працівників готельного господарства.

Відповідно до мети сформульовано такі **завдання дослідження**:

1. Здійснити аналіз загально-наукових підходів та принципів професійного відбору фахівців
2. Визначити організаційні засади та обґрунтувати інструментарій дослідження професійно важливих якостей працівників готельного господарства в системі професійного психологічного відбору
3. З'ясувати професійно важливі якості та визначити критерії професійного відбору працівників готельного господарства.

4. Розробити практичні рекомендації дослідження психодіагностичних критеріїв професійного психологічного відбору працівників готельного господарства

Методи дослідження. Теоретичною основою дослідження є наукові праці вітчизняних та іноземних науковців, що досліджували питання професійного психологічного відбору.

Для розв'язання завдань у роботі було використано комплекс взаємодоповнюючих методів дослідження:

теоретичні – аналіз проблеми психодіагностики та критеріїв професійного психологічного відбору в сучасній науковій літературі, узагальнення наукових джерел із зазначеної проблематики;

психодіагностичні – метод експертних оцінок із використанням опитувального листа О. Ліпмана (використовувався для визначення професійно важливих якостей працівників готелів, що працюють з клієнтами); методика багатофакторного дослідження особистості Р. Кеттелла-16PF (використовувалася для діагностики індивідуально-психологічних особливостей особистості); методика «КОС» В.В. Синявського та Б.О. Федоришина (використовувалась для виявлення та оцінки комунікативних і організаторських здібностей); методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса, що дозволила виявити ступінь вираженості мотивації до успіху респондентів (В.А. Бодров).

математичні – обчислення первинних описових статистик, кореляційний аналіз (використовувався для встановлення кількісних залежностей між досліджуваними особливостями). Для статистичного опрацювання було використано комп'ютерні програми MS Excel, SPSS 16.0.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в наступному:

– Визначено професійно важливі якості працівників готельного господарства та їх критерії на мотиваційному, комунікативному, емоційно-вольовому та індивідуально-психологічному рівнях.

– Запропоновано інформативний комплекс психодіагностичних

методик та критеріїв професійного-психологічного відбору працівників готельного господарства.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що отримані результати рекомендовано до використання в системі психологічного забезпечення і супроводу професійного психологічного відбору у закладах вищої освіти України; лабораторіях профорієнтації і професійної діагностики; соціально-психологічних службах і підрозділах роботи з молоддю при державних міських (районних) адміністраціях; центрах довузівської підготовки, розвитку кар'єри; шкільними практичними психологами; установами МОН України, а також у підрозділах силових органів виконавчої влади України та в процесі професійної підготовки практичних психологів на бакалаврському і магістерському рівнях освіти.

Окрім того, практичне значення одержаних результатів полягає у використанні психодіагностичного інструментарію у професійному відборі працівників готельного господарства та у впровадженні у навчальний процес при підготовці практичних психологів і професійної підготовки фахівців готельного господарства.

Апробація роботи проходила під час заслуховування на засіданні кафедри психології та за матеріалами роботи опубліковано статтю «Наукові підходи психологічного супроводу системі професійного відбору фахівців» у «Науковому збірнику магістерських робіт» 2019.

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (90 найменувань) і 3 додатків. Основний зміст роботи викладено на 51 сторінці комп'ютерного тексту. Робота містить 1 таблицю та 4 рисунки.

РОЗДІЛ 1

НАУКОВІ ПІДХОДИ, ПРИНЦИПИ ТА ВИДИ ПРОФЕСІЙНОГО ВІДБОРУ ФАХІВЦІВ

У психологічних дослідженнях проблемі професійного відбору було приділено значну увагу. Такі вчені, як Є.О. Клімов, Є.М. Іванова, А. Хархан, Н.А. Литвинцева, Л.В. Винокуров досліджували аналіз професійної діяльності та психодіагностику персоналу [32, 21, 74, 43, 10]. Мотиваційні особливості в діяльності персоналу розглянуто в роботах Є.П. Ільїна, П. Гауджа, А.В. Рижова [24, 13, 65]. Такі вчені, як Є.О. Клімов, Є.М. Іванова, В.А. Толочек досліджували професійну спрямованість особистості та розробили інструментарій для її діагностики [32, 23, 70]. Відбором і оцінкою персоналу займалися психологи А.Я. Кибанов, О.М. Кир'янова, В. Бодров [30, 31, 7]. Діагностикою професійно важливих якостей менеджерів займалися Домінік Купер, Гордон Тінлайн, В.Л. Маришук [41, 49]. Проблеми професійного психологічного відбору фахівців, що працюють в особливих умовах приділили увагу М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, С.М. Миронець, В.І. Осьодло [37, 38, 39, 62]. Саме ці дослідники зробили значний внесок у дослідження проблеми професійного відбору фахівців та їх науковий доробок став теоретичним фундаментом наступних досліджень.

Аналіз спеціальної науково-методичної, психолого-педагогічної літератури з проблем організації технології професійного відбору фахівців свідчить про різноплановість наукових підходів до вирішення цієї проблеми.

Професійний відбір фахівця є однією із актуальних проблем зарубіжної і вітчизняної психології [1, 2, 3, 8, 9].

Проведений аналіз сучасних вітчизняних наукових праць з окресленої проблеми дав змогу визначити два основних підходи до розуміння сутності професійного розвитку фахівця: процесуальний і результативний. Згідно з процесуальним підходом професійний розвиток є процесом, який включає в себе певні етапи, що характеризуються специфічними психофізіологічними й

соціально-психологічними особливостями та забезпечують успішну реалізацію професійної діяльності (В.Бодров, К.Левітан, А.Маркова). Відповідно до результативного підходу професійна підготовка майбутнього фахівця є новоутворенням його професіогенезу, що передбачає формування професійних і особистісних якостей, навичок, способів і стратегій професійної поведінки як основи для вирішення актуальних соціально-професійних завдань [1, 5, 6, 7, 9, 11].

Важливою умовою ефективної професійної діяльності фахівця в сучасній соціально-економічній ситуації є здатність до мобільності, гнучкої зміни мислення та професійної діяльності, прийняття рішень в мінімально короткі терміни. Тому, основною метою і результатом психологічного супроводу в системі професійного відбору фахівців є створення умов для формування готовності до професійної діяльності, соціально-професійної адаптації, розвитку соціально-професійних компетенцій [5, 6, 8], тобто повноцінна реалізація психологічного потенціалу особистості та задоволення потреб суб'єкта діяльності. Головне завдання психолога при цьому – допомогти фахівцю реалізувати себе у професійній діяльності [5, 6, 8].

Реалізація завдань професійного психологічного відбору здійснюється через різні психологічні способи, засоби та методи (прямий вплив, опосередковане втручання, консультування, навчання, експеримент) у взаємодії з об'єктами освітнього простору (особистість, первинна група, колектив, середовище) [8, 9].

Головні концептуальні положення професійного відбору фахівців :

1. наявність соціально-економічних умов для того, щоб особистість могла реалізувати себе в професійному житті;
2. необхідність для повноцінного професійного становлення соціально-психологічного забезпечення, допомоги та підтримки з боку суспільства;
3. визнання права особистості на самостійний вибір способів реалізації своїх соціально-професійних функцій;

4. прийняття особистістю всієї відповідальності за якість професійного відбору та реалізації свого професійно-психологічного потенціалу на себе;

5. гармонізація внутрішнього психічного розвитку особистості і зовнішніх умов соціально-професійного життя [6].

Реалізація професійного відбору можлива за наявності цілісної комплексної програми. Її розробка ґрунтується на наступних принципах: враховується потреба особистості в самоорганізації, самовизначенні та саморозвитку; визнається пріоритет індивідуальності, самоцінності студента, який спочатку є суб'єктом супроводу; психотехнології супроводу співвідносяться з закономірностями професійного відбору особистості.

Система професійного відбору обов'язково передбачає становлення і розвиток фахівця:

1. Аксиологічної спрямованості та професійної свідомості;
2. Соціального і професійного інтелекту;
3. Емоційно-вольової сфери;
4. Позитивного ставлення до світу і до себе;
5. Самостійності, автономності і впевненості в собі;
6. Професійно важливих якостей і ауто компетентності [5, С.124].

Таким чином, професійний відбір фахівців – це системно-організований, інтегративний психологічний процес системи організаційних і психологічних заходів, спрямований на розвиток особистісних якостей і соціально-професійних компетенцій, формування готовності до професійної діяльності фахівця з метою максимальної адаптації до соціально-професійного середовища.

Психологічний відбір в системі професійної підготовки фахівця розглядається як цілісна система, що складається з конкретних етапів, а саме: адаптаційного, ідентифікаційного, інтенсифікаційного, прогностичного [8]. Кожний з цих етапів включає в себе відповідні форми та методи. Сформованість необхідних нормативних показників означає перехід на

наступний рівень соціально-професійного розвитку, що і визначає постановку завдань наступного етапу відбору. [1, 5, 6, 7, 8, 11].

Отже, на етапі професійного відбору фахівця до професійної діяльності визначено такі основні принципи, як: комплексність, динамічність, диференційність, науковість, активність, індивідуальний підхід та практичність.

Загальні наукові підходи щодо принципів і змісту професійного психологічного відбору

Професійний психологічний відбір набуває дедалі більшого значення як чинник підвищення конкурентоспроможності підприємства, досягнення успіху в реалізації його стратегії розвитку.

Професійний психологічний відбір – досить трудомісткий, відповідальний та тривалий процес, який забезпечується не тільки матеріальними, але і людськими ресурсами. Звичайно, у такому разі актуальною може бути проблема суб'єктивізму в оцінці кандидата, так і загалом у професійному психологічному відборі. З метою зменшення впливу людського фактору на процес професійного відбору, оптимізації та систематизації його, М.С.Корольчуком була запропонована така етапність відбору:

1. Попередній (медичний, освітній, соціально- психологічний);
2. Остаточний (усі види відбору за критеріями: психологічний, психофізіологічний, медичний, освітній, за фізичним розвитком, за професійною компетентністю);
3. Прогноз навчання і діяльності;
4. Психологічний супровід навчання (діяльності);
5. Періодична психодіагностика та корекція навчання та поведінки, рівня професійної готовності, психологічна підготовка, атестація (сертифікація) фахівця [39].

Профвідбір в конкретній організації передбачає такі основні етапи:

1) на попередніх етапах створення нової організації або підрозділу необхідно провести планування структури організації, визначити сам тип структури та основні відносини організації і персоналу;

2) на етапі проектування організації визначаються цілі діяльності, зв'язки із зовнішнім середовищем, розділяються процеси, групуються функції і виділяються підстави для об'єднання окремих етапів робіт у більш узагальнені ланцюжки, на основі цього формується структура (конкретні підрозділи та робочі групи) організації;

3) здійснюється загальне оцінювання потреби в персоналі;

4) реалізується пошук і організація претендентів;

5) проводиться робота з самими претендентами, яка передбачає такі підетапи: на підставі попередньої співбесіди – збір бази даних про претендентів, підготовка списку кандидатів на вакантні посади; збір попередньої інформації від кандидатів; перевірка інформації, отриманої від кандидатів; тестування кандидатів; при необхідності медичне обстеження; серія послідовних інтерв'ю з фахівцями організації; остаточне рішення про зарахування на роботу [14].

Звичайно, що ці етапи є узагальненими. Кожне підприємство буде систему професійного психологічного відбору, враховуючи безліч факторів: етнічні (глобальні та локальні), політичні, соціальні, економічні та, звичайно, орієнтуються на філософію компанії.

Наприклад, серед методів прийому на роботу за крос-культурним критерієм, М.М. Недашківський виділяє такі:

1. Британський метод заснований на особистій бесіді членів кадрової комісії з кандидатом. Задаються питання стосовно роду, традицій сім'ї і місця, де отримана освіта.

2. Німецький метод базується на попередній підготовці кандидатами значної кількості документів з обов'язковими письмовими рекомендаціями відомих учених, керівників, політиків. Експертна комісія аналізує всі документи. Влаштування на роботу – досить складна справа.

3. Американський метод зводиться до перевірки інтелектуальних здібностей, психологічного тестування з використанням комп'ютерів і спостереження за кандидатами в неформальній обстановці (уїк-енд, презентація).

4. Китайський метод заснований на письмових екзаменах. Кандидати пишуть ряд творів і поем, доводячи знання класики, письма, історії, політики. Службове положення залежить від отриманої оцінки [59].

Проте, важливість психологічних факторів відбору і складність психічних якостей і властивостей кандидата, що виділяються вимагає суворо дотримуватися основних методологічних принципів психологічного відбору в торговельно- економічній сфері.

Вченими виокремлюються такі основні принципи професійного психологічного відбору кандидатів: принцип системності, науковості, комплексності, динамічності, адаптивності, актуальності.

Таким чином, професійний психологічний відбір як складова частина професійного відбору – це комплекс заходів, що сприяє раціональному розподілу кандидатів за певними спеціальностями та забезпечує відповідність властивостей особистості фахівців вимогам професійної діяльності. Варто зазначити, що більшість дослідників вважають, що для того, щоб професійний відбір був дійсно ефективним та об'єктивним він має базуватися на загальних принципах: системності, наукової обґрунтованості, пролонгованості, комплексності, системності, педагогічної цінності, адаптованості та актуальності.

Для забезпечення системності професійного відбору на підприємствах та його адаптованості згідно реалій торговельно-економічної сфери, професійний відбір персоналу складається з таких етапів: планування структури підрозділу, оцінка потреби в персоналі та пошук і організація претендентів (збір бази даних про претендентів, підготовка списку кандидатів на вакантні посади; збір попередньої інформації від кандидатів; перевірка інформації, отриманої від кандидатів; тестування кандидатів; при

необхідності медичне обстеження; серія послідовних інтерв'ю з фахівцями організації; остаточне рішення про зарахування на роботу). Об'єктивна оцінка кандидатів та визначення їх відповідності тій чи іншій посаді здійснюється за допомогою професіограм. Професіограма має містити опис професії та її призначення, умови, засоби, предмет праці, обов'язки та права працівника, продукт праці, ЗНУ, операції та дії працівника, можливі кваліфікаційні рівні даної професії, негативні прояви, що можуть виникати у процесі праці та професійно важливі якості, які забезпечують успішність праці на даній посаді.

Висновки до першого розділу. Здійснено аналіз загально-наукових підходів та принципів професійного відбору фахівців. З'ясовано, що професійний психологічний відбір ґрунтується на таких наукових принципах, як: діяльнісного й особистісного підходу, принцип системності, науковості, комплексності, динамічності, адаптивності, диференційованості, актуальності й практичності.

Визначено, що в основу організаційних засад профвідбору покладено етапність, яка включає попередній відбір (за такими його видами як освітній, психологічний, медичний, соціальний, функціональний), остаточний, психологічний супровід навчання і діяльності, відбір у процесі діяльності, атестування. Організаційно структура системи професійного відбору включає науково-методичне забезпечення, управління, кадрове та матеріально-технічне забезпечення.

Встановлено, що професійно-психологічний відбір як складова частина професійного відбору включає комплекс заходів, що сприяють раціональному розподілу кандидатів за певними спеціальностями та забезпечують адекватність, відповідність властивостей особистості фахівців вимогам професійної діяльності.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ІНСТРУМЕНТАРІЙ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В СИСТЕМІ ПРОФЕСІЙНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО ВІДБОРУ

Процес професійного психологічного відбору в кожній організації є складним і відповідальним завданням, зокрема це стосується і відбору працівників готельного господарства, адже саме вони забезпечують реалізацію продукту компанії на ринку, а отже, вони є відповідальними за економічну ефективність компанії.

Основними завданнями професійного психологічного відбору працівників готельного господарства є визначення необхідних для успішного навчання та діяльності професійно важливих якостей і властивостей особистості кандидата, а також винесення підсумкового висновку про придатність до навчання або практичної діяльності за відповідною спеціальністю.

Враховуючи вищезазначене, система психологічного відбору повинна включати інформативний і експериментально перевірений комплекс діагностичних методик, необхідних технічних засобів і стандартизовану процедуру [обстеження](#); прийоми узагальнення, інтерпретації вихідної діагностичної інформації та складання прогнозів; показники професійної ефективності і критерії оцінки успішності діяльності [42].

Основним принципом використання в системах психологічного відбору існуючих діагностичних методик та [конструювання](#) нових повинна бути їх націленість на діагностику провідних найбільш стійких компонентів досліджуваних здібностей в їх структурному та функціональному взаємозв'язку. Отримання психодіагностичної інформації, що характеризує [ціннісні орієнтації](#) [особистості](#), [мотиваційну](#) стабільність вибору професії, [особистісні](#) риси та особливості життєвого досвіду, істотно

розширює можливості особистісно-структурного і динамічного аналізу всієї сукупності інформації і тим самим дозволяє підвищити ступінь ймовірності та надійності прогнозів [80].

Практична доцільність психологічного відбору залежить від наступних факторів: обґрунтованої соціально-економічної необхідності; наявності апробованої системи відбору; підготовлених фахівців, що мають досвід проведення відбору кадрів певного профілю [80].

З метою професійного психологічного відбору працівників готельного господарства має бути розроблена конкретна система підготовки до безпосереднього відбору:

Перший етап – здійснити аналіз загально-наукових підходів та принципів професійного відбору фахівців; визначити організаційні засади та обґрунтувати інструментарій дослідження професійно важливих якостей працівників готельного господарства в системі професійного психологічного відбору.

Другий етап – з'ясувати професійно важливі якості та визначити критерії професійного відбору працівників готельного господарства.

Третій етап – здійснити аналіз та узагальнити отримані дані і розробити практичні рекомендації дослідження психодіагностичних критеріїв професійного психологічного відбору працівників готельного господарства.

Наразі одним із найбільш поширених методів психодіагностичного обстеження, який використовується у процесі професійного відбору є тестування.

За способом одержання психологічної інформації психодіагностичні методики розподіляються на об'єктивні, стандартизовані (тести) і на суб'єктивні, інтерпретаційні та клінічні методи (особистісні опитувальники, проєктивні методики і т.д). Останні методи іноді називають експертними, оскільки їхнє застосування вимагає високої кваліфікації та досвіду проведення. Відрізняються ці типи методик підходами до опису і виміру

психічної реальності: у першому випадку переважає кількісний підхід, що пропонує використання жорстко фіксованих емпіричних ознак і процедур для виявлення визначеної психічної якості; у другому - якісний підхід, що допускає використання різних ознак і процедур для виявлення тієї самої якості [12].

Враховуючи, що для того, щоб професійний психологічний відбір дійсно відповідав принципам комплексності та системності, він має базуватися як на об'єктивних, так і суб'єктивних методиках.

На нашу думку, доцільним буде застосування методу експертних оцінок, що дозволить виділити основні професійно важливі якості, які необхідні для успішної діяльності працівників готельного господарства, та, на основі інформації отриманої за допомогою експертної оцінки здійснити підбір методик, що дозволять виявляти наявність даних ПВЯ у кандидатів на посаду «працівників готельного господарства», а отже свідчитимуть про їх психологічну відповідність даній професії.

Для того, щоб використання даного психодіагностичного інструментарію у процесі професійного психологічного відбору дійсно було інформативним та надійним, нами було проведено психодіагностичне обстеження працівників готельного господарства, за допомогою якого ми дослідили, чи дійсно є наявними у представників даної професії ПВЯ, виділені експертами.

Організаційно дослідження проводилось у три етапи: 1 етап – теоретичний; 2 етап – організаційно-емпіричний; 3 етап – підсумковий. Вибірка складала 25 працівників готельного господарства віком від 25 до 45 років, які працюють у готелі від 3 до 5 років і більше. Дослідницька частина роботи проводилась на базі готелю «Fairmont Grand Hotel» м. Київ.

Таким чином, враховуючи важливість та відповідальність професійної діяльності працівників готельного господарства, відбір таких фахівців має здійснюватися за інформативним психодіагностичним інструментарієм із визначенням професійно важливих якостей, які забезпечують успішність

професійної діяльності. Система відбору кандидатів на посаду працівників готельного господарства має включати декілька етапів: аналіз професійної діяльності представників даної професії, що здійснюється, в основному, за допомогою методу професіографії; виокремлення тих властивостей структури особистості, які пов'язані з психологічними та фізіологічними особливостями робочого процесу, тобто з визначення мети і критеріїв відбору; підбір методів відбору; аналіз результатів відбору та корекція критеріїв та методів.

Психодіагностичний інструментарій, який при цьому використовується має бути надійним, валідним, комплексним та відповідати конкретній ситуації відбору, тобто бути спрямованим на дослідження необхідних ПВЯ. У дослідженні ми запропонували використовувати метод експертних оцінок із використанням методики «Опитувальний лист О. Ліпмана», що дозволив визначити необхідні для успішної професійної діяльності працівників готельного господарства ПВЯ, та метод стандартизованого тестування із використанням наступних методик: методика багатofакторного дослідження особистості Р. Кеттелла-16PF, методика «КОС» В.В. Синявського та Б.О. Федоришина, методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса. Для підтвердження наявності взаємозв'язку між визначеними експертами ПВЯ працівників готельного господарства, та діагностованими у них психологічними особливостями нами використовувався кореляційний аналіз.

Обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження ПВЯ працівників готельного господарства

Під час аналізу психологічної характеристики професійної діяльності і визначенні професійно важливих якостей, тобто вимог, які вона ставить до психологічної структури спеціаліста, можна використати методику характеристики діяльності, в основу якої покладено опитувальний лист американського психолога О. Ліпмана [49].

Перший варіант опитувальника О. Ліпмана застосовується для психологічного вивчення професій, в яких переважають елементи розумової праці. Другий варіант використовується для вивчення професій сенсорного профілю [81].

Сутність методики і особливостей її проведення полягає в такому: групі експертів, які добре знають специфіку діяльності, подається опитувальний лист О. Ліпмана. В ньому міститься перелік із 85 якостей, необхідних для різноманітних видів діяльності.

Експерти при прочитанні листа повинні порівняти кожен із перелічених якостей з особливостями діяльності, яка аналізується, і оцінити наявність і значення кожної даної властивості для своєї професійної діяльності за десятибальною шкалою.

Якщо для характеристики спеціальності необхідно згадати про якості, що не наведені в листі, пропонується зробити це в кінці списку питань [81].

Дана методика дозволяє охопити ПВЯ діяльності та виділити найголовніші на думку експертів.

Отто Ліпман пропонує визначати ПВЯ фахівця за наступними блоками: Атенційні; Спостережливість; Мнемічні; Моторні; Сенсорні; Імажетивні; Інтелектуальні; Емоційні; Вольові; Мовні; Комунікативні [81].

Ці запитання складають основу всебічного аналізу професійної діяльності та її особливостей. Вони утворюють загальну схему для розробки комплексної професіографічної характеристики професії.

Під час аналізу результатів дослідження за допомогою дешифратора: вираховується середня оцінка кожної психологічної властивості по всій групі обстежуваних спеціалістів; обчислюється середній бал за кожною групою властивостей; виписуються властивості, визнані спеціалістами необхідними; встановлюється ієрархія якостей; виділені ПВЯ порівнюються з професійними завданнями [81].

Саме завдяки методу експертних оцінок та використанню «Опитувального листа О. Ліпмана» нам вдалося встановити, що основними

блоками ПВЯ для працівників готельного господарства є: імажитивні, інтелектуальні, мовні, емоційні та мотиваційні. На основі цих даних нами був сформований комплекс методик, який допоможе діагностувати наявність даних ПВЯ у кандидатів на посаду «працівників готельного господарства».

Для того, щоб підтвердити інформативність та дієвість запропонованого нами інструментарію, ми пропонуємо перевірити наявність взаємозв'язку за допомогою кореляційного аналізу між виділеними експертами ПВЯ та психологічними особливостями, які ми визначили у працівників готельного господарства завдяки тестовим методикам.

Для діагностики комунікативних, емоційних, інтелектуальних та імажитивних якостей нами була запропонована методика багатofакторного дослідження особистості Р.Б. Кеттелла (Додаток Б).

Мета опитувальника Р.Б. Кеттелла (форми А), що містить перелік біполярних показників, полягає в оцінюванні розвиненості особистісних якостей, сформованих 16 факторами.

Варто зазначити, що окремі фактори можна об'єднати в блоки за трьома напрямками:

1. Інтелектуальний блок: фактори: В – загальний рівень [інтелекту](#); М – рівень розвитку уяви, Q 1 – сприйнятливості до нового радикалізму.
2. Емоційно-вольовий блок: фактори: С – емоційна [стійкість](#); О – ступінь тривожності; Q 3 – наявність внутрішніх напружень; Q 4 – рівень розвитку самоконтролю; G – ступінь соціальної нормованості і організованості.
3. Комунікативний блок: фактори: А – відкритість, замкнутість; Н – сміливість, L – відношення до людей; Е – ступінь домінування – підлеглості; Q 2 – залежність від групи; N – дипломатичність [5].

Обробка отриманих даних проводиться за допомогою «ключа». Отримані значення кожного фактора переводять у стени (стандартні одиниці)

за допомогою таблиць. З отриманих показників за всіма 16 факторами будують профіль особистості. При інтерпретації заслуговують на увагу насамперед піки профілю, тобто найнижчі і найвищі значення факторів у профілі, особливо ті показники, які в негативному полюсі знаходяться в межах від 1 до 3 стенів, а в позитивному – від 8 до 10 [12].

Враховуючи, що методика Р. Кеттелла дозволяє отримати інформацію з приводу широкого кола психологічних якостей, вона відповідає стандартам психодіагностичних методик та доведена її дієвість на практиці, на нашу думку, вона є досить інформативним інструментом для діагностики ПВЯ працівників готельного господарства.

Методика «КОС» В.В. Синявського та Б.О. Федоришина (Додаток Б) використовувалась нами для діагностики групи комунікативних якостей. Методика дозволяє виявляти комунікативні здібності та організаторські здібності особистості, уміння чітко й швидко налагоджувати ділові й товариські контакти з людьми, прагнення до розширення сфери контактів, участь у громадських і групових заходах, уміння впливати на людей, прагнення проявляти ініціативу [25].

Методика складається із 40 питань, на кожне з яких респонденту пропонується дати відповідь «Так» або «Ні».

Для кількісної обробки даних використовуються дешифратори. Показники, отримані за цією методикою, можуть варіювати від 0 до 1.

Показники, близькі до 1, свідчать про високий рівень прояву комунікативних чи організаторських здібностей, близькі ж до 0 – про низький рівень. Для якісної стандартизації результатів дослідження використовуються шкали оцінок, в яких тому чи іншому діапазону кількісних показників к відповідає визначена оцінка від 1 до 5 [25].

Незважаючи на важливість психологічних якостей для успішності професійної діяльності працівників готельного господарства варто зазначити, що особливу роль в професійній діяльності відіграє саме мотивація. Враховуючи, що робота та заробіток працівників готельного господарства

прямо пропорційно залежить від результату їх зусиль, чим виступають вдалі угоди чи збільшення клієнтської бази варто зауважити, що однією із найважливіших ПВЯ працівників готельного господарства є мотивація на досягнення успіху. Адже саме мотивація допомагає людині зрушити гори, компенсуючи недостатній розвиток тих чи інших ПВЯ.

Для діагностики мотивів особистості працівників готельного господарства нами використовувалась методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса (Додаток Б).

При діагностиці особистості на виявлення мотивації до успіху Елерс виходив із положення: особистість, у якої переважає мотивація до успіху, вважає за краще середній або низький рівень ризику. Їй властиво уникати високого ризику. При сильній мотивації до успіху, результат зазвичай скромніший, ніж при слабкій, однак представники першої категорії багато працюють для досягнення успіху, відрізняються наполегливим прагненням до результату [81].

Згідно з інструкцією, опитуваним пропонується відповісти «Так» або «Ні» на 41 питання. Обробка балів відбувається згідно з ключем.

Т. Елерс виділяє наступні рівні мотивації на досягнення успіху: низька мотивація до успіху; середній рівень мотивації до успіху; помірковано високий рівень мотивації; занадто високий рівень мотивації до успіху [12].

Дослідження показали, що люди, помірно орієнтовані на успіх, вважають за краще середній рівень ризику. Ті ж, хто боїться невдач, віддають перевагу малому або, навпаки, занадто великому рівню ризику. Чим вища мотивація людини до успіху – досягнення мети, тим нижча готовність до ризику. При цьому мотивація до успіху впливає і на надію на успіх: при сильній мотивації до успіху, сподівання на успіх зазвичай скромніші, ніж при слабкій мотивації до успіху [81].

До того ж, людям, мотивованим на успіх, які мають великі надії на нього, властиво уникати високого ризику.

Ті, хто має високу мотивацію на успіх і високу готовність до ризику,

рідше потрапляють в нещасні випадки, ніж ті, які мають високу готовність до ризику, але високу мотивацію до уникнення невдач. І навпаки, коли у людини є висока мотивація до уникнення невдач (орієнтація на захист), то це перешкоджає мотиву до успіху – досягненню мети.

За низького рівня мотивації на успіх, особа не прагне досягти перемоги, не схильна докладати власних сил у працю, апатична, пасивно ставиться до життя [12].

Тому, для успішної професійної діяльності працівникам готельного господарства необхідно дотримуватися «правила золоті середини»: бути мотивованими на досягнення успіху, активно долати перепони, але йти лише на зважений ризик, що дозволить отримати прогнозований прибуток і не завдасть збитків для компанії як економічних, так і іміджевих.

Для того, щоб виявити, що визначені експертами професійно важливі якості дійсно пов'язані із психологічними особливостями, діагностованими за допомогою тестових методик ми використали кореляційний аналіз.

Для обробки даних ми використовували комп'ютерну програму SPSS 16.0. SPSS ([англ.](#) Statistical Package for the Social Sciences — «статистичний пакет для соціальних наук») є найпоширенішою програмою для обробки статистичної інформації. Основною перевагою програмного комплексу SPSS, як одного з найбільш істотних досягнень в області комп'ютеризованого аналізу даних, є найширше охоплення існуючих статистичних методів, який вдало поєднується з великою кількістю зручних засобів візуалізації результатів обробки. Програмний комплекс SPSS розвивається вже протягом 35 років та надає широкі можливості не тільки в сфері психології, соціології, біології та медицини, а й в області маркетингових досліджень та управління якістю продукції, що значно розширює можливість застосування комплексу [67].

Таким чином, для оцінки ПВЯ працівників готельного господарства ми пропонуємо використовувати метод експертних оцінок на основі

«Опитувального листа О. Ліпмана». Дана методика дозволяє оцінити важливість ПВЯ для відповідної професії за наступними блоками якостей: комунікативні, імажитивні, інтелектуальні, сенсорні, моторні, емоційні, атенційні, спостережливність, мнемічні, вольові та мовні. Такий підхід дозволяє розглянути професійну діяльність фахівця під різними кутами зору та здійснити комплексну оцінку ПВЯ на основі думки успішних представників професії.

На основі отриманих результатів за методикою «Опитувальний лист О. Ліпмана» нами був підібраний психодіагностичний інструментарій, який дозволяє визначати наявність відповідних ПВЯ у працівників готельного господарства. Під час формування батареї методик, ми виходили з переваг методів. Таким чином, нами був обраний метод тестування, що дає такі переваги, як: оперативність, економічність, зручність у використанні, можливість комп'ютеризації, надійність.

Варто зважати, що для проведення дійсно науково обґрунтованого дослідження тестові методики мають відповідати вимогами валідності, надійності, точності, однозначності.

Таким чином для діагностики комунікативних, мовних, інтелектуальних, імажетивних, емоційних якостей та мотиваційного компоненту нами були запропоновані наступні методики: Методика багатофакторного дослідження особистості за Р. Кеттелом (використовувалась для різнобічної оцінки розвитку психологічних якостей), методика «КОС» В.В. Синявського та Б.О. Федоришина (використовувалась для виявлення уміння контактувати, активність та участь у суспільному житті, ініціативність, комунікативні та організаторські здібності), опитувальник та методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса (визначення рівня мотивації особистості на досягнення успіху).

Для того, щоб підтвердити важливість визначених експертами ПВЯ та їх зв'язок із психологічними якостями, діагностованими за допомогою тестових методик, ми використовували метод кореляційного аналізу та

зокрема, метод рангової кореляції Спірмена. Наявність такого зв'язку дозволить нам зробити висновок про інформативність запропонованих нами методик та можливість їх подальшого використання у процесі професійного психологічного відбору. Для обробки даних ми пропонуємо використовувати комп'ютерну програму SPSS 16.0.

Висновки до другого розділу. Визначено, що підбір конкретних методів психодіагностики для профвідбору повинен ґрунтуватися на даних про особливості вимог професії та роботодавців до особистості працівника і знаннях про діагностичну цінність методик вивчення та оцінки професійно важливих якостей. За результатами аналізу посадових інструкцій визначено, що функції працівників готелів, які взаємодіють із клієнтами полягають у професійному впливі на клієнтів, що і забезпечує клієнторієнтований підхід обслуговування. Тому такий фахівець має володіти особливими психологічними якостями, які дозволять йому оцінити конкретну ситуацію взаємодії, встановлювати і підтримувати безконфліктні відносини із клієнтами.

Враховуючи важливість та відповідальність професійної діяльності працівників готельного господарства, відбір таких фахівців має здійснюватися за інформативним психодіагностичним інструментарієм із визначенням критеріїв професійно важливих якостей, які забезпечують успішність професійної діяльності.

Для проведення дослідження, спрямованого на визначення професійно важливих якостей, необхідних для успішної професійної діяльності працівника готельного господарства та підбір психодіагностичного інструментарію, що дозволяє визначати наявність цих ПВЯ у кандидатів на посаду, нами було взято вибірку 25 працівників готельного господарства віком від 25 до 45 років, які працюють в готелі від 3 до 5 років і більше. Дослідницька частина роботи проводилась на базі готелю «Fairmont Grand Hotel» м. Київ.

Дослідження проводилось у три етапи: 1 етап – теоретичний; 2 етап – організаційно-емпіричний; 3 етап – підсумковий.

Для проведення дослідження нами були використані наступні методи та методики: метод експертних оцінок з використанням «Опитувального листа О. Ліпмана» (використовувався для визначення ПВЯ працівників готельного господарства), методика багатofакторного дослідження особистості Р. Кеттелла-16PF (використовувався для діагностики індивідуально- психологічних особливостей особистості), методика «КОС» В.В. Синявського та Б.О. Федоришина (використовувалась для виявлення та оцінки комунікативних та організаторських здібностей), методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса, що дозволила виявити ступінь вираженості мотивації до успіху респондентів.

Для підтвердження важливості визначених експертами ПВЯ та їх зв'язку із психологічними якостями, діагностованими за допомогою тестових методик, ми використовували метод кореляційного аналізу та зокрема, метод рангової кореляції Спірмена. Наявність такого зв'язку дозволила нам зробити висновок про інформативність запропонованих нами методик та можливість їх подальшого використання у процесі професійного психологічного відбору. Для обробки даних ми пропонуємо використовувати комп'ютерну програму SPSS 16.0.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ВИЗНАЧЕННЯ КРИТЕРІЇВ ПРОФЕСІЙНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО ВІДБОРУ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1. Аналіз результатів емпіричного дослідження на мотиваційному, комунікативному, емоційно-вольовому та індивідуально-психологічному рівнях

Визначення необхідних для успішної професійної діяльності фахівця ПВЯ проводилось нами за допомогою експертного оцінювання із використанням «Опитувального листа О. Ліпмана». За результатами опитування було сформовано зведену таблицю (Додаток В).

Саме за допомогою даної методики експерти визначили блоки якостей, які, на їх думку, необхідні для успішного здійснення професійної діяльності працівниками готельного господарства (рис. 3.1).

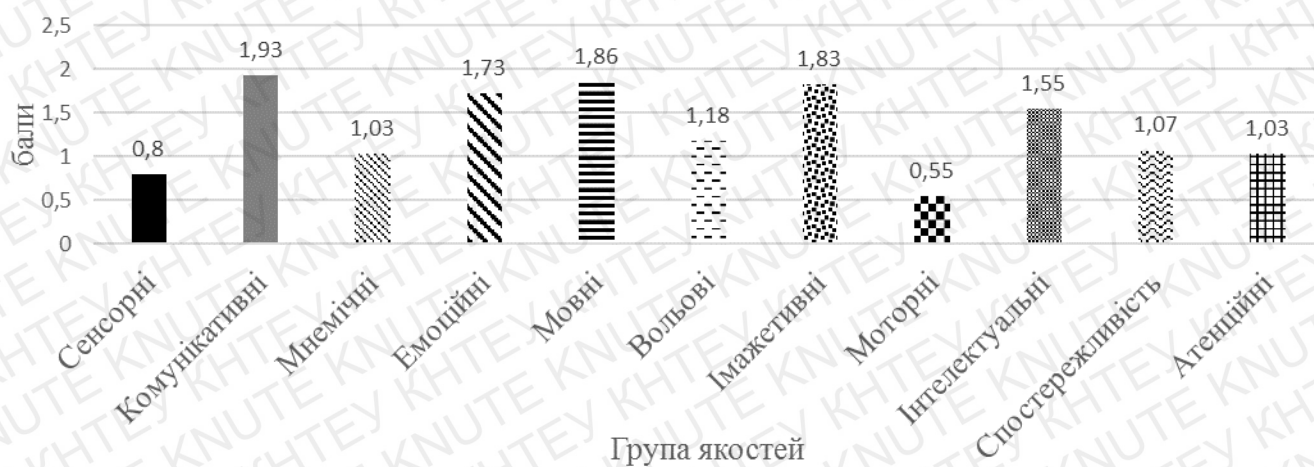


Рис.3.1 Результати експертного оцінювання професійно важливих якостей

На основі даних, отриманих завдяки експертному оцінюванню, ми виявили 6 груп ПВЯ (групи якостей, де коефіцієнт навантаження на групу більше ніж 1,5) та ранжували їх від найбільшого до найменшого значення показника навантаження на групу (табл.3.1).

«Ранжування груп ПВЯ працівників готельного господарства»

Група якостей	Показник середнього навантаження	Ранг
Комунікативні	1,93±0,01	1
Мотиваційні	1,90±0,03	1
Мовні	1,86±0,02	3
Імажетивні	1,83±0,05	4
Емоційні	1,73±0,23	5
Інтелектуальні	1,55±0,19	6

Таким чином, найбільшого значення експерти надали комунікативним якостям (середнє навантаження – 1,93±0,01), серед яких виділили:

- необхідність вміти дохідливо довести до слухача свої думки і наміри;
- здатність знайти потрібний тон, доцільну форму спілкування залежно від психологічного стану та індивідуальних особливостей співбесідника;
- здатність швидко встановлювати контакти з новими людьми;
- здатність приваблювати людей, викликати в них довіру;
- уміння дати об'єктивну оцінку діям інших людей;
- здатність розумно поєднувати ділові та особисті контакти з оточуючими людьми;
- здатність впливати на людей [12].

Наступним за значенням, на думку експертів, виявилися мовні якості (середнє навантаження 1,86±0,02), що дозволяють спеціалісту вести ділову розмову, переговори, здатність розуміти підтекст, уміння аргументувати та доводити свою точку зору.

Роль імажетивних якостей для працівників готельного господарства, на думку експертів, (середнє навантаження на групу якостей – 1,83±0,05) полягає в умінні бачити кілька можливих шляхів розв'язання проблеми і

подумки вибрати найбільш ефективний та здатності знаходити нові, незвичні рішення.

Важливість емоційних якостей (середнє навантаження – $1,73 \pm 0,23$) експерти вбачають у здатності передавати іншим людям свій настрій, емоційний заряд, а також відчувати емоційний стан співбесідника.

Серед інтелектуальних якостей (середнє навантаження – $1,55 \pm 0,19$) для працівників готельного господарства експерти вважають необхідним здатність розглядати проблему з кількох різних точок зору та відкинути звичні, стандартні методи і рішення, які виявилися непридатними, і шукати нові, оригінальні.

Меншого значення серед професійно важливих якостей працівників готельного господарства експерти надали моторним ($0,55 \pm 0,4$), сенсорним ($0,8 \pm 0,55$), вольовим ($0,18 \pm 0,13$), атенційним ($1,03 \pm 0,2$) якостям та спостережливості ($1,07 \pm 0,38$).

Разом з тим, 9 експертів, що відповідає 60% опитаних відмітили, що на успішність професійної діяльності працівників готельного господарства головним чином впливає мотивація. Таким чином, нами був введений ще один компонент – мотиваційний (досягнення успіху).

Мотивацію, спрямовану на досягнення успіху можна визначити як сукупність психологічних процесів, які направляють і підтримують людську поведінку, спонукають до досягнення результату, визначають активність особистості та її прагнення долати перепони на шляху до мети [22].

Працівники, мотивовані на успіх, надають перевагу завданням середньої або вище середньої складності. Вони впевнені в успішному результаті задуманого, їм властиві рішучість в невизначених ситуаціях, схильність до розумного ризику, готовність узяти на себе відповідальність, велика наполегливість при прагненні до мети, адекватний рівень домагань, який підвищується після успіху та знижується після невдачі. При виборі ж завдань середньої складності успіх і невдача стають рівноймовірними і результат стає максимально залежним від власних зусиль суб'єкта.

Мотивовані на досягнення успіху в ситуації вибору між негайною винагородою або великою, але відстроченою за часом, вибирають останнє. Ті, хто прагне до успіху, свої досягнення приписують внутрішньо особистісним факторам (здібностям, старанням), а уникнення невдачі – зовнішнім факторам (легкості або важкості виконуваного завдання, везінню). Люди, які мають сильно виражений мотив уникнення невдачі, схильні недооцінювати свої можливості, швидко розгублюються при невдачах, знижують самооцінку. А ті, хто орієнтований на успіх, поведуться протилежним чином: адекватно оцінюють свої здібності, мобілізуються при невдачах, йдуть вперед, а не переймаються [72].

Відповідно до визначених професійно важливих якостей нами був сформований психодіагностичний інструментарій для їх виявлення та проведено тестування експертів. Результати за опитуванням за всіма методиками представлені у зведеній таблиці .

Для комплексного дослідження психологічних якостей була обрана методика багатофакторного дослідження особистості Р. Кеттела.

Згідно із результатами дослідження за методикою «Багатофакторний опитувальник особистості Р. Кеттелла» (рис. 3.2) нами виявлено, що працівники готельного господарства мають високі показники за факторами, що становлять комунікативну групу властивостей та описують:

- А-товариськість (8,5 стевів \pm 0,81 стевів) – такі особистості люблять роботу з людьми, соціальне схвалення та мають лідерський потенціал. Вони легко йдуть на співпрацю, уважні до людей, добродушні та можуть легко пристосовуватися до обставин життя.

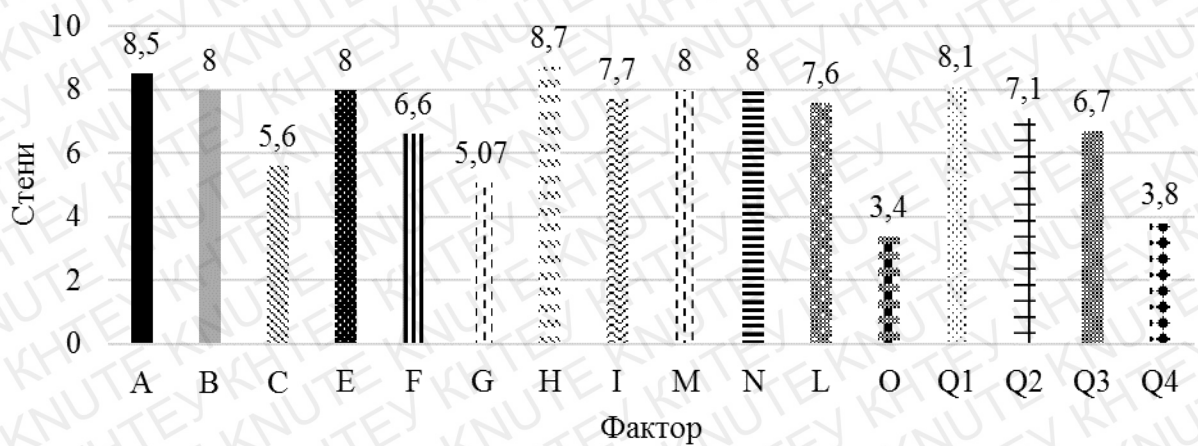


Рис. 3.2. Середні показники за методикою Кеттелла

Е-домінантність ($8 \pm 0,15$ стенив) – такий рівень вираженості свідчить про прагнення до незалежності особистості, самостійність, наполегливість та бажання впливати на оточуючих.

- Н-соціальна рішучість ($8,7 \pm 0,24$ стени) – свідчить про сміливість, активність особистостей, що мають такі показники. Вони готові ризикувати та співпрацювати з новими людьми в незнайомих обставинах, здатні приймати самостійні та неординарні рішення.

- Н-дипломатичність ($8 \pm 0,83$ стенив) – свідчить про тактичну майстерність особистості, її дипломатичність, ввічливість, вміння поводити себе у товаристві та вміння знаходити вихід із складних ситуацій.

Загалом, показники за комунікативним блоком якостей свідчать про те, про те, що працівники даної сфери дійсно вміють легко встановлювати контакт з різними людьми, відкриті, тактовні, переконливі у спілкуванні, мають широке коло знайомих та можуть відчувати мотиви та потреби людей і обрати стиль спілкування відповідно до особистості співбесідника [5].

За інтелектуальним блоком якостей, працівники готельного господарства показали наступні результати:

- В-високий інтелект ($8 \pm 0,95$ стенив) – розвинуте абстрактне мислення, винахідливість, здатність до навчання. Такий показник також свідчить про високий рівень загальної культури, особливо вербальної та

критичного мислення, що дозволяє фахівцю легко знаходити і перевіряти потрібну й важливу інформацію, уважно вивчати усі можливості, прискіпливо оцінювати кожен варіант й робити власний вибір.

- М-мрійливість ($8 \pm 0,99$ стенів) – особистості з таким показником мають яскраве внутрішнє інтелектуальне життя та інтенсивно переживають ідеї та почуття. Такі люди творчі, орієнтовані на свої бажання та мають багату фантазію. Серед негативних аспектів, що ведуть за собою високі показники за фактором «М» є ексцентрична, нетрадиційна для оточуючих поведінка та неуважність, особливо до практичних речей.

- Q1-радикалізм ($8,1 \pm 0,46$ стени) – характеризує людей, відкритих до експериментів, спрямованих на зміни, нові ідеї.

Отже, показники за блоком інтелектуальних властивостей дозволяють зробити висновки, що працівники готельного господарства схильні абстрактно мислити, знаходити нові, нестандартні шляхи вирішення завдання, коли старі перестають бути ефективним. Високі показники за даним факторами свідчать про розвинуту уяву, кмітливість працівників готельного господарства, що забезпечують успішність здійсненнями ними професійної діяльності, в якій переважає саме розумова праця.

Серед показників, що описують емоційну сферу, варто зауважити, що показник фактора I складає $7,7 \pm 0,97$ стенів, що є досить високим рівнем емоційної чутливості. Такі люди сентиментальні, мають широкий спектр емоційних переживань та орієнтовані на спілкування з людьми та емоційний обмін між ними.

Показник за фактором С (емоційна стійкість-емоційна нестійкість) $5,6 \pm 2,7$ стенів свідчить про середній рівень стресостійкості працівників готельного господарства. Даний рівень вказує на те, що фахівці можуть зберігати спокій у звичних обставинах, є стриманими, коло чинників, що викликає емоційну реакцію є обмеженим. Проте, у стресових обставинах, стресостійкість може знижуватися, почуття переважають над розумом, що значно може знижувати ефективність трудової діяльності.

Показник за фактором F (стриманість-експресивність) $6,6 \pm 0,57$ стенив відповідає середньому рівню стриманості. Це свідчить імпульсивність, ентузіазм, енергійність працівників готельного господарства, але, в ту ж чергу, вони здатні проявляти розсудливість та турботу про майбутнє та наслідки своїх дій.

Показник за фактором O (самовпевненість-тривожність) $3,4 \pm 3$ стени свідчать про низький рівень тривожності працівників готельного господарства. Такі люди мають спокійний настрій, впевнені у собі та своїх силах, що дозволяє їм ефективно діяти у стресових ситуаціях.

Рівень его-напруги особистості визначається за допомогою показника за фактором Q4. Середньогруповий показник за даним фактором у працівників готельного господарства визначається на рівні $3,8 \pm 2,3$ стени, що свідчить про нижчий за середній рівень напруги. Такий показник свідчить про задоволеність та спокійне ставлення до обставин життя та проблем.

Фактор L, що описує рівень довірливості чи підозрливості виражений на рівні $7,6 \pm 4$ стени, що свідчить про рівень підозрливості вище середнього. Серед якостей, що описує даний показник можна виділити обережність у спілкуванні, небажання розкривати свої думки та мотиви, недовіру до людей. Проте, варто зауважити, що за такого рівня вираженості, підозрливості зазвичай проявляється активніше у спілкуванні з новими людьми чи у незнайомих обставинах, при цьому, у знайомих обставинах чи у спілкуванні з перевіреним колом знайомств, рівень підозрливості знижується, поступаючись довірі.

Показник за фактором Q2 $7,1 \pm 2,5$ стени відповідає рівню вираженості самостійності вище середнього. Отже, працівники готельного господарства тяжіють до самостійної діяльності, прагнуть самостійно приймати рішення та реалізовувати їх у життя. Зазвичай такі люди прагнуть відстоювати свою думку та не потребують соціального схвалення своїх дій. Такий показник є оптимальним для людей, що виконують індивідуальні роботи.

Рівень моральної нормативності за фактором G $5,07 \pm 2,2$ стени свідчить про здатність дотримуватися прийнятих соціальних норм та правил. Цей висновок підтверджується показником за фактором Q3 $6,7 \pm 2,3$ стени, що свідчить про середній рівень самоконтролю, тобто здатність керувати своєю поведінкою та емоціями. Але, середні показники за факторами регуляторної групи також можуть свідчити про вибіркове ставлення особистості до норм (виконуються ті, що не суперечать власній вигоді та принципам), тому, надзвичайно важливим чинником вдалої співпраці у такому випадку є відповідність поглядів співробітника корпоративній культурі компанії [5].

Результати, отримані за методикою виявлення і оцінювання комунікативних та організаторських здібностей В.В. Синявського та Б.О. Федоришина «КОС», свідчать про високий рівень розвитку в працівників готельного господарства комунікативних та організаторських здібностей (рис 3.3). Рівень розвитку комунікативних здібностей $4,8 \pm 0,31$ балів характеризують працівників як самостійних, ініціативних. Для них характерні швидка орієнтація у складних ситуаціях, невимущена поведінка в новому колективі, вони легко можуть відстояти свою точку зору. Показник організаторських здібностей $4,6 \pm 0,92$ бали свідчить про орієнтацію працівників готельного господарства на колективну діяльність, вони добре співпрацюють у групі та хороші організатори. Загалом, фахівці із високим рівнем розвитку організаторських здібностей мають:

- психологічну кмітливість – тобто можуть швидко розуміти психологічні особливості стану інших людей, вміють запам'ятовувати людей і їхні вчинки, схильні до психологічного аналізу поведінки і вчинків інших людей і своїх власних, здатні подумки ставити себе у психічну ситуацію іншої людини і діяти замість нього, глибоко вірять і переконанні в силі, здібностях і можливостях окремої особистості і колективу;

- практичний психологічний розум - вміють розподіляти завдання в залежності від індивідуальних особливостей людей, регулювати психічний

стан в залежності від умов діяльності та обліку взаємовідносин між ними при постановці завдань, що висувуються перед колективом у його діяльності;

- психологічний такт – вміють швидко знайти необхідний тон, доцільну форму спілкування залежно від психічного стану та індивідуальних особливостей оточуючих людей, в мовної адаптації до різних людей простоті і природності у відносинах з ними, почутті справедливості і об'єктивності при оцінці та підборі людей.

Вони самі шукають такі справи, які б задовольняли їх потребу в комунікації і організаторській діяльності. Саме такі якості є не лише професійно важливими для успішної професійної діяльності, але і позитивно впливають на можливість кар'єрного росту для працівників готельного господарства, зокрема допомагають реалізовувати лідерський потенціал.



Рис. 3.3. Середні показники за методикою «КОС» (В.В. Синявського та Б.О. Федоришина)

Згідно із результатами за методикою «Мотивація до успіху» Т. Елерса (рис. 3.4), працівники готельного господарства мають середній показник 18,4 бали $\pm 2,5$. Даний показник відповідає помірно високому рівню мотивації. Варто також зазначити, що згідно з результатами за даною методикою, у жодного представника групи не відмічається низький та високий рівні мотивації, а середній рівень мають 13,3% опитаних. Мотивація успіху дозволяє мобілізувати всі ресурси людини, концентрувати увагу і

дисципліну. Людина з мотивацією успіху мислить позитивно, і його напрямок в житті розглядається в першу чергу на успіх, на розкриття своєї особистості в задуманих проектах та отримання бажаного результату. Люди із помірно високим рівнем мотивації орієнтовані на результат в діяльності, вони можуть піти на зважений та раціональний ризик, проте не будуть ризикувати, якщо ціна помилки буде надто великою. Така якість є досить корисною для працівників готельного господарства, адже дозволяє об'єктивно порівнювати можливий прибуток та втрати у випадку невдачі та обумовлює прояв активності для отримання необхідного результату для компанії.



Рис. 3.4. Виявлення домінуючого рівня мотивації за методикою Т. Елерса

Детально розглянувши середні показники за тестовими методиками у групі досліджуваних працівників готельного господарства, що дали нам можливість прослідкувати наявність та вираженість психологічних особливостей, ми перейшли до аналізу взаємозв'язків між ПВЯ, визначеними за допомогою експертного опитування та результатами тестових методик.

Для здійснення кореляційного аналізу ми використовували метод рангової кореляції Спірмена (Додаток В).

Таким чином, ми отримали прямі кореляційні зв'язки, згідно з якими високий рівень значимості визначеної експертом групи якостей пов'язаний із високим рівнем вираженості вищезазначених психологічних якостей. Тобто:

1) високий рівень значущості мовних якостей пов'язаний з високим рівнем вираженості наступних показників:

- методика Кеттела: А (товариськість), Н (дипломатичність), Е (домінантність);

- за методикою «КОС»: високий рівень комунікативних та організаторських здібностей.

Отже, мовну групу ПВЯ працівників готельного господарства описують такі якості як соціальна відкритість, вміння переконувати інших, вміння розуміти підтекст розмови, вміння працювати в групі та організовувати діяльність людей. Також важливими характеристиками мовної групи якостей для працівників готельного господарства, виходячи із результатів тестування є: уміння давати чіткі, ясні формулювання при стислому викладі думки (під час відповідей і постановки запитань), уміння чітко і логічно викладати свої думки в розгорнутій формі (звіт, доповідь, виступ), уміння вести розмову, суперечку, діалог, аргументувати, доводити свою точку зору.

2) високий рівень значущості комунікативних якостей пов'язаний з високим рівнем розвитку таких показників:

- за методикою Кеттелла: А (товариськість), Н (соціальна рішучість), Е (домінантність), Н (дипломатичність);

- за методикою «КОС»: високий рівень розвитку комунікативних здібностей;

- за методикою «Діагностика особистості на мотивацію до успіху»

Т. Елерса помірно високий рівень мотивації.

Отже, група комунікативних ПВЯ включає в себе такі якості особистості фахівця як вміння швидко встановлювати контакти з різними людьми, широке коло знайомств, вміння впливати на людей, тактовність у

спілкуванні та вміння розуміти мотиви та потреби інших людей й знаходити оптимальну манеру спілкування. До того ж, високий рівень розвитку комунікативних якостей супроводжується підвищенням рівня мотивації на досягнення успіху.

3) високий рівень значимості інтелектуальних якостей супроводжується:

- за методикою Кеттелла: підвищенням показника фактора В (високий інтелект). Це свідчить про те, що працівники готельного господарства дійсно здатні до вивчення нових методів діяльності та можуть розглядати проблему з кількох різних точок зору. Також високий показник за даним фактором дозволяє робити висновок про їх здатність критично мислити. Суть критичного мислення полягає в ухваленні ретельно обміркованих та незалежних рішень. Головним чином йому притаманні такі властивості, як усвідомленість та прагнення до самовдосконалення.

4) високий рівень значимості імажетивних якостей супроводжується:

- за методикою Кеттелла: підвищенням показників за факторами В (високий інтелект), М (мрійливість) та Q1 (радикалізм). Дані показники свідчать про те, що працівники готельного господарства відкриті до нового, здатні бачити кілька шляхів розв'язання проблеми, вони можуть відкинути старі неефективні методи роботи, здатні знаходити нові, нестандартні методи та діяти відповідно до найефективніших.

5) високий рівень значимості емоційних якостей супроводжується підвищенням показника за фактором І (емоційна чутливість) за методикою Кеттелла. Це свідчить про здатність працівників готельного господарства розуміти почуття та емоції інших людей, їх потреби і мотиви для того, щоб підбирати найбільш ефективні шляхи їх задоволення, тобто проявляти клієнтоорієнтованість.

Таким чином, нами було встановлено, що існує позитивний взаємозв'язок між ПВЯ, виділеними за допомогою метода експертного

оцінювання, та якостями, що дійсно наявні у працівників готельного господарства та описують відповідну групу якостей:

- Мовні якості («Опитувальник Ліпмана») – фактори «А-товариськість», «N-дипломатичність», «E-домінантність» («Багатофакторний опитувальник Р. Кеттелла»), організаторські та комунікативні здібності («КОС» В.В. Синявського та Б.О. Федоришина);

- Комунікативні якості («Опитувальник Ліпмана») – фактори «А-товариськість», «N-соціальна рішучість», «N-дипломатичність», «E-домінантність» («Багатофакторний опитувальник Р. Кеттелла»), комунікативні здібності («КОС» В.В. Синявського та Б.О. Федоришина), «Мотивація на досягнення успіху» («Діагностика особистості на мотивацію до успіху» Т. Елерса);

- Імажетивні якості («Опитувальник Ліпмана») – фактори «М-рмійливість», «Q1-радикалізм», «В-абстрактне мислення» («Багатофакторний опитувальник Р. Кеттелла»);

- Інтелектуальні якості («Опитувальник Ліпмана») – фактор «В-абстрактне мислення» («Багатофакторний опитувальник Р. Кеттелла»);

- Емоційні якості («Опитувальник Ліпмана») – фактор «І-емоційна чутливість» («Багатофакторний опитувальник Р. Кеттелла»);

Отже, сформований нами психодіагностичний інструментарій дозволяє діагностувати відповідні ПВЯ.

3.2. Практичні рекомендації щодо використання психодіагностичного інструментарію в системі професійного психологічного відбору працівників готельного господарства

В основу практичних рекомендацій взято основні принципи формування психодіагностичного інструментарію професійного психологічного відбору працівників готельного господарства.

Вибір і задоволеність професією – найважливіші стратегічні рішення у житті людини, що є складною комплексною проблемою. Неправильний,

випадковий вибір професії призводить у майбутньому до небажаних наслідків: низької продуктивності праці; помилок та браку в роботі; незадоволення і пригніченого стану людини; економічних втрат на перенавчання та перекваліфікацію. Натомість правильний і своєчасний вибір професії у подальшому в 2-2,5 раза зменшує плинність кадрів, на 10–15% підвищує продуктивність праці, у 1,5-2 рази знижує вартість підготовки кадрів (Ю. Дроздова, І. Нікітіна, Л. Карамушка, Л. Помиткіна, М. Корольчук, О. Креденцер, О. Філь, С. Миронець).

Ефективне використання системи професійного психологічного відбору на підприємстві є одним із важливих чинників результативності та прибутковості компанії на ринку в цілому. Основна цінність компанії – це персонал, тому саме правильно відібраний персонал, відповідно до тенденцій ринку, потреб компанії та професії дозволить підприємству підтримувати конкурентоздатність та сталий розвиток (В. Бодров, Ю. Дроздова, В. Крайнюк, В. Осьодло, Г. Костюк, Є. Мілерян, Л. Вербицька, Л. Карамушка, М. Корольчук, М. Савчин, О. Креденцер, С. Максименко, С. Миронець, Т. Щербан).

При цьому, ефективний професійний психологічний відбір – це пролонгований процес, результати якого можуть бути опосередкованими та віддаленими.

За результатами емпіричного та теоретичного дослідження ми рекомендуємо розглядати наступні критерії професійного відбору:

- 1) економічна ефективність (показники ефективності - відношення вартості робочої сили до отриманого результату, зниження витрат на навчання й адаптацію фахівців);
- 2) показники ступеня відповідності працівників займаним посадам;
- 3) ступінь задоволеності працівників своєю роботою, оплатою, преміальними, службовим становищем, навчанням;
- 4) непрямі показники ефективності (зниження плинності кадрів; скорочення кількості самовільних невиходів на роботу; скорочення заявок

про переведення на інші роботи і кількість скарг; підвищення безпеки праці і зниження кількості нещасних випадків; скорочення виробничих захворювань; скорочення відсіву фахівців; зниження аварійності технічних систем з вини персоналу; підвищення надійності систем управління);

5) показники якості праці [1, 10, 15, 23, 34, 47].

Виходячи із визначення професійного психологічного відбору, одним з першочергових та основних завдань, що забезпечують його ефективність є підбір інформативного психодіагностичного інструментарію.

У зв'язку з тим, що діагностика і прогнозування професійної придатності людини мають ґрунтуватися на врахуванні й аналізі великої інформації про особливості поведінки, здібності, знання, навички тощо, для відбору і підбору кадрів, особливо на відповідальні посади в установах, на фірмах, стверджується думка про необхідність використання якомога більшої кількості інформації про особистість кандидата. У наш час багато закордонних організацій завдання найбільш різнобічного виявлення управлінського потенціалу вирішують за допомогою Центру оцінки кадрів (Assessment center).

Виникнення проблеми визначення професійної придатності обумовило як основне завдання необхідність розробки методичного апарату її діагностики і прогнозування. Уже на початковому етапі розвитку цієї проблеми визначилися два методичних напрямки: по-перше, розробка і використання методів, що моделюють визначену діяльність або окремі її елементи (задачі) для оцінки або окремих професійних здібностей, або, частіше, їхньої сукупності (синтетичний підхід); по-друге, створення і застосування тестів для вивчення окремих професійно важливих психічних якостей, функцій і властивостей особистості, що, як правило, використовувалися у формі батареї тестів (аналітичний підхід) [42].

Вивчення особливостей професійної діяльності і вимог, що вона пред'являє до людини, дозволило сформулювати ряд принципів положень,

які дозволили по-новому оцінити існуючі тести і з успіхом розробляти нові, більш прогностичні методики психологічного відбору [42].

Для того, щоб психодіагностичні методи, застосовані у процесі професійного психологічного відбору дійсно виконували свою функцію, варто пам'ятати про такі важливі умови:

1. Наявність необхідного рівня компетентності фахівця, що проводить обстеження та інтерпретацію даних.
2. Відповідність методик тим ПВЯ, які необхідно виявити.
3. Відповідність методик критеріям наукової обґрунтованості: валідність, надійність, точність, однозначність [74].

Окремого розгляду потребує аспект кваліфікації фахівця, що формує арсенал методик і проводить обстеження, адже ціна помилки тут є надзвичайно високою.

Вимоги до психолога як користувача психодіагностичних методик передбачають самостійне виявлення і вимірювання рівня модифікаційних похибок, які зумовлюють фальсифікацію досліджуваними текстових даних; відстоювання недостовірних протоколів; статичну фіксацію досягнення достовірності у груповій психодіагностиці. Володіння прийомами складного кількісного підрахунку непрямих текстових показників, інтегральних показників, які потребують поєднання різноманітної числової інформації, вміння поставити завдання програмістові або психологові-психометристу для автоматизації підрахунків ЕОМ є необхідними професійними навичками психодіагноста. Важливою вимогою є досконале знання психодіагностичних методик і умов правильного їх застосування. Іноді як професійні психологи, так і початківці користуються новими тестами, не взявши до уваги, що для оволодіння ними на професійному рівні потрібно докласти чимало зусиль і часу. Послуговуючись психодіагностичними методиками, психолог повинен кваліфіковано працювати із психометричною документацією у методичній літературі з психодіагностики, знати, які психометричні характеристики тесту мають вказати його розробники, якою мірою ці характеристики

відповідають типові тесту і актуальності завдання, мету його використання. [12].

Також варто враховувати, що психодіагностичний інструментарій, який використовується під час профвідбору має відповідати ситуації та бути адекватним з точки зору простоти використання та часових витрат [78]. Саме останній чинник часто стає визначальним, адже часто професійний відбір кандидатів на ту чи іншу посаду викликаний нагальною потребою у наявності фахівця, в зворотному ж випадку – неминучі матеріальні втрати в компанії. Також чинник часу важливе значення має при масовому відборі персоналу, коли за короткий проміжок часу необхідно відібрати велику кількість певних фахівців, потік кандидатів тут може бути значним, а тому використання складного та громіздкого психодіагностичного інструментарію не є доцільним.

Наразі дослідники працюють над способами, що дозволять підвищити ефективність використання методів психодіагностики у професійному відборі. Найбільш перспективним на думку дослідників є розробка і застосування проєктивних методів. Проєктивні методики дозволять певним чином уникнути проблеми двомовності під час проведення психологічного тестування, підвищити надійність психодіагностичних прогнозів. Але варто зауважити, що ці методики потребують високого кваліфікаційного рівня фахівця, вони потребують часу на обробку та інтерпретацію результатів, але, тим не менш, вони є найбільш глибокими, бо стосуються сфери безсвідомого та не чутливі до викривлення інформації. Тому використання таких методик рекомендується саме на завершальному етапі професійного відбору та для відповідних професій, коли є можливість та необхідність проведення глибокого якісного психологічного аналізу кандидата на посаду, що є відповідальною та ризикованою [12].

Серед наступних способів, що дозволяють оптимізувати психодіагностичний інструментарій, що використовується у процесі професійного психологічного відбору є розробка психологічної класифікації

спеціальностей з виділенням основних груп професій, утворених за критерієм подібності психологічних і психофізіологічних вимог, запропонованих до кандидатів. Дослідження з вивчення й класифікації спеціальностей можуть проводитись у таких напрямках: об'єктивне вивчення діяльності фахівців з використанням усього спектра професіографічних методів; аналіз експертних оцінок значимості професійно важливих якостей; оцінка подібності спеціальностей за допомогою порівняльного аналізу валідності тестів. У результаті досліджень із використанням методу експертних оцінок, значимості професійно важливих якостей складається психологічна класифікація спеціальностей, відповідно до критерію сфери професійної діяльності. Завдяки цьому, фахівці з персоналу, по-перше, мають можливість звузити арсенал психодіагностичних методик за рахунок їх універсалізації із прив'язкою до специфіки сфери, а, по-друге, не відкидати одразу кандидата, що за ПВЯ не відповідає певній посаді, а дають можливість розглядати його на інші посади у рамках сфери діяльності та формувати кадровий резерв [7]. Таким чином, комплекс методик, які ми пропонуємо використовувати для професійного психологічного відбору працівників готельного господарства, може застосовуватися і для відбору інших фахівців сфери торгівлі та типу професій «Людина-людина», так як у групі професій ПВЯ можуть бути схожими, але, у такому випадку варто пам'ятати, що значення тієї чи іншої групи якостей (їх ранг) може відрізнятися, тому процедура визначення необхідних ПВЯ не підлягає спрощенню і має проводитися.

Варто зазначити, що у наборі методик для проведення раціонального професійного психологічного відбору, необхідно створювати батареї тестів, що якнайменше дублюють одна одну, тобто мають мінімальну кореляцію. Таким чином фахівцю вдасться уникнути нераціональних повторів під час дослідження ПВЯ, а отже зекономити ресурси [7]. Проте, це правило розповсюджується на ПВЯ, які мають менше значення для професійної діяльності. Тобто, визначення найважливіших ПВЯ, що мають вирішальне значення для професії, може бути підтверджено за допомогою додаткового

тестування. Наприклад, для визначення інтелектуальних якостей, які мають 6 ранг ПВЯ для працівників готельного господарства, у нашому дослідженні ми використовували показники за методикою Р. Кеттела. Тобто, знаючи, що високі показники (8-10 стенів) за фактором «В-абстрактне мислення» описують високий рівень інтелекту, здатність вирішувати складні теоретичні завдання, встановлювати причинно-наслідкові зв'язки, ми вважаємо це достатньою умовою для висновку про рівень інтелектуальних якостей працівників готельного господарства, таким чином уникаючи використання тривалих та громіздких тестів інтелекту. Проте дослідження комунікативних здібностей, що мають першочергове значення для професії працівників готельного господарства (1 ранг) має проводитись усебічно, наявність їх може бути підтверджена за допомогою додаткових методик.

Для підтвердження результатів тестування або у разі неможливості проведення класичного психологічного тестування все більш популярним стає використання методу кейсів на співбесіді. Суть методу кейсів полягає в тому, що випробуваному пропонують вирішити певний набір виробничих завдань, в умовах нестачі або надлишку інформації і дефіциту часу.

Метод кейс-інтерв'ю добре зарекомендував себе під час професійного психологічного відбору практично на будь-які вакансії в будь-якій компанії. За допомогою кейсів можна оцінювати різні групи компетенцій, ціннісні орієнтації, особистісні якості, рівень емоційного інтелекту потенційного співробітника.

Отже, враховуючи, що процес професійного психологічного відбору є надзвичайно відповідальним для діяльності компанії, він потребує значних витрат ресурсів. Для того, щоб уникнути зайвих економічних, людських (кваліфікаційних), часових витрат та відбирати дійсно найбільш відповідних тій чи іншій професії фахівців, варто оптимізувати процес професійного відбору відповідно до потреб компанії.

Для створення більш універсального арсеналу методик, варто використовувати психодіагностичний інструментарій, спрямований на

визначення ПВЯ не конкретної професії, а сфери професійної діяльності, наприклад для типу професій «Людина-людина». Для уникнення дублювання методик одна одну, що дозволяє зекономити час та інші ресурси, варто використовувати метод кореляційного аналізу (тобто, використовувати методики, що мають менше показників кореляції між собою). Проте, для підтвердження надійності результатів дослідження найбільш визначальних для професії ПВЯ, варто використовувати методики, що дозволяють здійснити усебічний аналіз ПВЯ. Для спрощення процедури проведення та обробки результатів за методиками, варто використовувати комп'ютеризовані тести.

Висновки до третього розділу. Встановлено, що працівники готельного господарства згідно з методикою «Багатофакторний опитувальник Р. Кеттелла», мають високі показники за факторами, що описують товарищність, домінантність, соціальну рішучість, дипломатичність; за методикою ««КОС» В.В. Синявського та Б.О. Федоришина - високий показник комунікативних здібностей; за методикою «Діагностика особистості на мотивацію до успіху» Т. Елерса - помірно високий рівень мотивації на досягнення успіху. За допомогою кореляційного аналізу, використовуючи метод рангової кореляції Спірмена, нам вдалося встановити, що зазначені якості мають позитивний зв'язок із показниками групи комунікативних якостей, визначеними за допомогою «Опитувальника О. Ліпмана». Тобто, працівники готельного господарства дійсно можуть швидко встановлювати контакти з новими людьми, бути переконливими, мають широке коло знайомих, відкриті, спрямовані на досягнення успіху, задля чого саме і використовують у тому числі свої комунікативні якості.

Визначено позитивний зв'язок із групою мовних якостей, визначених експертами («Опитувальник Ліпмана»), та високими показниками за методикою («Багатофакторний опитувальник Р. Кеттелла»), що описують товарищність, дипломатичність, домінантність; високими показниками

організаторських та комунікативних здібностей за методикою «КОС» В.В. Синявського та Б.О. Федоришина. Це свідчить про здатність працівників готельного господарства вести ділову розмову, переговори, здатність розуміти підтекст, уміння аргументувати та доводити свою точку зору.

Високі показники за факторами методики «Багатофакторний опитувальник Р. Кеттелла», що описують мрійливість, радикалізм та високий інтелект мають позитивну кореляцію із імажетивними якостями, визначеними експертами за «Опитувальником О. Ліпмана». Їх роль полягає в умінні бачити кілька можливих шляхів розв'язання проблеми і подумки вибрати найбільш ефективний та здатності знаходити нові, незвичні рішення.

Інтелектуальні якості, визначені експертами за методикою «Опитувальник О. Ліпмана» мають позитивну кореляцію із показником високого інтелекту або абстрактного мислення за методикою «Багатофакторний опитувальник Р. Кеттелла», що свідчить про здатність розглядати проблему з кількох різних точок зору та відкинути звичні, стандартні методи і рішення, які виявилися непридатними, і шукати нові, оригінальні.

Високі показники за фактором, що описує емоційну чутливість за методикою «Багатофакторний опитувальник Р. Кеттелла», пов'язані із групою емоційних якостей та свідчить про здатність працівників готельного господарства розуміти почуття та емоції інших людей та передавати співбесіднику свій настрій.

Таким чином, за допомогою кореляційного аналізу нам вдалося встановити зв'язок між групами якостей, що визначені експертами як професійно важливі для професії працівників готельного господарства та реально наявними психологічними якостями, визначеними нами за допомогою тестових методик. Отже, запропонований нами психодіагностичний інструментарій відповідає вимогам наукової обґрунтованості, є інформативним, а показники методик можна

використовувати як критерії для здійснення професійного психологічного відбору працівників готельного господарства.

Рекомендовано для практичного використання:

1. Використовувати психодіагностичний інструментарій, що відповідає критеріям наукової обґрунтованості;
2. Можливе використання універсального арсеналу методик, що дозволяє визначити ПВЯ не лише для конкретної професії, а для сфери діяльності, за умови попереднього визначення таких ПВЯ;
3. Використовувати методики, що мають невелику кількість кореляцій між собою (для уникнення витрат часу на визначення дубльованих показників);
4. Використовувати комп'ютеризовані тестові методики та кейсові методи інтерв'ю;
5. Для підвищення надійності визначення найважливіших ПВЯ використовувати додаткові методики, що дозволять підтвердити наявність та розвиток таких ПВЯ у фахівця;
6. Для більш якісного та глибинного аналізу ПВЯ кандидатів на важливі та відповідальні посади, або посади, де існує вірогідність ризику, варто використовувати проєктивні методи, за умови наявності необхідної кваліфікації у фахівця, що проводить обстеження.

ВИСНОВКИ

У випускній кваліфікаційній роботі було розв'язано наукове завдання: здійснено різнобічний аналіз теоретичних і методичних засад дослідження та розроблено практичні рекомендації визначення критеріїв професійного відбору працівників готельного господарства, що дає змогу підвищити його ефективність та соціально-економічну обґрунтованість.

У результаті вивчення та розв'язання вказаного наукового завдання можна зробити наступні висновки:

1. Здійснено аналіз загально-наукових підходів та принципів професійного відбору фахівців. З'ясовано, що професійний психологічний відбір ґрунтується на таких наукових принципах, як: діяльнісного й особистісного підходу, принцип системності, науковості, комплексності, динамічності, адаптивності, диференційованості, актуальності й практичності. Визначено, що в основу організаційних засад профвідбору покладено етапність, яка включає попередній відбір (за такими його видами як освітній, психологічний, медичний, соціальний, функціональний), остаточний, психологічний супровід навчання і діяльності, відбір у процесі діяльності, атестування. Організаційно структура системи професійного відбору включає науково-методичне забезпечення, управління, кадрове та матеріально-технічне забезпечення.

Встановлено, що професійно-психологічний відбір як складова частина професійного відбору включає комплекс заходів, що сприяють раціональному розподілу кандидатів за певними спеціальностями та забезпечують адекватність, відповідність властивостей особистості фахівців вимогам професійної діяльності.

2. Визначено організаційні засади та обґрунтовано психологічний інструментарій дослідження професійно важливих якостей працівників готельного господарства в системі професійного психологічного відбору.

Організаційно дослідження проводилось у три етапи: 1 етап – теоретичний; 2 етап – організаційно-емпіричний; 3 етап – підсумковий.

Вибірка складала 25 працівників готельного господарства віком від 25 до 45 років, які працюють у готелі від 3 до 5 років і більше. Дослідницька частина роботи проводилась на базі готелю «Fairmont Grand Hotel» м. Київ.

За результатами аналізу посадових інструкцій визначено, що функції працівників готелів, які взаємодіють із клієнтами полягають у комунікативній взаємодії, професійному впливі на клієнтів, що і забезпечує клієнторієнтований підхід обслуговування. Тому такий фахівець має володіти особливими психологічними якостями, які дозволять йому оцінити конкретну ситуацію взаємодії, встановлювати і підтримувати безконфліктні відносини із клієнтами.

Враховуючи важливість та відповідальність професійної діяльності працівників готельного господарства, відбір таких фахівців має здійснюватися за інформативним психодіагностичним інструментарієм із визначенням критеріїв професійно важливих якостей, які забезпечують успішність професійної діяльності на мотиваційному, комунікативному, емоційно-вольовому та індивідуально-психологічному рівнях.

Для проведення дослідження нами були використані наступні методи та методики: метод експертних оцінок з використанням «Опитувального листа О. Ліпмана» (використовувався для визначення ПВЯ працівників готельного господарства), методика багатofакторного дослідження особистості Р. Кеттелла-16PF (використовувався для діагностики індивідуально- психологічних особливостей особистості), методика «КОС» В.В. Синявського та Б.О. Федоришина (використовувалась для виявлення та оцінки комунікативних та організаторських здібностей), методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса, що дозволила виявити ступінь вираженості мотивації до успіху респондентів. Використання психологічних методів для визначення відповідності працівника тій чи іншій посаді допомагає не тільки підвищити результативність праці, але і сприяє зниженню економічних витрат на підприємстві та дозволяє знизити плинність кадрів.

3. З'ясовано професійно важливі якості та визначено критерії професійного відбору працівників готельного господарства на мотиваційному, комунікативному, емоційно-вольовому та індивідуально-психологічному рівнях.

3.1 Встановлено за допомогою метода експертного оцінювання із використанням «Опитувальника О. Ліпмана» комплекс ПВЯ працівників готельного господарства: комунікативні, мовні, імажетивні, емоційні, інтелектуальні та додатково виділено мотивацію на досягнення успіху.

3.2 Доведено, що працівники згідно з методикою «Багатофакторний опитувальник Р. Кеттелла», мають високі критерії за факторами, що описують товарищність, домінантність, соціальну рішучість, дипломатичність.

3.3 Визначено за методикою ««КОС» В.В. Синявського та Б.О. Федоришина високий показник комунікативних здібностей;

3.4 Встановлено, за методикою «Діагностика особистості на мотивацію до успіху» Т. Елерса, помірно високий рівень мотивації на досягнення успіху.

3.5 За допомогою кореляційного аналізу, використовуючи метод рангової кореляції Спірмена, нам вдалося встановити, що вищезазначені якості мають позитивний зв'язок із показниками групи комунікативних якостей, визначеними за допомогою «Опитувальника О. Ліпмана». Тобто, працівники дійсно можуть швидко встановлювати контакти з новими людьми, бути переконливими, мають широке коло знайомих, відкриті, спрямовані на досягнення успіху, задля чого саме і використовують у тому числі свої комунікативні якості.

4. За допомогою кореляційного аналізу нам вдалося встановити зв'язок між групами якостей, що визначені експертами як професійно важливі для професії працівників готельного господарства та реально наявними психологічними якостями, визначеними нами за допомогою тестових методик. Тому, ПВЯ, визначені експертами дійсно наявні у працівників

готельного господарства, забезпечують успішність їх професійної діяльності та можуть виступати критеріями професійного психологічного відбору кандидатів на посаду працівників готельного господарства. Отже, запропонований нами психодіагностичний інструментарій відповідає вимогам наукової обґрунтованості, є інформативним та його можна використовувати для подальшого здійснення професійного психологічного відбору працівників готельного господарства.

5. Нами були сформовані рекомендації, які дозволяють оптимізувати психодіагностичний інструментарій для дослідження ПВЯ працівників готельного господарства. Необхідними критеріями для використання певного психодіагностичного інструментарію є точність, надійність, валідність, однозначність. Також методика має бути адаптованою, правильно перекладеною та враховувати крос-культурний чинник. Для уникнення викривлень у вербальних тестових методиках та для більш глибокого якісного аналізу ПВЯ кандидата на відповідальну, вузькоспеціалізовану чи посаду, що пов'язана із ризиком варто використовувати проєктивні методи, але лише за умови наявності відповідної кваліфікації у фахівця, що проводить обстеження та інтерпретує результати. Для створення більш універсального арсеналу методик, варто використовувати психодіагностичний інструментарій, спрямований на визначення ПВЯ не конкретної професії, а сфери професійної діяльності, наприклад для типу професій «Людина-людина». Для уникнення дублювання методик одна одну, що дозволяє зекономити час та інші ресурси, варто використовувати метод кореляційного аналізу (тобто, використовувати методики, що мають менше показників кореляції між собою). Варто використовувати методики, що дозволяють здійснити усебічний аналіз ПВЯ. Для спрощення процедури проведення та обробки результатів за методиками, варто використовувати комп'ютеризовані тести та методи кейс-інтерв'ю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анцупов, А.Я. Социально-психологическая оценка персонала: Учебное пособие для студентов вузов / А.Я. Анцупов. - М.: Юнити- Дана, 2013. - 391 с.
2. Афанасьєва Т.О. Психологічний супровід професійного розвитку майбутнього психолога у вищому навчальному закладі : автор. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психолог. наук : спец. 19.00.07 «педагогічна та вікова психологія» / Т.О. Афанасьєва. – Запоріжжя, 2011. – 20 с.
3. Базаров Т.Ю., Еремена Б.Л. Управление персоналом. Теория и практика: учебник для бакалавров. М.: Издательство Юрайт, 2014. 381 с
4. Баклицький І.О. Психологія праці: Підруч. для студентів ВНЗ. — 2-ге вид., перероб. і доп. Затверджено МОН — К., 2008. — 655 с.
5. Бодалев А.А. Столин В.В. Аванесов В.С. Общая психодиагностика / А.А.Бодалев, В.В.Столин, В.С.Аванесов. - СПб.: Изд-во «Речь», 2000. - 440 с.
6. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности. Учебное пособие для вузов – М.. ПЕР СЭ, 2001 – 511 с.
7. Бойко М. Г. Холістичний маркетинг на підприємствах готельного господарства / Бойко М. Г., Є. Супрунова // Вісник КНТЕУ– 2013. – №1– С. 55-64.
8. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика. - СПб.: Питер, 2006 - 351 с.
9. Виноградський М. Д. Управління персоналом : навч. посібн. для студентів вищ. навч. закладів / М. Д. Виноградський, А. М. Виноградська. -К. : ЦУЛ, 2009. - 500 с.
10. Винокуров Л.В. Профессиональная пригодность субъекта: ретроспектива и перспектива оценки // В журнале «Акмеология», № 1, 2006. С. 70-81. (в соавт. Толочек В.А.)
11. Винокуров Л.В. Профессиональное становление субъекта: ресурсный подход // Вестник Ярославского государственного университета им. П.Г.Демидова. Серия Гуманитарные науки. 2013, № 2 (24), с. 66-72.

12. Галян І.М. Психодіагностика: Навчальний посібник / І.М.Галян. - К.: «Академвидав», 2009 – 464 с.
13. Гаудж П. Дослідження мотивації персоналу: Визначення та підвищення рівня лояльності співробітників методом консультування / Пер. з англ., За наук. ред.. канд. економ. наук І.В.Тараненко. – Дніпропетровськ: Баланс Бізнес Букс, 2008. – 272 с.
14. Дафт Р. Л. Менеджмент / Дафт Р. Л. : [пер. с англ.] – СПб. : Питер, 2000. – 832 с.
15. Демб А. Корпоративне управління: Віч-на-віч з парадоксами / А. Демб, Ф. Ф. Нойбауер : [пер. з англ.] – К. : Основи, 1997. – 302 с.
16. Дерлоу Дес Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень / Дерлоу Дес : [пер. з англ.] – К. : Наукова думка, 2001. – 242 с.
17. Дороніна М. С. Психологія управління : навч. посіб. у 2 ч. / М. С. Дороніна. – Х. : ХДЕУ, 2000. – Ч. 2. – 96 с.
18. Дружинин В. Н. Экспериментальная психология / В.Н.Дружинин. — СПб: Издательство «Питер», 2000. – 656 с.
19. Журавлев А.Л. Нравственно-психологическая регуляция экономической активности. М., 2003 – 234 с.
20. Журавлев П.В., Одегов Ю.В., Волгин Н.А. Управление человеческими ресурсами: опыт индустриально развитых стран. Учебное пособие: М.: «Экзамен», 2002 – 453 с.
21. Занковский А.Н. Организационная психология: [учебное пособие для вузов по специальности «Организационная психология»] / А.Н. Занковский ; [2-е изд.]. — М.: Флинта: МПСИ, 2002. — 648 с.
22. Зеер Э.Ф. Психология профессий : учеб. пособие для вузов / Э. Ф. Зеер. — 2-е изд. перераб. и доп. — М. : Академический Проект ; Екатеринбург : Деловая книга, 2003. — 336 с.
23. Иванова Е.М. Психология профессиональной деятельности. Учебное пособие. - М.: ПЕР СЭ, 2006.- 325 с.
24. Ильин Е.П. Психология воли. СПб: Питер, 2011.- 341 с.

25. Истратова О.Н Эксакусто Т.В. Психодиагностика : коллекция лучших тестов /– Издание 3-е. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2006. – С. 654 с.
26. Іпатов Е.Ф. Психологія управління в бізнесі : навч. посібник / Іпатов Е. Ф., Левківський К. М., Павловський В. В. – [2-е вид., доп., перер.]. – Харків – Київ : НМЦВО, 2003. – 320 с.
27. Карамушка, Л. М. Мотивація підприємницької діяльності : монографія / Л. М. Карамушка, Н. Ю. Худякова. – К. : – Львів : Сполом, 2011. – 208 с.
28. Карпіловська С.Я., Мітельман Р.Й., Синявський В.В., Ткачен ко О.М., Федоришин Б.О., Ящишин О.О. Основи професіографії: Навч. посібник. — К.: МАУП, 1997. — 148 с.
29. Кибанов А.Я. Концепция компетентностного подхода в управлении персоналом: Монография. – М.: Инфра-М, - 2014. - 268 с.
30. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом. – Москва: ИНФРА-М, 2002. – 440 с.
31. Кирьянова Е.Н. Профессиональный отбор и этические нормы его проведения // Управление персоналом. – 1998.-322 с.
32. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения - М.: Академия, 2004 - 304 с.
33. Колот А.М. Оплата праці на підприємстві: організація та удосконалення. – К.: фірма «Праця», 1997. – 192 с.
34. Колпаков В.М., Дмитренко Г.А. Стратегический кадровый менеджмент. Ч.1: Учеб. Пособие. – К.: МАУП, 2002.- 343 с.
35. Комиссарова Т.А. Управление человеческими ресурсами: Учеб. Пособие. – М.: Дело, 2002. 342 с.
36. Корольчук М.С. Психофізіологія діяльності: Підручник для студентів вищ. навч. закладів / Корольчук М.С. – К.: Ельга; Ніка-Центр, 2010. – 400 с.

37. Корольчук М.С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк – К.: Ніка-Центр, 2009. – 580 с.

38. Корольчук М.С., Корольчук В.М., Миронець С.М., Тімченко О.В., Осьодло В.І., Ржевський Г.М., Максименко К.С. Психологія праці в звичайних та екстремальних умовах / Навчальний посібник для студентів ВНЗ. – К.: Київ. нац. торг. ун-т, 2014. – 523 с.

39. Корольчук М.С., Крайнюк В.М. Теорія і практика професійного психологічного відбору: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Ніка-Центр, 2010. – 536 с.

40. Кудлай Т.В. (Буряк Т.В.) Готельні мережі: еволюція та становлення // Т.В. Буряк, // Наук. Журн. «Бізнес Інформ». – 2014. - № 8. – С. 166-179.

41. Купер Д., Робертсон И.Т., Тинлайн Г. Отбор и найм персонала. Технологии тестирования и оценки – М: Вершина, 2008 – 543 с.

42. Литвинцева Н.А. Психологические аспекты подбора и проверки персонала. М.: Бизнес-школа; Интел-Синтез, 1997. – 400 с.

43. Лось Н.Р. Менеджмент. М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2006. – 478 с.

44. Лук'янихін В.О. Менеджмент персоналу: навч. посібник. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2004. – 592 с.

45. Мазаракі, А.А., Максименко, С.Д., Кулаківська, Л. П., Кулаківський Т.Ю. «Підприємництво : психологічні, організаційні та економічні аспекти» : навч. посіб. / А.А. Мазаракі, С.Д. Максименко, Л.П. Кулаківська., Т.Ю. Кулаківський – К.: Київ. нац. торг. – економ. ун-т, 2012. – 720 с.

46. Максименко С. Д., Носенко Е. Л.М 17 Експериментальна психологія. Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2008. — 360 с.

47. Маргерисон Ч.Дж. «Колесо» командного управления: Путь к успеху через систему управления командой / Пер. с англ. – Днепропетровск: Баланс Бизнес Букс, 2004. – 208 с.
48. Марищук В.Л. Психологические основы формирования профессионально значимых качеств: дис. докт. психол. наук. – Л., 1982. – 418 с.
49. Маркова А. К. Психология профессионализма. - М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. - 312 с
50. Мартин М., Джексон Т. Практика работы с персоналом. Пер. с англ. – М.: НИРРО, 2005. – 336 с.
51. Мельниченко С.В., Кудлай Т.В. Інтеграція міжнародних готельних мереж на національному ринку // Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. – Київ. – 2016. – №2. – С. 42–53.
52. Мельниченко С.В. Готельні мережі на ринку туристичних послуг України / С.В. Мельниченко, Т.В. Кудлай (Т.В. Буряк) // вісник Київ. Нац. Торг.-екоп. ун-ту. – 2014. - № 3. – С. 5-15.
53. Менеджмент и рынок: германская модель / Под ред. У.Рора, С.Долгова. – М.: БЕК, 1995. – 288 с.
54. Менеджмент у ХХІ столітті: розвиток організацій та управління персоналом: Матеріали щорічної науково-практичної конференції (16 квітня 2004 р.): У 2-х ч./ За заг. ред. А. Чемериса. – Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2004. – Ч.2. – 356 с.
55. Минцберг Г. Структура в кулаке: создание эффективной организации / Пер. с англ. под ред. Ю.Н. Каптуревского. – СПб.: Питер, 2002. – 512 с.
56. Моргунов Е. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел – Синтез», 2000. – 264 с.
57. Мордовин С.К. Управление человеческими ресурсами: 17-тимодульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 16.- М.: ИНФРА-М.: 2000. – 288 с.

58. Мурашко Н.И. Управление персоналом организации. – К.: ЦСП «Компас», 1997. – 330 с.
59. Недашківській М.М., Євтушенко Г.І., Гацька Л.П., Барабанова Н.І. Менеджмент персоналу в органах ДПС України: Навч.-метод. посібник для самот. вивч. диск.— Ірпінь: Академія ДПС України, 2001. — 252 с.
60. Никифоренко В.Г. Управління персоналом: Навчальний посібник. 2-ге видання, виправлене та доповнене. – Одеса: Атлант, 2013 р. – 275 с.
61. Ньюстром Джон В. Организационное поведение / Джон В. Ньюстром, Кейт Дэвис : [пер. с англ.]
62. Осьодло В. І. Діагностика, формування і розвиток психологічної готовності до професійної діяльності: методичні аспекти / В. І. Осьодло // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Військово-спеціальні науки. - 2015.- с 30-32.
63. Поляков В.А. Технология карьеры. – М.: Дело, 1995. – 216 с.
64. Реймаров, Г.А. Комплексная оценка персонала: Инженерный подход к управлению качеством труда / Г.А. Реймаров. - М.: ЛКИ, 2015. - 422 с.
65. Савицька О.В. Психологічний супровід професійного відбору майбутніх психологів / О.В. Савицька // Актуальні проблеми психології : зб. наук. Праць. – Том 1. Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія, 2009. — Частина 24. – С. 225-228.
66. Самоукина Н.В. Психология и педагогика профессиональной деятельности: учебник / Н.В.Самоукина. – М.: Наука, 1999. – 351 с.
67. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии. — СПб.: ООО «Речь», 2000. — 350 с.
68. Сковорода Григорій. Повна академічна збірка творів / Григорій Сковорода ; за ред. проф. Леоніда Ушкалова. — 2-ге вид., стер. — Харків: Видавець Савчук О. О., 2016. — 1400 с.

69. Тоехиро Коно. Стратегия и структура японских предприятий / Тоехиро Коно : [пер. с яп.] – М. : Прогресс, 1987. – 384 с.
70. Толочек В.А. Современная психология труда. СПб.: Питер, 2005 – 479 с.
71. Толочко В. М. Уповноважена особа : проблеми та перспективи професійної діяльності / В. М. Толочко, Л. В. Галій, Ю. П. Медведєва // Провизор. – 2008. – № 3. – С. 4-6.
72. Трейси Брайан. Психология продаж. – Поппури, 2015. – 345 с.
73. Трофімов Ю.Л. Інженерна психологія: Підручник. – К.: Либідь, 2002. – 264 с.
74. Хархан А. Использование тестирования как одного из методов оценки при подборе // Управление персоналом. – 2006. – № 3. – С. 12-16.
75. Цандер Э. Практика управления. – Обнинск, 1992. – 312 с.
76. Цимбалюк, І. М. Психологія торгівлі: Навч.посібник / І. М. Цимбалюк. – К. : Професіонал, 2007. – 362с.
77. Цыпкин Ю.А. Управление персоналом: учеб. Пособие для вузов. – м.: юнити-дана, 2001. – 446 с.
78. Шапиро С. А. Основы управления персоналом в современных организациях. Уникальный подход, обеспечивающий эффективную работу компании. М.: ГроссМедиа – 2005. – 149 с.
79. Шекшня С.В. Управление персоналом современной организации. Учебно-практическое пособие. Изд. 3-е, перераб. и доп. М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1998 – 532 с.
80. Шмидт В., Левина Т. Основные методы психологической диагностики персонала: возможности и ограничения (часть 1) // Кадровик. – 2006. – № 3. – С. 50-56.
81. Щокін Г.В. Практична психологія менеджменту. – К.: Україна, 1994. – 399 с
82. Щокін Г.В. Як ефективно управляти людьми: психологія кадрового менеджменту: Наук.-практ. Посібник. – К.: МАУП, 1999. – 400 с.

83. Якокка Ли. Карьера менеджера / При участии У.Новака. Общ. ред. и вступ. ст. С.Ю. Медведева. – М.: Прогресс, 1991. – 384 с.

84. Эффективные подходы к развитию предприятий, отраслей, комплексов : монография / Т.О. Марцин, Т.В. Кудлай (Т.В. Бурак) ; под общ. Ред. С.В. Куприенко. – в 3-х кн. Кн. 3. – Одесса, 2013. – 172 с.

85. Adjikovic D. Sources of helpers' professional stress and burnout // Mental health care of helpers. – Zagreb, 2002, – pp. 33–40.

86. Burke, R. J. & Richardsen, A. M. Stress, burnout and health. London: CRC Press, 1999, pp. 121–145.

87. Kemeny, M. E. The psychobiology of stress // Current Directions in Psychological Science. – 2003. – Vol. 12. – № 4. – P. 124 – 129.

88. Lumley, M. A., Provenzano K. M. Stress management through written emotional disclosure improves academic performance among college students with physical symptoms // Journal of Educational Psychology. – 2003. – Vol. 95. – № 3. – P. 641 – 649.

89. Makikangas, A., Kinnunen U. Psychosocial work stressors and well-being: self-esteem and optimism as moderators in a one-year longitudinal sample // Personality and Individual Differences. – 2003. – Vol. 35. – № 3. – P. 537 – 557.

90. Seger J., Stubblefield J. W. Optimization and Adaptation // Adaptation / ed. By M. R. Rose, G. V. Lauder. – San Diego: Academic Press, 1996. – P. 93 – 123.

ДОДАТКИ

Додаток А

Посадові інструкції

Працівник рецепції :

- Процес прибуття та виїзду гостей;
- Обробка всіх необхідних платежів під час зміни;
- Визначати кімнати для гостей та підготовка документів перед заїздом гостя;
- Приймати всі скарги від гостей;
- Пропонувати направлення на послуги та обробляти запити на інформацію;
- Допомога при заїзді та виїзді груп та турів;
- Допомога іншим відділам за потребою.

Консьєрж:

- Обробляти і зберігати багаж;
- Вітати гостей
- Надавати гостям інформацію про послуги готелю
- Навігація гостей в місті Києві
- Резервування столиків в ресторанах.
- Замовлення транспорту з/до аеропорту
- Допомога в особистих питаннях гостей.

Працівники кол-центру:

- прийняття вхідних дзвінків;
- консультація гостей по готельним послугам
- комунікація між департаментами
- прийняття заявок від гостей та передача їх компетентному працівнику готелю (столяр, прибиральниця, інженер)

ДОДАТОК Б

ОПИС МЕТОДИК ДОСЛІДЖЕННЯ

МЕТОДИКА «ПРОФЕСІОГРАФІЧНИЙ ОПИТУВАЛЬНИК О. ЛІМНА»

Дана методика дозволяє відносно швидко виокремити головні професійно важливі якості у діяльності. Кожного досліджуваного належить забезпечити індивідуальним текстом опитувальника і бланком для відповідей з нумерацією тверджень, яка відповідає тексту опитувальника. Методика містить 85 ділових якостей та вмінь. За опитувальником необхідно дати оцінку кожному вмінню (якості) за 10-бальною шкалою та проставити свою оцінку поряд із твердженням:

1-2 бал – якщо дана властивість не має особливого значення для даної професії;

3-4 бали – якщо дана властивість має деяке значення;

5-6 бали – якщо дана властивість є бажаною;

7-8 бали – якщо властивість є необхідною для успішної роботи;

9-10 балів – якщо властивість є надто важливою для Вашої роботи.

Ключ опитувальника передбачає виділення 11 груп психологічних властивостей, а саме: атенційні (увага), спостережливість, мнемічні (пам'ять), моторні (рухові), сенсорні (органи почуттів), імажинітивні (уява), розумові, емоційні, вольові, мовні та комунікативні. Для узагальнення отриманих даних підраховувалася середня арифметична оцінка (з точністю до десятих) для кожної групи психологічних професійно важливих якостей.

«МЕТОДИКА БАГАТОФАКТОРНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТОСТІ Р. КЕТТЕЛЛА» ВАРІАНТ С (105)

Текст методики «16-факторний особистісний опитувальник» Р. Кеттела, варіант С (105) є необхідним для детальнішого вивчення особи, особливо для осіб з вищим рівнем освіти і культури, студентів і

випускників вищих учбових закладів, дорослих з достатнім і всіляким життєвим досвідом. Інтерпретація результатів опитувальника здійснюється по стенах, перехід до яких від «сирих» балів виробляється по таблиці нормування.

Містить 16 факторів: 1. Фактор А: «замкнутість - товариськість» А- / 0-6 балів, А+ / 7-12 балів; 2. Фактор В: інтелект В- / 0-3 бали, В+ / 4-8 балів; 3 . Фактор С: «емоційна нестабільність - емоційна стабільність» С- / 0-6 балів, С+ / 7-12 балів; 4. Фактор Е: «підпорядкованість - домінантність» Е- / 0-5 балів, Е+ / 6-12 балів; 5. Фактор F: «стриманість - експресивність» F- / 0-5 балів, F + / 6-12 балів; 6. Фактор G: «низька нормативність поведінки - висока нормативність поведінки» G- / 0-6 балів, G+ / 7-12 балів; 7. Фактор Н: «боязкість - сміливість» Н- / 0-5 балів, Н+ / 6-12 балів; 8. Фактор І: «жорсткість - чутливість» І- / 0-5 балів для чоловіків, 0-6 балів для жінок, І+ / 6-12 балів для чоловіків, 7-12 балів для жінок; 9. Фактор L: «довірливість - підозрілість» L- / 0-5 балів, L+ / 6-12 балів; 10. Фактор М: «практичність - мрійливість» М- / 0-5 балів, М+ / 6-12 балів; 11 . Фактор N: «прямолінійність - дипломатичність» N- / 0-5 балів, N+ / 6-12 балів; 12. Фактор О: «спокій - тривожність» О- / 0-6 балів, О+ / 7-12 балів; 13. Фактор Q1: «консерватизм - радикалізм» Q1- / 0-6 балів, Q1+ / 7-12 балів; 14. Фактор Q2: «конформізм - нонконформізм» Q2- / 0-5 балів, Q2+ / 6-12 балів; 15. Фактор Q3: «низький самоконтроль - високий самоконтроль» Q3- / 0-5 балів, Q3+ / 6-12 балів; 16. Фактор Q4: «розслабленість - напруженість» Q4- / 0-7, балів Q4+ / 8-12 балів.

Також існують вторинні фактори в методиці Кеттелла:

F1. Тривога.

Низькі бали – загалом ця людина задоволена тим, що є, і може домогтися того, що їй здається важливим. Однак дуже низькі бали можуть означати брак мотивації у важких ситуаціях.

Високі бали – високий рівень тривоги в її звичайному розумінні. Тривога не обов'язково невротична, оскільки вона може бути обумовлена ситуаційно.

F2. Екстраверсія – інтроверсія.

Низькі бали – схильність до сухості, до самозадоволення, замороження міжособистісних контактів. Це може бути сприятливо в роботі, що вимагає точності.

Високі бали – соціально контактний, незаторможений, успішно встановлює і підтримує міжособистісні зв'язки. Це може бути дуже сприятливим моментом в ситуаціях, що вимагають темпераменту такого типу. Цю рису слід вважати завжди сприятливим прогнозом у діяльності, наприклад у навчанні.

F3. Чутливість.

Низькі бали – ці люди можуть відноситись до типу незадоволених і фрустрованих. Однак присутня чутливість до нюансів життя. Ймовірно, маються артистичні нахили і м'якість. Якщо у такої людини виникає проблема, то на її вирішення потрібно багато роздумів до початку дій.

Високі бали – заповзятлива, рішуча і гнучка особистість. Ця людина схильна не помічати життєвих нюансів, направляючи свою поведінку на занадто явне і очевидне. Якщо виникають труднощі, то вони викликають швидку дію без достатніх роздумів.

F4. Конформність.

Низькі бали – залежна від групи, пасивна особистість, яка потребує підтримки інших осіб та орієнтує свою поведінку в напрямку людей, які таку підтримку надають.

Високі бали – агресивна, незалежна, відважна, різка особистість. Виявляє значну ініціативу.

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ КОМУНІКАТИВНИХ І ОРГАНІЗАТОРСЬКИХ ЗДІБНОСТЕЙ

Тест містить 40 запитань, мета обробки результатів – отримання індексів комунікативних та організаційних здібностей.

Рівень розвитку комунікативних та організаційних здібностей характеризується за допомогою оцінок та шкали інтерпретації.

Обстежувані, які отримали оцінку 1 – люди з низьким рівнем прояву комунікативних та організаційних здібностей. Працівники з оцінкою 2 мають комунікативні і організаційні нахили нижче середнього рівня. Вони не прагнуть до спілкування, у багатьох справах уникають прояву самостійних рішень та ініціативи. Для обстежуваних, які отримали оцінку 3, характерний середній рівень прояву комунікативних та організаційних здібностей. Вони прагнуть контактів з людьми, наполягають на власній думці, хоча потенціал їхніх нахилів не відрізняється високою стійкістю. Особи з оцінкою 4 належать до групи з високим рівнем прояву комунікативних та організаційних здібностей. Вони не займаються суспільною діяльністю, виявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати самостійні рішення в критичних ситуаціях. Обстежувані, які отримали вищу оцінку – 5, мають дуже високий рівень прояву комунікативних та організаційних здібностей. Вони потребують комунікативної і організаційної діяльності, швидко орієнтуються у важких ситуаціях, наполегливі в діяльності, яка їх приваблює, ініціативні.

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ ОСОБИСТОСТІ НА МОТИВАЦІЮ ДО УСПІХУ Т. ЕЛЕРСА

На кожен з нижчезазначених питань відповідайте "Так" або "Ні".

1. Коли є вибір між двома варіантами, його краще зробити швидше, ніж відкласти на певний час.
2. Я легко дратуюся, коли помічаю, що не можу па всі 100% виконати завдання.
3. Коли я працюю, це виглядає так, ніби я все ставлю на карту.
4. Коли виникає проблемна ситуація, я найчастіше приймаю рішення одним з останніх.

5. Коли в мене два дні поспіль немає діла, я втрачаю спокій.
6. У деякі дні мої успіхи нижче середніх.
7. Але відношенню до себе я більш строгий, ніж по відношенню до інших.
8. Я більш доброзичливий, ніж інші.
9. Коли я відмовляюся від важкого завдання, то йотом суворо засуджую себе, бо знаю, що в ньому я домігся б успіху.
10. У процесі роботи я потребую невеликих пауз для відпочинку.
11. Старанність - це не основна моя риса.
12. Мої досягнення в праці не завжди однакові.
13. Мене більше приваблює інша робота, ніж та, якою я зайнятий.
14. Осуд стимулює мене сильніше, ніж похвала.
15. Я знаю, що мої колеги вважають мене діловою людиною.
16. Перешкоди роблять мої рішення більш твердими.
17. У мене легко викликати честолюбство.
18. Коли я працюю без натхнення, це зазвичай помітно.
19. При виконанні роботи я не розраховую на допомогу інших.
20. Іноді я відкладаю те, що повинен був зробити зараз.
21. Треба покладатися тільки на самого себе.
22. У житті мало речей більш важливих, ніж гроші.
23. Завжди, коли мені треба буде виконати важливе завдання, я ні про що інше не думаю.
24. Я менш честолюбний, ніж багато інших.
25. У кінці відпустки я зазвичай радію, що скоро вийду на роботу.
26. Коли я розташований до роботи, я роблю се краще і кваліфікованішими, ніж інші.
27. Мені простіше і легше спілкуватися з людьми, які можуть завзято працювати.
28. Коли у мене немає справ, я відчуваю, що мені не по собі.
29. Мені доводиться виконувати відповідальну роботу частіше, ніж іншим.

30. Коли мені доводиться приймати рішення, я намагаюся робити це якомога краще.
31. Мої друзі іноді вважають мене ледачим.
32. Мої успіхи в якійсь мірі залежать від моїх колег.
33. Безглуздо протидіяти волі керівника.
34. Іноді не знаєш, яку роботу доведеться виконувати.
35. Коли щось не ладиться, я нетерплячий.
36. Я зазвичай звертаю мало уваги на свої досягнення.
37. Коли я працюю разом з іншими, моя робота дає великі результати, ніж роботи інших.
38. Багато чого, за що я беруся, що не доводжу до кінця.
39. Я заздрю людям, які не завантажені роботою.
40. Я не заздрю тим, хто прагне до влади і положенню.
41. Коли я впевнений, що стою на правильному шляху, для доведення своєї правоти я йду аж до крайніх заходів.

Ключ. Ви отримали по 1 балу за відповіді "Так" на наступні питання: 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41. Ви також отримали по 1 балу за відповіді "Ні" на питання 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39. Відповіді на питання 1, 11, 12, 19, 23, 33, 34, 35, 40 не враховуються. Підрахуйте суму набраних балів.

Результат:

- Від 1 до 10 балів: низька мотивація до успіху;
- Від 11 до 16 балів: середній рівень мотивації до успіху;
- Від 17 до 20 балів: помірковано високий рівень мотивації;
- Понад 21 бал: занадто високий рівень мотивації до успіху.

ДОДАТОК В
РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

**Результати експертного опитування згідно методики
«Професіографічний опитувальник» (за О. Ліпманом)**

Таблиця В.1

№ п/п	Психологічна властивість	Бали	Рейтинг
1	Атенційні і психомоторні	9,5±1,8	2
2	Спостережливість	9,4±1,7	3
3	Мнемічні	5,5±1,1	10
4	Мотиваційні	9,5±1,5	2
5	Типологічні	6,3±0,9	9
6	Імажитивні	7,1±1,5	8
7	Інтелектуальні	7,8±1,3	7
8	Емоційні	8,9±1,1	6
9	Вольові	9,2±1,3	5
10	Мовні	9,3±1,2	4
11	Комунікативні	9,7±1,1	1
12	Конкурентні	9,7±1,2	1

Таблиця В.2

Кореляційні зв'язки між показниками методик

Назва шкал	Показник значимості	Показник кореляції
Мовні якості – фактор «А» (товариськість)	0,01	0,603
Мовні якості – фактор «N» (дипломатичність)	0,01	0,698
Мовні якості – фактор «Е» (домінантність)	0,05	0,492
Мовні якості – Екстраверсія	0,05	0,577
Мовні якості – Комунікативні здібності	0,01	0,617
Мовні якості – Організаторські здібності	0,01	0,646
Комунікативні якості – фактор «А» (товариськість)	0,001	0,803
Комунікативні якості – фактор «Н» (соціальна рішучість)	0,05	0,598
Комунікативні якості – фактор «Е» (домінантність)	0,05	0,535
Комунікативні якості – фактор «N» (дипломатичність)	0,01	0,684
Комунікативні якості – Екстраверсія	0,01	0,701
Комунікативні якості – Активність	0,01	0,674
Комунікативні якості – Мотивація на досягнення успіху	0,01	0,694
Комунікативні якості – Комунікативні здібності	0,01	0,669
Імажетивні якості – фактор «М» (мрійливість)	0,001	0,785
Імажетивні якості – фактор «Q1» (радикалізм)	0,05	0,570
Імажетивні якості – фактор «В» (абстрактне мислення)	0,05	0,592
Інтелектуальні якості – фактор «В» (абстрактне мислення)	0,001	0,776
Емоційні якості - фактор «I» (емоційна чутливість)	0,05	0,590