

**Київський національний торговельно-економічний університет**

**Кафедра психології**

**ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**(ПРОЄКТ)**

на тему:

**«Психологічний відбір персоналу виїзного обслуговування»**

Студентки 2м курсу, 4 групи  
Спеціальності 053 Психологія  
Спеціалізації «Практична психологія»

Сенік Іванни Сергіївни

Науковий керівник  
доктор психол. наук,  
професор

Корольчук Валентина  
Миколаївна

Науковий консультант  
кандидат мед.наук,  
доцент

Сипливий Анатолій  
Маркович

Гарант освітньої програми  
доктор психол.наук  
професор

Корольчук Валентина  
Миколаївна

Київ 2020

## Зміст

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>1. РОЗДІЛ I. Теоретичні засади психологічного відбору персоналу виїзного обслуговування</b> .....	7
2. Висновки до I розділу.....	15
<b>3. РОЗДІЛ II. Організація дослідження та обґрунтування психодіагностичного інструментарію роботи</b> .....	16
4. Висновки до 2 розділу.....	
<b>5. РОЗДІЛ III. Аналіз результатів емпіричного дослідження відбору персоналу виїзного обслуговування</b> .....	21
5.1 Особливості проявів емоційно-вольової сфери.....	30
5.2 Характеристика комунікативної сфери персоналу.....	32
5.3 Аналіз результатів мотиваційної сфери обстеження.....	35
6. Висновки до 3 розділу.....	40
7. <b>ВИСНОВКИ</b> .....	44
8. <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	47
9. <b>ДОДАТКИ</b> .....	51

## ВСТУП

**Актуальність дослідження:** ефективне функціонування будь-якої організації насамперед визначається ступенем розвитку її персоналу. Спроможність організації постійно підвищувати фаховий рівень своїх працівників є одним із найважливіших факторів забезпечення конкурентоспроможності її на ринку. В роботі розглянуто питання вдосконалення процесу психологічного відбору персоналу.

Основним завданням при відборі персоналу на роботу є задоволення попиту на працівників у якісному і кількісному співвідношенні. Істотним чинником забезпечення ефективної діяльності, високої конкурентоспроможності, сталого економічного розвитку є наявність на підприємстві людських ресурсів, здатних професійно вирішувати поставлені цілі та визначені завдання. Для повноцінного комплектування персоналу підприємства необхідно дотримуватися основних принципів його відбору та враховувати особливості щодо застосування джерел, засобів, методів відбору, а також цілі, потреби та фінансове становище підприємства.

З проблемою відбору персоналу та його подальшого навчання стикається практично кожна організація. Однак вирішують вони її по різному. Відбір персоналу – дуже важливий і відповідальний момент в управлінні кадрами. Завдання менеджера - знайти і вибрати кращого співробітника, це вимагає наявності високої кваліфікації і солідного професійного досвіду. Помилки менеджера при відборі персоналу можуть негативно відбитися на ефективності колективної роботи в організації.

Відбір кадрів є однією з центральних функцій управління, оскільки саме люди забезпечують ефективне використання будь-яких видів ресурсів, наявних у розпорядженні організації, і саме від людей в кінцевому рахунку залежать її економічні показники і конкурентоспроможність.

Велике значення мають оцінка та перевірка ефективності відбору персоналу, аналіз та узагальнення даних, розробка рекомендацій щодо вдосконалення роботи кадрових служб у напрямку підбору персоналу.

**Мета:** здійснити теоретичний аналіз психофізіологічного відбору персоналу та розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення процесу психологічного відбору персоналу у сфері виїзного обслуговування.

**Об'єкт дослідження:** процес професійного психологічного відбору працівників.

**Предмет дослідження:** особливості психологічного відбору працівників у сфері виїзного обслуговування.

**Завдання дослідження:**

1. Здійснити аналіз теоретичних засад психологічного відбору персоналу виїзного обслуговування .
2. Визначити організаційні засади дослідження та обґрунтування психодіагностичного інструментарію роботи.
3. Аналіз емпіричного дослідження емоційно-вольової, комунікативної та мотиваційної сфери.
4. Розробити практичні рекомендації

**Методи, які були використані для виконання завдань дослідження:**

- Теоретичні – порівняння, аналіз, синтез, абстрагування та узагальнення інформаційних даних з теми дослідження на основі вивчення психологічної літератури та наукових джерел;
- Емпіричні – методика дослідження «Особистісний опитувальник Айзенка», «Дослідження вольової саморегуляції», «Професійна мотивація», «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей»
- Методи якісної інтерпретації дослідження;

**Наукова новизна:** у роботі досліджено та проаналізовано сучасні проблеми, що виникають у процесі психологічного відбору персоналу на підприємстві у сфері виїзного обслуговування. На емпіричному рівні вивчені комунікативна, мотиваційна та емоційно-вольова сфери претендентів. А також

за результатами дослідження розроблено список рекомендацій щодо подальшого вдосконалення психологічного відбору персоналу на вакантні посади.

**Практична значимість:** основним завданням при відборі персоналу на роботу є задоволення попиту на працівників у якісному і кількісному співвідношенні. Розгляд ключових принципів організації виробництва, оптимальних систем і процедур, закладених у нових методах психологічного відбору персоналу. Виявленні найбільш оптимального методу пошуку та відбору персоналу для кейтерингу враховуючи його основні характеристики господарської діяльності. Які залежать від конкретних людей, від їх знань, компетентності, кваліфікації, дисципліни, мотивації і т.д.

Результати нашого дослідження можуть бути використані в діяльності менеджера по персоналу, так як вони сприятимуть покращенню психологічного професійного відбору, що в подальшому може суттєво вплинути на продуктивність роботи компанії.

**Апробація результатів дослідження.** За результатами даного дослідження була видана стаття на тему: «Теоретичні засади психологічного відбору працівників у сфері виїзного обслуговування», яка була опублікована в «Збірнику наукових статей студентів КНТЕУ», 2020 рік с. . (Додаток 1)

Підґрунттям для дослідження професійного психологічно відбору стала постійна проблема з кадрами. Враховуючи те, що все постійно оновлюється і потрібно встигати за останніми тенденціями. В психології сформувались та продовжують розвиватись теоретичні і практичні дослідження професійного психологічного відбору персоналу. Цю тему було висвітлено у багатьох роботах іноземних та український вчених. Зокрема цю тему досліджували у своїй роботі М.С.Корольчук., В.М.Крайнюк.

Наукову основу заходів ППВ в даний час складають роботи в області диференціальної психології та психології здібностей, а також розробки сучасних методів дослідження психіки людини. У більшості подібних робіт розглядаються питання теорії індивідуальних відмінностей; соціально-біологічної сутності людини і співвідношення його вроджених і набутих якостей; властивості особистості, що формують професійні здібності; значення властивостей нервової

системи та їх прояви у професійній діяльності; проблеми надійності та валідності тестів і багато іншого.

Умовою, що визначає практичну доцільність психологічного профвідбору, є доведеність його соціально-економічної виправданості, наявність обґрунтованої та апробованої системи відбору, досвідчених фахівців-діагностів.

**Організація дослідження:** у роботі представлено комплекс науково - обґрунтованих заходів, які необхідно проводити одночасно або послідовно на різних стадіях роботи з метою скорочення термінів і підвищення якості відбору персоналу.

Групою досліджуваних за методиками «Особистісний опитувальний Айзенка», «Дослідження вольової саморегуляції», «Професійна мотивація», «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей» стали 30 кандидатів на вакантні посади ТОВ «Фігаро-кейтеринг», з яких 13 жінок та 17 чоловіків.

**Структура роботи включає:** вступ, 3 розділи, висновки до розділів, загальний висновок, список використаних джерел та додатків. Робота викладена на 47 сторінок основного змісту, містить 2 таблиці та 5 додатків, список використаних джерел нараховує 43 джерела.

## **I РОЗДІЛ**

### **Теоретичні засади психологічного відбору персоналу виїзного обслуговування.**

У сучасному ресторанному бізнесі жорстку конкурентну боротьбу витримують лише ті кейтерингові компанії, котрі можуть запропонувати своїм клієнтам високоякісне обслуговування, а це неможливо без професійно підготовленого персоналу.

Актуальність дослідження психологічного відбору персоналу у сфері виїзного обслуговування пояснюється тими підвищеними вимогами клієнтів, які пред'являються до кейтерингових послуг у сучасних умовах. Персонал ресторанного підприємства є важливою складовою кінцевого продукту і, отже, якість обслуговування в кейтеринговій компанії залежить від майстерності та свідомості працівників.

Перші спроби здійснення заходів професійного відбору були зроблені ще на початку ХХст. вони пов'язані з активізацією господарського життя капіталістичних країн, і, як наслідок, підвищенням попиту на товари і послуги. Поступово профвідбір став невід'ємним елементом діяльності підприємств, оскільки в більшості розвинених країн склалася стійка думка про те, що персонал підприємства - найважливіший фактор успіху економічної діяльності. [24, ст56-57].

Передові кейтерингові компанії ретельно розвивають і підсилюють почуття приналежності працівника до «корпоративної родини», залучаючи його, таким чином, до системи загальних цінностей компанії в межах її організаційної культури, основна функція якої полягає в «мобілізації свідомості людини на досягнення визначених цілей».

Одним з інструментів управління персоналом, що привернули особливу увагу в останні роки, став відбір працівників. Відбір був включений в список найважливіших завдань управління людськими ресурсами. Він розглядається як важлива складова практики комплексного управління якістю, оскільки виконання роботи персоналом оцінюється з позиції його внеску в реалізацію стратегічних цілей організації.

Робота з трудовим колективом входить в обов'язки кадрової служби підприємства, яка все частіше включає професійних психологів. На сьогоднішній день, в будь-якій організації, все більш затребуваною стає

психологічна інформація, яка відображає соціально-психологічні процеси та явища, що виникають у трудовому колективі: особливості міжособистісних відносин, емоційний потенціал колективу, мотиваційну сферу співробітників і т.п. Зростає кількість організацій і підприємств (підприємства промислового виробництва, невеликі приватні фірми, освітні та медичні установи), які потребують професійної психологічної служби, що призводить до появи нових штатних одиниць психолога. [1, ст 36.]

У сучасному світі, керівники організацій та підприємств змушені постійно вирішувати завдання управління та розвитку організації. Та дедалі частіше звертаються до психологічних знань, які були накопичені психологією за роки свого розвитку. З цієї точки зору професійний психологічний відбір є найбільш яскравим втіленням використання наукових психологічних знань у практичній діяльності.

Процес психологічного відбору персоналу проходить із використанням багатьох методик та технологій, які допомагають виокремити із сукупності кандидатів найбільш придатних для виконання тієї чи іншої роботи. Згідно з тим, яку роботу доведеться виконувати майбутньому працівникові, зазвичай вибираються і методи відбору, що будуть використовуватись у процесі співбесіди.

З моменту утворення і в процесі свого функціонування підприємства виїзного обслуговування постійно залучають нових працівників на зміну тим, що з різних причин їх покинули, а також у зв'язку з розширенням обсягів виробничо-господарської діяльності. Ці процеси є керованими і полягають у цілеспрямованому відборі кадрів.

Процеси відбору кадрів повинні ґрунтуватися на наукових засадах, оскільки помилки, допущені у їх здійсненні, негативно позначиться на ефективності роботи організації і на соціально-психологічному кліматі колективу. Для уникнення кризових явищ в компанії кадрова служба повинна у найкоротші строки розв'язувати завдання заміщення вакансій кваліфікованими працівниками. Вирішення цієї задачі вимагає організації безперервної цілеспрямованої роботи кадрової служби та її готовності у будь-який час взяти



ефективних заходів для забезпечення підприємства необхідними фахівцями. [23, ст.267]

Метою даного дослідження є вдосконалення відбору кадрів з використанням психологічних методів.

Основними складовими кадрової політики є: політика відбору і розстановки кадрів; політика профорієнтації, адаптації і підвищення кваліфікації кадрів; політика зайнятості; політика управління службовим зростанням; політика стимулювання; соціальна політика. Розглянемо одну з найважливіших складових кадрової політики підприємств – політики відбору персоналу.

Професійний відбір персоналу – це процес забезпечення компанії працівниками з бажаними якостями, які відповідають визначеним вимогам, а також здатні вчасно та якісно виконувати завдання та досягати поставлених цілей. Від якості виконання яких залежить ефективність діяльності підприємства. Відбір кадрів полягає у формуванні необхідного їх резерву і за своїм змістом є офертою для потенційних працівників організації. [12, ст. 157]

Як відомо, поняття професійного відбору включає систему професійно-діагностичного обстеження особи, спрямованого на визначення ступеня її придатності до окремих видів професійної діяльності. На першому етапі професійного відбору повинно здійснюватися соціально-правовий відбір, який полягає в перевірці відповідності кандидата визначеним формальним соціально-демографічним (вік, освіта тощо), правовим і моральним нормам (лояльність до обраної професії, відсутність негативних біографічних даних тощо). Цей етап здійснюється кадровими апаратами. На другому етапі професійного відбору проводять медичний відбір, що полягає у вивченні соматичного та психічного здоров'я кандидата. Він спрямований на виявлення явної або прихованої патології, яка може перешкоджати здійсненню професійної діяльності. Третім етапом професійного відбору є власне професійно-психологічний відбір, орієнтований на виявлення психопатології та визначення наявності професійно важливих якостей. Четвертим, завершальним, етапом професійного відбору є освітній (конкурсно-екзаменаційний) відбір.

Український дослідник М. В. Макаренко формує поняття професійного відбору як систему заходів, що дозволяють виявляти осіб, які за своїми індивідуальними якостями є найбільш придатними до навчання й подальшої професійної діяльності за конкретною спеціальністю. Інші вітчизняні науковці, зокрема, М. С. Корольчук та В. М. Крайнюк вважають, що показниками для проведення професійного відбору безумовно являються:

- екстремальні умови та складна діяльність;
- високі професійні вимоги;
- якщо є небезпека як для самого спеціаліста, так і оточуючих в результаті помилкових дій однієї людини (тобто висока соціальна, економічна та біологічна значимість помилки);
- якщо навчання дороге, складне, повинно проходити в стислі строки;
- якщо на практиці є спеціалісти, які відраховуються за професійною непридатністю або випускаються неповноцінні кадри. [14,ст 23-26]

Отже, як бачимо, професії у сфері виїзного обслуговування відповідають вимогам професійного відбору практично за всіма переліченими вище ознаками.

Головною складовою професійного відбору, на думку М.В. Макаренка, є забезпечення максимальної відповідності індивідуальних характеристик, особливостей і можливостей людини тим вимогам, які пред'являє до неї той чи інший вид трудової діяльності. Як зазначають фахівці (М.В. Макаренко, Я.В. Крушельницька, В.В. Синявський, Д. Жув), професійно придатними вважають осіб, які успішно оволодівають професією у процесі навчання, вдосконалюються в цій діяльності, а в сприятливих умовах вдосконалюють саму професію. Важливе місце в цій системі посідає психофізіологічний відбір, оскільки він має на меті виявлення таких професійно важливих психофізіологічних властивостей, які необхідні для успішного оволодіння професійними знаннями, уміннями та навичками для ефективного виконання роботи. [17,ст 23-26]

Професійно-психологічний відбір перебуває у тісному зв'язку з проблемою професійної придатності, під якою розуміють наявність у кандидата комплексу знань, умінь й особистісних якостей, необхідних для виконання професійної діяльності відповідно до вимог щодо її ефективності.

Професійна придатність визначається взаємодією комплексу індивідуальних характеристик особистості і самої діяльності, яка призводить до успіху або невдачі в професійній діяльності і відображається в показниках ефективності діяльності і задоволеності нею. Професійна придатність не дається людині з її народженням, вона формується у процесі навчання і наступної професійної діяльності за наявності позитивної мотивації. Отже, професійна придатність людини визначається співвідношенням вимог професії до індивідуальних особливостей людини. Вона також відображає стан, ступінь розвитку сукупності індивідуальних якостей людини (рис особистості), здібностей, мотивації, фізичного стану, професійної підготовленості тощо. Таким чином, професійно-психологічний відбір (ППВ) кандидатів на посади у сфері виїзного обслуговування ми визначаємо як систему комплексних заходів, що дозволяють виявити осіб, найбільш придатних за своїми психологічними та психофізіологічними якостями до навчання у встановлений термін і успішної професійної діяльності. Головним завданням професійно-психологічного відбору кандидатів є оцінка професійної придатності кандидата за психологічними показниками й проведення на цій основі довготривалого прогнозу ефективності його подальшої професійної діяльності.

Ще один важливий принцип ППВ – це принцип комплексного, системного підходу до оцінювання індивідуально-психічних особливостей і професійно-важливих якостей майбутніх суддів. Усебічний аналіз властивостей, якостей, рис і характеристик кандидатів, який включає соціально-психологічне вивчення, дозволяє підвищувати достовірність і вірогідність прогнозу їх професійної успішності за рахунок можливості компенсації недостатньо розвинутих властивостей іншими позитивно розвинутими психологічними особливостями. [19, ст.256]

Комплексний підхід вимагає також вивчення особливостей компенсації окремих професійно важливих якостей і функцій, їх взаємозв'язків, мінливості й динамічності. Ці властивості визначають можливості індивідуального пристосування до конкретної трудової діяльності, в процесі якої виробляється індивідуальний стиль. Крім того, необхідний багаторівневий підхід, відповідно

до якого оцінці підлягають основні підструктури (компоненти) структури особистості – мотиваційні, емоційно-вольові, характерологічні, інтелектуальні, типологічні, регуляторні тощо.

Важливим є уявлення про розвиток індивідуально-психологічних властивостей та якостей особистості судді, який відбувається у процесі навчання і виконання функціональних обов'язків. У зв'язку з цим їх оцінювання необхідно періодично повторювати через певні проміжки часу, у які відбуваються значущі впливи на особистість судді. Ця вимога складає зміст принципу динамічності (пролонгованості) ППВ. Результати психологічного дослідження суттєво доповнюють інформацію про індивідуально-психологічні особливості суддів, що одержують за допомогою традиційних методів – бесіди, спостереження, аналізу документів тощо. Ці дані необхідно використовувати не тільки з метою відбору, але й для вдосконалення професійної діяльності майбутніх співробітників компанії. У цьому виявляються вимоги принципу активності відбору. [22,ст 345]

Професійна діяльність дозволяє особі розкрити свої таланти, вміння, і навички, сприяє формуванню цілісної особистості, залученню людини до загальнолюдських культурних цінностей.

Серед потенційних кандидатів на заміщення вакантної посади необхідно здійснити аналіз і визначити найпридатнішого. Кожна посада (робоче місце) має специфічні особливості і вимоги до рівня професійних знань, практичних навичок, особистісних якостей, яким повинен відповідати претендент на посаду. Процес відбору працівника передбачає побудову моделі робочого місця.

Слід зазначити також, що проблема професійного відбору за своєю сутністю є проблемою взаємної адаптації людини до діяльності, а також оцінки і формування придатності людини до конкретної діяльності. Професійна придатність визначається сукупністю індивідуальних особливостей людини, що впливають на успішність освоєння трудової діяльності у кейтеринговій компанії й ефективність її виконання. Вона відображає реальний рівень розвитку професійно значимих якостей для певної діяльності, що формуються і виявляються на етапах життєвого та професійного шляхів. До їхнього числа

належать якості, що характеризують особливості трудового виховання і навчання, професійної підготовленості, психологічної структури особистості, стану здоров'я і фізіологічних функцій, фізичного розвитку, що визначаються вимогами різних професій. [42, ст. 324]

Професійна придатність також визначається рівнем задоволеності людини процесом і результатами своєї праці. У сучасному суспільстві задоволеність людини своєю професією залежить не тільки від самого процесу праці, але і від зовнішніх факторів. До них відносяться умови діяльності, соціально-психологічні особливості колективу, рівень матеріального забезпечення, престиж професії іт.д. Важливе значення для формування задоволеності працею мають і можливості самоствердження, самооцінки і самовдосконалення людини.

Таким чином, поняття професійної придатності використовується для характеристики з погляду її відповідності до вимог трудової діяльності. Включення людини в діяльність породжує формування можливостей виконувати трудові функції на заданому рівні ефективності, надійності та безпеки протягом визначеного часу. Ця властивість, як правило, відбиває інтегральну характеристику суб'єкта праці. Іноді поняття професійної придатності використовують у зв'язку з розв'язанням ситуативних завдань, але в цьому випадку воно ототожнюється з поняттям професійної підготовленості, що більш адекватно до подібних умов (П.К. Анохін, 1977; К.К. Платонов, 1965, 1986; В.А. Бодров, 2001, 2003).

Властивість професійної придатності варто розглядати в двох аспектах: по-перше, як сукупність вихідних індивідуальних якостей людини, що визначають успішність формування придатності до конкретної діяльності, і по-друге, як систему наявних, сформованих і взаємозалежних якостей суб'єкта діяльності (професійних, психологічних та ін.), що забезпечують ефективне виконання конкретних професійних завдань. [26, ст.235]

Професійний відбір до конкретної трудової діяльності відбиває особливості процесу вибору, визначення майбутньої професії на основі діагностики і прогнозування можливостей людини успішно її освоїти й

ефективно працювати, а також розвитку комплексу професійно значимих якостей, тобто формування професіонала.

Оцінка і формування професійної придатності являють собою елементи єдиної системи підготовки людини до трудової діяльності і забезпечення успішної її реалізації протягом усього професійного шляху. Поняття «система» у цьому випадку має на увазі об'єктивну єдність пов'язаних і взаємозалежних заходів (процедур) керування і контролю процесу розвитку і становлення професіонала, забезпечення його придатності до визначеної діяльності.

Наступним кроком є визначення вимог до працівника, відповідність яким вважається підставою для зарахування його на роботу.

Первинне знайомство з претендентами на посаду відбувається шляхом аналізу документів кандидатів (анкет, резюме попередньої трудової діяльності, автобіографій, характеристик, рекомендацій, копій документів про освіту). На цьому етапі працівник служби персоналу повинен звернути особливу увагу на відповідність даних, повідомлених претендентом про себе в окремих документах. При ознайомленні з анкетними даними з'являється ймовірність виникнення додаткових питань у менеджера з персоналу. Знайти відповіді на запитання можливо лише при зустрічі з претендентом, тому необхідно організувати співбесіди.

Під час усних співбесід досить складно виявити якості, які приховує кандидат або про наявність яких він навіть не підозрює. Тому в кадровій роботі дедалі ширше запроваджується тестування як метод виявлення інтелектуальних та інших якостей людей. Тести можуть передбачати письмові або усні відповіді і завдання, штучно імітувати близьку до реальної ситуацію, в якій претендент повинен виявити спосіб своїх дій. Перевірити вміння претендента можливо лише організувавши випробування. Практичне випробування вмінь кандидата полягає у наданні йому певних завдань і оцінюванні якості їх виконання.

Оцінювання претендентів менеджером повинно відбуватись із комплексним використанням системи спеціальних методик. Застосовують їх як при відборі працівників в організацію, так і у процесі їх трудової діяльності. [37, ст.167]

## **Висновки до першого розділу**

У результаті аналізу науково-психологічної літератури з'ясовано, що професійний відбір – це система заходів із виявлення та достовірного прогнозування можливостей працездатності осіб, які за своїми індивідуальними якостями є найбільш придатними до професійної діяльності за конкретним фахом. У сфері виїзного обслуговування професійний відбір персоналу є обов'язковим і застосовується з метою визначення професійної придатності кандидатів.

Метою професійного відбору є прогностична інтегральна оцінка психологічного потенціалу майбутнього фахівця, що реалізується засобами професійної психодіагностики.

Таким чином, відбір і найм персоналу являє собою систему цілеспрямованих дій із залучення на роботу кандидатів, що володіють якостями, необхідними для досягнення цілей, поставлених організацією. Це пошук, оцінка та відбір людей, які бажають і вміють працювати, володіють потрібними компетенціями та поділяють цінності компанії. Відбір персоналу являє собою процес вивчення психологічних і професійних якостей працівника з метою встановлення його придатності для виконання обов'язків на певному робочому місці або посаді, вибору із сукупності претендентів найбільш підходящого з урахуванням відповідності його кваліфікації, спеціальності, особистісних якостей і здібностей характеру діяльності, інтересам організації і його самого.

## **РОЗДІЛ II**

### **Організація дослідження та обґрунтування психодіагностичного інструментарію роботи.**

Наукову основу заходів професійного психологічного відбору в даний час складають роботи в області диференціальної психології та психології здібностей, а також розробки сучасних методів дослідження психіки людини. У більшості подібних робіт розглядаються питання теорії індивідуальних відмінностей; соціально-біологічної сутності людини і співвідношення його вроджених і набутих якостей; властивості особистості, що формують професійні здібності; значення властивостей нервової системи та їх прояви у професійній діяльності; проблеми надійності та валідності тестів і багато іншого.



Умовою, що визначає практичну доцільність психологічного профвідбору, є доведеність його соціально-економічної виправданості, наявність обґрунтованої та апробованої системи відбору, досвідчених фахівців-діагностів.

Принципи організації процесу відбору кадрів наступні: -

- Зв'язок пошуку та відбору кадрів зі стратегією і призначенням організації;
- Науково-методичне забезпечення (дослідження ринку праці, розробка і використання технології кадрового відбору, аналіз закріплюєності та успішності новачків);
- Фінансове забезпечення (обґрунтування, планування і отримання фінансових коштів на проведення робіт з кадрового відбору). Витрати, пов'язані з відбором і найманням, повинні бути менше, ніж ефект, одержуваний організацією завдяки їх успішному проведенню;
- Матеріально-технічне забезпечення (приміщення, засоби оргтехніки з обробки та обліку інформації);
- Правове забезпечення (суворе використання ґрунтовної правової бази під всі дії, пов'язані з персоналом: трудового законодавства, загальноукраїнських класифікаторів посад і професій, тарифно-кваліфікаційних довідників);
- Забезпечення справедливого підходу до оцінки всіх кандидатів і претендентів на посаду;
- Конфіденційність (здійснення відбору та найму на умовах довірчості, нерозголошення відомостей про кандидатів непричетним до найму співробітникам, іншим підприємствам і організаціям, стороннім особам).

[41, ст. 345]

Для успішного відбору першочергового значення має визначення критеріїв, на підставі яких буде прийматися рішення про переваги здобувачів. При встановленні критеріїв відбору повинні бути дотримані наступні вимоги: необхідність, достатність, повнота, надійність і валідність критеріїв.

**Необхідність і достатність критеріїв.** Не слід перевантажувати процес пошуку кандидатів, зайво скорочуючи число можливих кандидатів,

необґрунтовано збільшуючи число критеріїв, які використовуються в процесі відбору.

**Повнота критеріїв.** Вимога повноти критеріїв, використовуваних при відборі, означає, що вони повинні враховувати всі ключові характеристики, важливі для успішної роботи на даній посаді. Неповнота критеріїв відбору можуть призвести до того, що будуть відібрані кандидати, не задовольняють організацію за деякими важливим робочим показниками.

**Надійність критеріїв.** Відбір на підставі встановлених критеріїв має забезпечити точність і стійкість результатів. Результати, отримані під час відбору, не повинні бути випадковими.

**Валідності критеріїв** відбору означає, що критерії відбору повинні відповідати змісту роботи та вимогам до посади, яку виробляється відбір. Низька валідність критеріїв відбору може з'явитися джерелом помилок.

У психології праці особистісні властивості групуються по різних підставах, виокремлюються і оцінюються за критерієм важливості (необхідності) для певної професійної діяльності. Для кожного виду діяльності обґрунтовується список професійних якостей, які відносяться до категорії важливих (обов'язкових). [27, ст. 123]

Згідно із темою випускної кваліфікаційної роботи, у систему психологічного професійного відбору були включені спеціальні методики профвідбору, що дозволяють визначити такі показники: емоційно-вольової, комунікативної та мотиваційної сфери.

*Психологічний тест* — стандартизоване, випробування, призначене для встановлення кількісних і якісних індивідуально-психологічних особливостей. Основне завдання тесту — передбачення на його основі майбутньої поведінки досліджуваного. [11, ст. 18]

Час тестування обмежено, здійснюється кандидатом письмово, після чого оцінюється і інтерпретуються результати.

Тести для психологічного обстеження було визначено виходячи з вимог до рівня розвитку професійно важливих психологічних якостей, що пред'являються конкретним робочим місцем (посадою), на яке приймається

кандидат. Перелік необхідних для обстеження психологічних тестів попередньо був визначений психологом.

За результатами психологічного тестування робиться висновок і список рекомендацій, який розгорнуто письмово фіксується. Відобразивши в ньому основні індивідуально-психологічні особливості тестованого, його сильні і слабкі сторони, можливі труднощі адаптаційного періоду і т.д.

Першою застосованою методикою є «Особистісний опитувальник Айзенка». Методика призначена для оцінки симптомокомплексу екстраверсії – інтроверсії й нейротизму (емоційної стабільності). В основу свого опитувальника Г.Айзенк (1964) поклав дві основні якості ВДН, котрі як вважає більшість дослідників визначають всю різноманітність типів особистості. Це екстраверсія-інтроверсія й емоційно-вольова нестабільність, або нейротизм. Автор пов'язує екстра- та інтроверсію з вираженістю процесів збудження й гальмування в корі головного мозку. При цьому типових екстраверта та інтроверта він розглядає як полярно протилежні особистості. [24, ст. 57]

Опитувальник Айзенка містить 57 запитань, з яких за 24 запитаннями оцінюються екстраверсія-інтроверсія, інші 24 запитання характеризують нестабільність-стабільність, а останні 9 входять в шкалу відвертості і вірогідності результатів дослідження. (Дана методика прикріплена у додатку 2)

Друга методика «Дослідження вольової саморегуляції». У загальному вигляді під рівнем вольової саморегуляції розуміється міра опанування особистою поведінкою в різноманітних ситуаціях, здатність свідомо керувати своїми діями, бажаннями і станами.

Рівень розвитку вольової саморегуляції може бути охарактеризований в цілому й окремо за такими властивостями характеру як наполегливість та самовладання.

Рівні вольової саморегуляції визначаються порівнянням із середніми значеннями кожної шкали. Якщо вони складають більше половини максимально можливої суми збігань, то цей показник відображає високий рівень розвитку високої саморегуляції наполегливості чи самовладання.

Здобувши інформацію про усвідомлювані особливості саморегуляції, можна розробити програму вдосконалення, відзначивши ті властивості, які в першу чергу потребують розвитку або корекції.

Третьою методикою дослідження є методика: «Професійна мотивація». Під мотивацією традиційно розуміються спонукання, що викликають активність і визначають її спрямованість. Мотивація, зумовлюючи поведінку і діяльність, впливає на професійне самовизначення, на задоволеність людини своєю працею. Професійна мотивація - це дія конкретних спонукань, що зумовлюють вибір професії та тривале виконання обов'язків, пов'язаних з цією професією. Професійна мотивація формується під впливом факторів навколишньої дійсності.

Професійна мотивація – динамічний, мінливий і безперервний процес, що відбувається під постійним впливом об'єктивних і суб'єктивних факторів. Структуру професійних мотивів можна виявляти на різних етапах становлення (розвитку) професіонала: на етапі вибору професії або спеціальності (зважаються всі плюси і мінуси запропонованої роботи); у процесі роботи з обраної спеціальності; при зміні робочого місця (перехід з однієї роботи на іншу).

При розгляді проблем, пов'язаних із професійною мотивацією, питання про вплив мотивації на успішність діяльності є одним з основних. Загальновизнано, що від вираження професійних мотивів залежить ефективність діяльності. Вона визначає результативність праці, її дослідження та аналіз дозволяють визначати причини та чинники ставлення претендентів на вакантні посади до виконання службових обов'язків (негативне або позитивне).

Постійний моніторинг рівня мотивації працівників сприятиме своєчасному виявленню та усуненню факторів, які негативно впливають на ставлення їх до професійної діяльності, надасть можливість оцінювати ефективність проведених заходів, а також створювати сприятливі умови для формування позитивної професійної мотивації, спрямованої на зростання внутрішньої мотивації особистості.

Четвертою методикою є: «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей». Комунікативні та організаційні здібності є потрібним компонентом і передумовою здібностей у тих видах діяльності, які пов'язані із спілкуванням між людьми, з організацією колективної праці. Вони – важливий ланцюжок у розвитку професійних здібностей.

Комунікативні здібності — це здатність людини взаємодіяти з іншими людьми, адекватно інтерпретуючи отримувану інформацію, а також правильно її передаючи. Ці навички дуже важливі у сфері виїзного обслуговування, коли щодня необхідно взаємодіяти з багатьма людьми. Комунікативним здібностям у даному випадку приділяється досить багато уваги, оскільки основним методом роботи є спілкування. [30, ст. 123]

Комунікативні здібності - це багато в чому ступінь успішності використання вербальних і невербальних засобів спілкування, так як по словесному каналі передається чиста інформація, а по невербальному - ставлення до партнера по спілкуванню. «Невербальна поведінка людини нерозривно пов'язане з його психічними станами і служить засобом їх вираження». На основі невербальної поведінки розкривається внутрішній світ особистості, здійснюється формування психічного змісту спілкування та спільної діяльності. [31, ст. 432]

Бажання займатися організаційною діяльністю і спілкуватися з людьми залежить від типологічних особливостей особистості. В основному вони визначаються суб'єктивною цінністю та значимістю для людини майбутніх результатів її активності й ставлення до осіб, з якими вона взаємодіє. Це треба врахувати, складаючи рекомендації для обстежуваних з низьким рівнем розвитку аналізованих схильностей. Досить часто нахили виникають у таких видах діяльності й спілкування, які спочатку байдужі людині, та мірою включення в них стають значущими. У зв'язку з цим важливими є власні зусилля і подолання комунікативних бар'єрів. Вони можливі, якщо людина ставить перед собою свідому мету саморозвитку. [5, ст. 76]

Аналізуючи результати дають оцінку рівня комунікативних та організаційних схильностей обстежуваного.

## **Висновки до 2 розділу**

Важливим фактором, який забезпечує успіх у професійній діяльності є мотивація, емоційно-вольові, комунікативні та організаторські здібності. Сформовані правильно дані фактори у працівників сфери виїзного обслуговування до професійної діяльності забезпечує інтерес до зайняття цією діяльністю, відчуття власної значущості, прагнення до самовдосконалення та професійного зростання.

Таким чином, професійний психологічний відбір в даний час є тим інструментом, який дозволяє вирішити одну з найскладніших проблем у діяльності будь-якої організації - здійснити якісний відбір персоналу. Для цього необхідно насамперед розуміти, що являє собою людина, які психологічні характеристики слід враховувати при прогнозуванні успішності сто трудової діяльності, а також як і за допомогою чого можна оцінити рівень розвитку цих якостей у конкретного кандидата на заміщення вакантної посади.

### **РОЗДІЛ III**

#### **Аналіз результатів емпіричного дослідження відбору персоналу виїзного обслуговування.**

З метою вивчення апробації психодіагностичного інструментарію щодо особливостей професійного психологічного відбору персоналу у сфері виїзного обслуговування було проведено емпіричне дослідження.

Завданням даного розділу є робота з отриманою інформацією під час емпіричного дослідження, аналізування отриманої інформації, її систематизація, винесення припущень і обробка даних.

Процес аналізу отриманої інформації має базуватися на результатах емпіричних досліджень, на визначених характеристиках інформації, на конкретних властивостях обраних для використання статистичних методів.

Аналізування інформації полягає в оцінюванні вже систематизованих даних. Остаточні результати аналізу виступають у формі рекомендацій, що

представляють собою засновані на оцінці зібраних даних пропозицій, рекомендацій, настанов і т.д.

Групою досліджуваних за 4 методиками:

1. «Особистісний опитувальник Айзенка»,
2. «Дослідження вольової саморегуляції»,
3. «Професійна мотивація»,
4. «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей»

стали претенденти на різні вакантні посади у компанії у складі 30 осіб, серед яких 13 жінок та 17 чоловіків.

Першою досліджуваною методикою є «Особистісний опитувальник Айзенка». Заповнені бланки були звірені з ключем і підраховані. Результати були записані у «бланки відповідей» проти позначень: «Е» - шкала «екстра – інтроверсія», «Н» - шкала «нейротизму – емоційна стабільність», «Щ» шкала – шкала «щирості». Результати опитування достовірні ті, які по шкалі «Щирість» < 3, при результатах шкали «Щ» > 3, обробка не проводилась.

Отримані дані представлені у таблиці 1.

Таблиця 3.1

Результати тестування за 1 методикою

№ п/п	Вік оптантів	Шкали			Тип темпераменту			
		Щ	Е	Н	Холер.	Санг.	Флегм.	Мелан.
1	Ж 18	1	12	12	+			
2	Ч 18	2	12	5			+	
3	Ч 19	1	8	4		+		
4	Ч 19	3	4	12		+		
5	Ж 20	3	7	9			+	
6	Ч 21	2	15	5		+		
7	Ч 21	1	13	11				+
8	Ж 21	2	10	14				+



9	Ч 22	2	16	12	+			
10	Ч 22	2	7	8			+	
11	Ж 22	2	9	10			+	
12	Ч 25	3	15	14	+			
13	Ч 25	3	4	7			+	
14	Ж 27	3	7	8		+		
15	Ж 27	1	11	12				+
16	Ч 27	2	13	9		+		
17	Ч 27	3	4	7			+	
18	Ж 27	1	9	10			+	
19	Ж 28	2	8	12	+			
20	Ж 28	3	11	12	+			
21	Ч 28	2	10	12		+		
22	Ж 29	2	8	12				+
23	Ж 29	2	15	9		+		
24	Ж 30	1	8	11				+
26	Ч 30	1	7	9			+	
27	Ж 31	1	12	12	+			
28	Ч 32	3	4	12		+		
29	Ч 34	3	10	13		+		
30	Ч 35	3	5	8			+	

Кожному типу темпераменту властиві позитивні і негативні якості. Слід зазначити, що темперамент рідко зустрічається у чистому вигляді. Як правило в однієї людини поєднуються властивості різних типів, наприклад: холеричний меланхолік, меланхолійний флегматик та ін.

На основі отриманих даних, було визначено емоційну стійкість та типи темпераменту досліджуваних осіб. А саме, характеристику динамічної сторони, що має істотне значення для розуміння образу поведінки людини, її характеру.

Те, наскільки людина виявляє урівноваженість у поведженні, гнучкість, динамічність і експансивність у реакціях, говорить про якісні особливості особистості і її можливостей. Таким чином, темперамент не є чимось зовнішнім у характері людини, а органічно входить у його структуру.

У даній групі досліджуваних було визначено, що у 13 жінок, досить високий рівень невротизму та емоційної стійкості. У деяких жінок помірна, виражена та вкрай виражена екстраверсія. Також виражена та помірна інтроверсія. Натомість жінок із вкрай вираженою інтраверсією немає.

У 17 досліджуваних чоловіків було визначено, що більшості із них притаманна вираженість: помірна інтроверсія, помірна екстраверсія, виражена екстраверсія та вкрай виражена екстраверсія. Присутні фактори невротизму, мало виражений невротизм, помірний невротизм та виражений невротизм.

Також у групі досліджуваних було визначено типи темпераменту, індивідуально своєрідні властивості психіки, що визначають динаміку психічної діяльності людини, що однаково виявляються в різноманітній діяльності незалежно від її змісту, цілей, мотивів, залишаються постійними в зрілому віці й у своєму взаємному зв'язку характеризують тип темпераменту.

Отже на основі отриманих результатів за даною методикою було зроблено висновок. Установлено відсутність залежності між рівнем досягнень, тобто кінцевим результатом дій, і особливостями темпераменту, якщо діяльність протікає в умовах, які можна визначити як нормальні. Таким чином, незалежно від ступеня рухливості або реактивності індивіда в нормальній, нестресовій ситуації результати діяльності в принципі будуть однаковими, оскільки рівень досягнень буде залежати головним чином від інших факторів, особливо від рівня мотивації і здібностей. Разом з тим дослідження, що встановлюють цю закономірність, показує, що в залежності від темпераменту змінюється спосіб здійснення самої діяльності.

У залежності від особливостей темпераменту люди розрізняються не кінцевим результатом дій, а способом досягнення результатів. Були проведені дослідження з метою установити залежність між способом виконання дій і особливостями темпераменту. У цих дослідженнях розглядався індивідуальний

стиль діяльності як шлях до досягнення результатів або способів рішення визначеної задачі, обумовленої головним чином типом нервової системи.

Результати досліджень з урахуванням специфіки роду діяльності компанії у яких вивчався типовий для даних індивідів спосіб виконання дій, показують, що саме тип нервових процесів, впливає на формування визначеного стилю діяльності.

Перед сангвініком варто безупинно ставити нові, по можливості цікаві задачі, що вимагають від нього зосередженості і напруги. Необхідно постійно включати його активну діяльність і систематично заохочувати його зусилля.

Флегматика потрібно втягнути в активну діяльність і зацікавити. Він вимагає до себе систематичної уваги. Його не можна переключати з однієї задачі на іншу. У відношенні меланхоліка неприпустимі не тільки різкість, брутальність, але і просто підвищений тон, іронія. Він вимагає особливої уваги, варто вчасно хвалити його за виявлені успіхи, рішучість і віл. Негативну оцінку варто використовувати як можна обережніше, усіляко зм'якшуючи її негативну дію. Меланхолік - самий чуттєвий і ранимий тип з ним треба бути гранично м'яким і доброзичливим.

Від темпераменту залежить, яким способом людина реалізує свої дії, але при цьому не залежить їхня змістовна сторона. Темперамент виявляється в особливостях протікання психічних процесів, впливаючи на швидкість спогаду і міцність запам'ятовування, швидкість розумових операцій, стійкість і переключність уваги.

За методикою «Дослідження вольової саморегуляції» А. В. Зверькова та Є. В. Ейдмана, було оцінено рівень розвитку вольового самоконтролю, як міру володіння власною поведінкою. [7, ст. 76]

Оскільки вольові якості працівників сфери виїзного обслуговування є однією із найважливіших складових їхньої професійної діяльності. Воля – це одна зі сторін людської психіки, що забезпечує людині можливість свідомо регулювати свої дії і вчинки згідно з поставленою метою при обліку конкретно складних обставин. Воля – психічний процес свідомої та цілеспрямованої

регуляції людиною своєї діяльності та поведінки з метою досягнення поставлених цілей.

У вольових діях людина здійснює власну свідому мету. Свідома діяльність – це довільна діяльність. Довільне напруження фізичних сил, довільне сприймання, запам'ятовування, довільна увага тощо – це свідомі регуляція, свідоме спрямування фізичних і розумових сил на досягнення свідомо поставленої мети. Отже, воля є однією з найважливіших умов людської діяльності. Щоб тримати себе в рамках, обумовлених проведеною практичною діяльністю, працівник у більшості випадків має проявити свою волю, стримуючи емоційне збудження.

Отримані дані представлені у таблиці 2

Таблиця 2

Результати дослідження за 2 методикою

Рівні	Субшкали		Загальний вольовий самоконтроль
	Самовладнання	Наполегливість	
Високий	23	24	27
Середній	5	4	1
Низький	2	2	-

Відповідно до представлених даних більшості респондентів характерні високі рівні вольового самоконтролю та високі рівні розвитку самовладання та наполегливості.

Результати дослідження показали, що загальний рівень вольової саморегуляції у більшості чоловіків та жінок спостерігається високий рівень вольової саморегуляції. Отримані дані свідчать про те, що 90% досліджуваних претендентів мають високий рівень вольової саморегуляції. Їх можна назвати емоційно зрілими, активними, незалежними, самостійними особами. Їх вирізняє спокій, впевненість у собі, стійкість намірів, реалістичність поглядів, розвинене почуття особистого обов'язку. Вони планомірно втілюють власні наміри, вміють розподіляти зусилля і здатні контролювати свою поведінку та вчинки. Низький рівень вольової саморегуляції, в середньому вигляді, спостерігається у 5%

досліджуваних. Для таких претендентів характерними є вразливість, невпевненість у собі. Також жінкам властива імпульсивність і нестійкість намірів. Це може бути пов'язане як з незрілістю, так і з вираженою витонченістю натури, не підкріпленою здатністю до рефлексії та самоконтролю.

У 5 досліджуваних спостерігається середній рівень вольової саморегуляції. За допомогою теста-опитувальника ми виявили ще й рівень двох вольових якостей особистості: наполегливості та самовладання. Як засвідчують результати дослідження, всі досліджувані мають високий рівень за даними шкалами. Отже, більшість кандидатів намагаються вийти з конфлікту шляхом дії: у них відбувається не стільки рефлексія особистісних переживань, скільки прагнення довести заплановане до завершення або подолати ситуацію, почавши діяти. Такі працівники намагаються доволі контролювати емоційні реакції та стани, їх можна назвати емоційно стійкими.

Отже, дослідження показали певну закономірність: розвиток вольової саморегуляції у чоловіків та жінок відбувається в різні вікові періоди, проте, різниця не в загальному рівні їхнього розвитку, а в ступені вияву тих чи інших вольових якостей у різних видах діяльності. Так, чоловіки виявляють високу вольову активність у фізичній роботі, жінки характеризуються наполегливістю та організованістю в розумовій праці.

Підсумовуючи результати дослідження, можна стверджувати, що саморегуляція поведінки є інтегративною властивістю особистості, яка поєднує інтелектуальні, мотиваційні, вольові, емоційні сфери особистості. Загалом можна констатувати, що саморегуляція – це єдність соціальних та психологічних проявів свідомості й самосвідомості особистості.

Зважаючи на отримані результати, можна відзначити, що у наших досліджуваних переважає високий рівень сили волі. Тобто, такі люди зазвичай продовжують добиватися поставленої мети попри перешкоди й труднощі, критично оцінюють поради й пропозиції інших людей, діють, керуючись власними поглядами й при цьому вносять у свої дії корективи, сформовані на основі отриманих порад.

Відповідно до поставленої мети, було визначено загальний рівень розвитку вольової саморегуляції, наполегливості, самовладання майбутніх працівників сфери виїзного обслуговування.

За допомогою опитувальника «Професійна мотивація» К. Замфір (у модифікації А. Реана) було визначено показники параметрів професійної мотивації. [37, ст. 51]

Відповідно до узагальнених результатів, пріоритетними факторами для працівників є: достойна зарплата; особистий успіх; хороші умови праці; цікава робота; відповідальність. кар'єрний ріст

Пріоритетність достойної зарплати пояснюється тим, що у грошах втілені можливості задоволення багатьох потреб особистості (за гроші можна придбати їжу, одяг тощо), а грошове винагородження діяльності є однією з форм позитивного підкріплення. Зрозумілим є прагнення респондентів мати хороші умови праці, тобто наявність належного матеріально-технічного забезпечення професійної діяльності.

Серед пріоритетних факторів професійної діяльності опитуваних «мотиваторами» визнані особистий успіх, цікава робота, відповідальність. Переживання особистого успіху відбувається в процесі самореалізації у професійній діяльності та коли отримані результати призведуть до професійного самовдосконалення. Дуже важливим чинником мотивації для кандидатів є безпосередньо сама робота (однак не монотонна, шаблонна, а цікава: різноманітна і творча) як стимул професійного зростання. Відповідальність – основна риса сформованої особистості, яка при виконанні обов'язків готова відповідати за наслідки своїх дій.

Найменш значимими для опитуваних є такі фактори: стиль керівництва; заходи з охорони здоров'я та соціального забезпечення, інші соціальні програми; службове становище; ступінь безпосереднього контролю за роботою.

Отже, вплив мотивації на поведінку працівників залежить від безлічі чинників, він є дуже індивідуальним і може змінюватись під впливом мотивів зворотнього зв'язку з діяльності людини. Як і особистість мотиваційний процес має особистісний характер, і те, що одного може спонукати до праці, іншого

залишить байдужим до його виконання. Тому для загального підвищення мотивації, кейтерингової діяльності, необхідно вживати мотиваційних заходів на основі отриманих даних, не залишаючи поза увагою, звичайно, особистісний підхід.

Четвертою методикою дослідження є «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей». Було визначено показники комунікативних та організаторських схильностей.

Аналізуючи результати дослідження була надана оцінка рівня комунікативних та організаційних схильностей обстежуваних. Із 30 досліджуваних 3 отримали оцінку 3, що характерний середній рівень прояву комунікативних та організаційних схильностей. Вони прагнуть контактів з людьми не обмежують коло своїх знайомств, наполягають на власній думці, планують свою роботу, хоча їхній потенціал нахилів не відрізняється високою стійкістю. ця група обстежуваних має потребу в подальшій серйозній і планомірній виховній роботі з формування і розвитку комунікативних та організаційних схильностей. Людина може виконувати адміністративну роботу, проте потрібна додаткова психологічна корекція по формуванню і розвитку комунікативних характеристик.

Наступні 7 досліджуваних отримали оцінку 4. Для них характерний високий рівень прояву організаційних і середній рівень комунікативних характеристик. Людина не губиться в новій обстановці, проявляє ініціативу в спілкуванні. Відчуває потребу в організаторській діяльності і активно прагне її, швидко орієнтується в складних ситуаціях. Вона ініціативна, вважає за краще в складній ситуації ухвалювати самостійні рішення, відстоювати свою думку. Людина може виконувати адміністративну роботу. Ключові позитивні якості: швидка орієнтація у важких ситуаціях, здатність ухвалювати самостійні рішення.

Обстежувані 20 претендів які отримали оцінку 5 для них характерний дуже високий рівень прояву організаційних і високий рівень комунікативних характеристик. Людина не губиться в новій обстановці, постійно прагне розширити коло своїх знайомих, займається громадською діяльністю, проявляє

ініціативу в спілкуванні. Відчуває потребу в організаційній діяльності і активно прагне її, швидко орієнтується у важких ситуаціях. Людина ініціативна, вважає за краще в складній ситуації ухвалювати самостійні рішення, відстоювати свою думку. Наполеглива в діяльності, яка її цікавить. Сама шукає такі справи, які б задовольняли потребу в комунікації та організаційній діяльності. Людина може виконувати адміністративну роботу.

### **3.1 Особливості проявів емоційно-вольової сфери.**

Тест-опитувальник ВСК спрямовано на визначення узагальненого оцінювання індивідуального рівня вольової регуляції, розвиток вольової сфери особистості – здатності свідомо керувати власними діями, емоціями та станами. Окрім загального рівня «володіння собою», тест оцінює ступінь активності та емоційної зрілості людини, її впевненість у собі, самостійність, реалістичність поглядів та стійкість намірів, а також дозволяє прогнозувати поведінку людини під час стикання з труднощами

Самоконтроль вважають умовою адекватного та психічного відображення людиною внутрішнього світу та його навколишньої об'єктивної реальності. Він містить форми психічних явищ (процеси, стани, властивості). Самоконтроль є обов'язковою ознакою свідомості та самосвідомості людини. З'ясовано, що самоконтроль є також компонентом процесів управління – саморегулювання, систем якості різної природи, де людина є найвищою складною системою. «Самоконтроль» розглядаємо як свідомий контроль, здійснюваний людиною над власною поведінкою, думками і почуттями, а також регулювання і планування діяльності. Особливої уваги це набуває у процесі інноваційної діяльності. Самоконтроль дозволяє людині свідомо змінювати напрямок думок, утримуватися від небажаних дій.

Отже, самоконтроль – це усвідомлення та оцінювання суб'єктом власних дій, психічних процесів та станів. Поява і розвиток самоконтролю визначається вимогами суспільства до поведінки людини. Формування довільної саморегуляції надає людині можливість усвідомлювати та контролювати ситуацію, процес, а також наявність еталону та можливості отримання



відомостей про контрольовані дії та стани. Згадуючи вольовий самоконтроль, мається на увазі взаємне проникнення волі та самоконтролю. Оскільки чіткого визначення вольового самоконтролю не існує, а є поняття «вольовий контроль» та «вольова регуляція».

З'ясовано, що вольовий самоконтроль у процесі діяльності людини може виступати певним маркером, що характеризує особистість, відображає здатність виконувати поставлені перед нею завдання у швидкозмінних умовах стресу. Цьому сприяє така визначальна риса характеру як самоовладання. Його висока вираженість сприяє збалансованій роботі основних психологічних механізмів: самоконтролю і корекції, унаслідок чого розвивається стресостійкість та здатність до швидкої адаптації. Отже, вольовий самоконтроль відіграє важливу роль в адаптації та саморегуляції особистості у швидкозмінних умовах інноваційних перетворень.

Під рівнем вольової саморегуляції розуміється оволодіння власною поведінкою в різних ситуаціях, здатність свідомо керувати діями, станами та спонуканнями. Зазначені особливості визначають індивідуальний стиль та конкретні прояви активності людини. Рівень розвитку вольової саморегуляції може бути охарактеризовано в цілому та окремо за такими властивостями характеру, як наполегливість і самовладання. Під час здійснення інноваційної діяльності може виявитися, що привабливість справи та важливість цілі набагато нижче, ніж зусилля, які затрачаються на подолання труднощів, а людина, якщо вона не застосовує його, не має розвиненої відповідальності, може припинити діяльність. Тому психологічна готовність персоналу організації до діяльності має базуватися на розвитку особистісних рис, властивостей, а також розвитку вольової саморегуляції особистості та формування активної суб'єктної позиції.

У ході діагностичного етапу здійснено узагальнення результатів дослідження вольової саморегуляції за різними субшкалами, у респондентів різних категорій персоналу освітніх організацій, які показано у розділі 3.

### **3.2 Характеристика комунікативної сфери персоналу.**

Комунікативні та організаторські здібності впливають на повсякденне життя кожної людини. Їх відсутність може досить відчутно позначатися на всіх сферах діяльності.

Комунікативні здібності відіграють важливу роль у житті будь-якої людини. Розвиток таких здібностей необхідно для побудови кар'єри, бізнесу і особистих відносин. Керівник підприємства повинен володіти навичками управління, знати основи психології взаємовідносин для мінімізації виробничих проблем. Застосування навичок комунікації важливо в будь-яких стресових ситуаціях.

Комунікативні здібності - це комплексне багаторівневе особистісне утворення, сукупність комунікативних характеристик особистості, а також її соціально-перцептивні та операційно-технічні знання та вміння, що забезпечують регуляцію і протікання діяльності спілкування. У структурі комунікативних здібностей виділяють такі блоки: особистісний блок ; соціально-перцептивний; операційно-технічний блок. Всі структурні компоненти комунікативних здібностей виступають в нерозривній єдності в комплексі, забезпечуючи регуляцію процесу спілкування. А.А. Кідрон під комунікативними здібностями розумів загальну здатність, пов'язану з різноманітними підструктурами особистості і виявляється в навичках суб'єкта спілкування вступати в соціальні контакти, регулювати повторювані ситуації взаємодії, а також досягати в міжособистісних відносинах переслідувані комунікативні цілі. Автор вважає, що здатність особистості до комунікації в найбільш загальному вигляді виражається у здатності встановлювати соціальні контакти з іншими людьми, здатності входити в різні ролі, здатність приходити до взаєморозуміння в різних умовах інтеракції і на різних рівнях обміну інформації. У структурі

комунікативних здібностей на особистому рівні О.О. Кідрон виділяє чотири площини:

- базовий рівень комунікативного потенціалу людини, що охоплює суспільні особові передумови до спілкування: комунікативні засоби, схема орієнтації інтеракції, зовнішність, темперамент, статус індивіда у мікроколективі;
- нижчий рівень проявити комунікативних здібностей - навички спілкування;
- середній рівень комунікативних здібностей - вміння спілкуватися;
- вищий рівень - форма інтеракційного пристосування і функціональна спрямованість поведінки. [32, ст. 234]

Комунікативні здібності - це багато в чому ступінь успішності використання вербальних і невербальних засобів спілкування, так як по словесному каналі передається чиста інформація, а по невербальному - ставлення до партнера по спілкуванню. «Невербальна поведінка людини нерозривно пов'язане з його психічними станами і служить засобом їх вираження». На основі невербальної поведінки розкривається внутрішній світ особистості, здійснюється формування психічного змісту спілкування та спільної діяльності. Люди досить швидко навчаються пристосовувати своє вербальне поведінку до обставин, що змінюються, але мова тіла виявляється менш пластичним. [14, ст. 198]

Взаємовідносини начальник – підлеглий, постачальник – замовник особливо яскраво виявляють вміння ефективно спілкуватися.

Першим кроком в розвитку комунікативних здібностей є вміння слухати. Сьогодні лідери підприємств повинні прислухатися до думок підлеглих і колег, аналізувати ситуації, вирішувати конфлікти. Слухання допоможе вам отримати нові ідеї. Способи усунення виробничих проблем стануть більш зрозумілими для підлеглих, дадуть можливість відчувати себе членом команди.

Найчастіше талановиті і творчо мислячі люди через відсутність організаторських і комунікативних навичок не можуть доносити свої ідеї до

оточуючих людей, не можуть зацікавити учасників команди. Дуже часто ступінь володіння навичками спілкування залежить від особистих якостей людини.

Є кілька якостей, необхідних як для комунікацій, для лідера команди.

1. Розсудливість.
2. Рішучість.
3. Чуйність.
4. Стресостійкість.
5. Вміння чути співрозмовника. [13, ст. 342]

У своїй основі комунікативні навички впливають на побудову ділових зв'язків, ефективність роботи, дають можливість виявляти проблеми на їх ранніх стадіях, вирішувати їх без непорозумінь і труднощів.

Якості організатора повинні бути притаманні талановитому керівнику. Вони включають в себе комунікативні, лідерські здібності і прагнення, психологічну гнучкість. Для ефективної роботи колективу важливо, щоб керівник прагнув:

- бути справедливим;
- бути об'єктивним;
- зацікавити співробітника, мотивувати до роботи;
- бути миротворцем і вміти вирішувати конфлікти. [41, ст. 123]

Організаторська діяльність трудовістка, вона передбачає вміння працювати в соціально-економічних системах, враховувати естетичні, економічні відносини, оцінювати професійні навички і якості кожного члена колективу, а також в умінні формувати навички колективу як стійкої і динамічної системи.

### 3.3 Аналіз результатів мотиваційної сфери обстеження.

Мотивування працівників здійснюється відповідно до потреб організації і працівників у ній залежно від необхідності, обумовленої навколишнім середовищем. Звідси потрібно проаналізувати зміст вимог, висунутих навколишнім середовищем, у якому діє компанія, а також потреби організації; крім того, індивідуальні потреби, що дуже різні в різних людей.

Система мотивів, які виконують функцію спонукання, спрямування і регулювання діяльності, утворює мотиваційну сферу особистості. Мотиваційна сфера представлена: актуальними мотивами, які фактично спонукають до діяльності; потенційними мотивами, які сформовані, але не виявляються в діяльності. [32, ст 121]

Зауважимо, проте, що мотиваційна сфера людини динамічна, мотивація може посилюватися або послаблюватися. Можуть змінюватися ієрархія і стійкість мотивів. У мотиваційній сфері вирізняють три зони мотивації: центральна зона, у межах якої незадоволені потреби, виступаючи в формі високозначущих мотивів, зумовлюють активну, напружену діяльність працівника; зона мотивації, яка пов'язана з потребами, що постійно і легко задовольняються, значущість їх часто людиною недооцінюється, однак втрата одразу ж виявляє високу особистісну цінність; зона мотивації, в основі якої лежать потреби, для задоволення яких поки що немає можливостей і вони не можуть викликати адекватної їм діяльності. [36, ст. 421]

Управління трудовою поведінкою працівника повинно виходити з врахування особливостей цих сфер мотивації. Зокрема, зовнішнє стимулювання на різних етапах трудової діяльності може змінювати організацію спонукань працівника, переводити потенційні мотиви в зону активної мотивації.

З мотивами пов'язані мотиваційні стратегії діяльності людини, які можуть сприяти або протидіяти їй прогресивному розвитку.

Розвитку особистості сприяють мотиваційні стратегії, які характеризуються вибором високозначущих цілей, а досягнення їх вимагає мобілізації функціональних та інтелектуальних можливостей, переборення труднощів, часто в умовах ризику. Мотиваційні стратегії, які не сприяють прогресивному розвитку особистості, характеризуються звуженням сфери діяльності. Проте слід уникати так званих неадекватних мотиваційних стратегій, які виявляються у виборі цілей, що значно переважають можливості людини, або у високій мобілізації цих можливостей на досягнення легко доступних цілей. Це означає, що рівень домагань, які спонукаються певними мотивами, має характеризуватися такою складністю і трудністю завдань, виконання яких приносить людині задоволення. [11, ст. 321]

Існує так званий оптимум мотивації, який забезпечує найкращу якість виконання роботи. Він залежить від складності завдання. Ця залежність відома під назвою закону Йеркса—Додсона і означає, що у випадку складного завдання оптимум досягається при слабкій мотивації, тоді як легкому завданню відповідає сильна мотивація. [4, ст. 76]

Мотиви формуються поетапно. Перший етап характеризується усвідомленням спонукання, яке включає усвідомлення його предметного змісту, способів дії і результату. Усвідомлене спонукання виступає мотиваційною одиницею, якою можуть бути потреба, схильність, бажання. Другим етапом є прийняття мотиву. Щоб усвідомлене спонукання перетворилося на особистісний мотив, воно повинно бути внутрішньо прийняте людиною, тобто співвіднесене з ієрархією особистісних цінностей. Третій етап пов'язаний з реалізацією мотиву, на якому його спонукальна функція поєднується з функцією задоволення потреби. Якщо неможливо реалізувати прийнятий мотив, то у працівника виникає фрустрація. Фрустрація — це психічний стан людини, викликаний об'єктивно непереборними (або суб'єктивно так сприйнятими) труднощами виконання завдання, досягнення мети. Наслідком цього може бути зниження самооцінки і рівня домагань. На четвертому етапі мотив закріплюється в характері людини, перетворюється на властивість особистості, тобто на потенційні спонукання. Кінцевим етапом у розвитку мотивів є актуалізація

потенційних спонукань, тобто відповідний вияв їх як рис особистості в умовах внутрішньої або зовнішньої необхідності. Стосовно мотиваційної сфери такими рисами є мотив досягнення успіхів і мотив уникнення невдач, а також певний локус контролю, самооцінка і рівень домагань. [43, ст. 65]

Мотив досягнення успіхів — намагання людини добитися успіхів у діяльності і спілкуванні. Мотив уникнення невдач — відносно стійке намагання людини уникнути невдач у життєвих ситуаціях, пов'язаних з оцінкою результатів її діяльності іншими людьми. Локус (локалізація) контролю — якість, яка характеризує схильність людини приписувати відповідальність за результати своєї діяльності зовнішнім факторам і обставинам (зовнішній локус) або власним зусиллям і здібностям (внутрішній локус). Схильність до зовнішнього локусу контролю властива людям, невпевнених у своїх здібностях, невірноважених, несамостійних у прийнятті рішень, часто безвідповідальних. Люди з внутрішнім локусом контролю послідовні, наполегливі в досягненні мети, впевнені в собі, врівноважені, незалежні, схильні до самоаналізу і критичної самооцінки. [15, ст. 151]

Особи, які приймають невдачу заради високої привабливості можливого досягнення успіху, віддають перевагу складним завданням і належать до ризикованого типу особистості. Таких працівників доцільно використовувати для пошуку нетипових, нетрадиційних рішень.

Слід зазначити, що мотив уникнення невдачі виявляється як стійка тенденція працівника робити все від нього залежне не для того, щоб добитися більших успіхів, а для того, щоб виконати роботу не гірше за інших. Отже, потенціал його недовикористовується.

Вивчення рівня домагань працівників дозволяє краще зрозуміти мотиви їх поведінки і управляти мотиваціями. Шляхи підвищення рівня домагань залежать від індивідуальних особливостей працівників та їх урахування в управлінні розвитком персоналу.

Психологічні вимоги до стимулювання ефективності праці зводяться: до забезпечення рівноваги між здібностями працівника і стимулами; постановки перед працівниками правильно вибраних цілей, залучення їх до цілей організації;

особистої зацікавленості працівників у загальних результатах праці, досягнення яких відповідає їхнім потребам, інтересам та очікуванням.

У сучасному управлінні розвитком організації мотиваціям діяльності працівників надається величезне значення. На основі пізнання справжніх спонукань працівників до високопродуктивної праці розроблені і використовуються різні моделі мотивації. Найбільш відомі так звані змістовні та процесуальні теорії мотивації. [7, ст. 78]

Змістовні теорії мотивації базуються на врахуванні різноманітних потреб і пов'язаних з ними факторів, які визначають поведінку працівників. Потреба — це внутрішній стан людини, який полягає у фізіологічному або психологічному відчутті нестачі чогось важливого для її життєдіяльності. Потреби утворюють ієрархічну структуру, котра як домінанта визначає поведінку людини. Загальноприйнятим є поділ потреб на первинні, за своєю природою фізіологічні, і вторинні — психологічні (потреба в успіху, повазі, владі, приналежності).

Якщо немає прямого зв'язку між затраченими зусиллями і досягнутими результатами, то мотивація послаблюється. У разі, коли людина не буде відчувати чіткого зв'язку між досягнутими результатами і бажаною винагородою, мотивація праці також буде послаблюватися. Невпевненість в адекватній винагороді за результати не стимулює трудові затрати. Знижується мотивація працівника і тоді, коли досягнуті результати адекватно винагороджуються, але працівник не може їх досягти за умови розумних затрат. [13, ст. 54]

У теорії очікувань задоволення (незадоволення) від винагороди має важливе значення. У зв'язку з тим, що працівники різняться за потребами, можливостями затрат на досягнення результату, то конкретну винагороду вони оцінюють по-різному. Отже, завдання мотивації персоналу полягає в тому, щоб зіставляти і привести у відповідність запропоновану винагороду з результатами.

Теорія справедливості виходить з того, що працівник не тільки суб'єктивно оцінює винагороду відповідно до затрачених зусиль, а й порівнює її з винагородою інших працівників, які виконують аналогічну роботу. Якщо внаслідок такого порівняння працівник бачить несправедливість або йому так



здається, то в нього виникає психологічне напруження, знижується мотивація до праці. [12, ст. 187]

Відчуття справедливості винагороди можна відновити або за рахунок зменшення затрачених зусиль, або за рахунок підвищення винагороди. Дослідження показують, що ті працівники, які вважають, що їм переплачують, намагаються підтримати інтенсивність праці на досягнутому рівні або збільшують її. Ті працівники, які вважають, що їм недоплачують, починають працювати менш інтенсивно.

Зауважимо, що сприймання та оцінка справедливості винагороди є відносними, а не абсолютними. Відмінності у знаннях, досвіді, індивідуальному стилі діяльності окремих працівників, які виконують однакову роботу або обіймають однакові посади, є факторами різної ефективності праці, які необхідно враховувати в мотивації. [37, ст. 46]

Згідно з цією моделлю мотивації досягнуті результати залежать від докладених працівником зусиль, його здібностей, характеру та усвідомлення своєї ролі. Рівень цих зусиль визначається цінністю винагороди і рівнем впевненості в тому, що між затраченими зусиллями і можливою винагородою існує тісний зв'язок. Досягнуті результати обумовлюють внутрішню (почуття компетентності, самоповаги) і зовнішню (премія, похвала, просування по службі) винагороду працівника. Результатом зовнішніх і внутрішніх винагород з урахуванням їх справедливості є задоволення у працівника. Останнє залежить від цінності винагороди, яка не однакова в різних працівників. Усе це свідчить про те, що механізм мотивації праці складний і вимагає всебічного врахування індивідуальних психологічних особливостей працівників, їхніх потреб, інтересів, спрямованості, ціннісних орієнтацій.

### **Висновки до 3 розділу**

Визначено, що професійно-психологічний відбір кандидатів на вакантні посади у сфері виїзного обслуговування включає психологічний та психофізіологічний відбори. В основі психологічного відбору лежить оцінювання індивідуальнопсихологічних особливостей кандидата на посаду з метою встановлення ступеня їх відповідності вимогам і специфіці кейтерингової діяльності.

На основі аналізу теоретичних підходів та запропонованих емпіричних методик надано модель системи психофізіологічного забезпечення професійної діяльності працівників сфери виїзного обслуговування, яка базується на теоретичних уявленнях про генетичну детермінованість професійно важливих психофізіологічних якостей для виконання робіт.

Складовими частинами цієї системи є: професіографічний аналіз діяльності (вивчення психологічної специфіки кейтерингової діяльності, її вимог до розвитку психофізіологічних якостей фахівців, визначення адаптаційно сприятливих та дезадаптуючих чинників діяльності, перелік професійно важливих якостей та протипоказань); професійний психофізіологічний відбір (вивчення психофізіологічних властивостей кандидатів, визначення наявності професійно важливих якостей і відсутність протипоказань, оцінка рівня придатності кандидата) і психофізіологічний супровід (моніторингова оцінка поточного психофізіологічного стану, визначення і реалізація необхідних оптимізаційних заходів), які виступають її взаємопов'язаними компонентами, спрямованими на досягнення загальної мети - забезпечення стабільної ефективності та надійності професійної діяльності працівників).

## **ВИСНОВКИ**

В даній роботі ми здійснили аналіз основних наукових підходів до вивчення проблеми психологічного професійного відбору у сфері виїзного обслуговування, розглянули специфіку роботи працівників даної сфери та професійно важливих якостей, що необхідні для даної специфіки роботи. При підготовці до організації дослідження нами був обґрунтований психодіагностичний інструментарій дослідження емоційно-вольової, мотиваційної та комунікабельної сфери.

За результатами дослідження написано рекомендації щодо вдосконалення подальшого процесу психологічного професійного відбору. Зокрема мотиваційної, комунікабельної та емоційно-вольової сфери.

Проблему професійного психологічного відбору вивчали такі вчені: Клімов Є., Корольчук М., Миронець С., Крайнюк В., та ін.

За допомогою вивчення літератури з проблеми нашого дослідження дало нам змогу зробити висновок щодо психологічного професійного відбору та важливих складових у самому процесі.

Визначено, що професійно-психологічний відбір кандидатів на вакантні посади у сфері виїзного обслуговування включає психологічний та психофізіологічний відбори. В основі психологічного відбору лежить оцінювання індивідуальнопсихологічних особливостей кандидата на посаду з метою встановлення ступеня їх відповідності вимогам і специфіці кейтерингової діяльності.

На основі аналізу теоретичних підходів та запропонованих емпіричних методик надано модель системи психофізіологічного забезпечення професійної діяльності працівників сфери виїзного обслуговування, яка базується на теоретичних уявленнях про генетичну детермінованість професійно важливих психофізіологічних якостей для виконання робіт.

Складовими частинами цієї системи є: професіографічний аналіз діяльності (вивчення психологічної специфіки кейтерингової діяльності, її вимог до розвитку психофізіологічних якостей фахівців, визначення адаптаційно сприятливих та дезадаптуючих чинників діяльності, перелік професійно важливих якостей та протипоказань); професійний психофізіологічний відбір

(вивчення психофізіологічних властивостей кандидатів, визначення наявності професійно важливих якостей і відсутність протипоказань, оцінка рівня придатності кандидата) і психофізіологічний супровід (моніторингова оцінка поточного психофізіологічного стану, визначення і реалізація необхідних оптимізаційних заходів), які виступають її взаємопов'язаними компонентами, спрямованими на досягнення загальної мети - забезпечення стабільної ефективності та надійності професійної діяльності працівників).

Застосування системного та процесного підходів до підбору персоналу підприємства дозволяє комплексно вирішити завдання формування необхідного за якісними властивостями та структурою персоналу виходячи зі специфіки сфери діяльності підприємства та стратегії його розвитку. Подальші дослідження зазначеної проблематики пов'язані з необхідністю розробки ефективної системи підбору персоналу для підприємств різних галузей національного господарства. Вирішення цих питань планується здійснити у наступних роботах.

Важливим фактором, який забезпечує успіх у професійній діяльності є мотивація. Сформована внутрішня мотивація кандидатів до професійної діяльності забезпечує інтерес до зайняття цією діяльністю, відчуття власної значущості, прагнення до самовдосконалення та професійного зростання. Загальновідомо, що стимулювання праці – це один із загальних способів соціального керування, впливу на поведінки, діяльність індивідів, соціальних груп, трудових колективів. Запропоновані керівникам практичні рекомендації щодо розвитку внутрішньої мотивації працівників подані у доступній для сприйняття і розуміння формі. Це дозволить ефективно їх застосовувати у управлінській діяльності. Застосування даних рекомендацій сприятиме розвитку внутрішньої мотивації підлеглих, підвищенню ефективності їх діяльності та підтриманню у них відчуття задоволеності здійсненим професійним вибором.

Відбір являє собою латентну функцію, здійснювану організацією для виявлення зі списку заявників осіб, які найкраще підходять для вакантної посади. Оскільки робоча сила наймається в організацію виходячи з вимог як тактичних, так і стратегічних завдань, необхідно, щоб:

- при наборі були відібрані самі відповідні для організації працівники;
- витрати, пов'язані із залученням робочої сили, були незначними по відношенню до результатів;
- зберігалась структура кадрів з одночасним припливом нових ідей в організації;
- не постраждав психологічний клімат організації;
- особисті очікування працівників організації були втілені в життя.

В роботі надано перспективну структуру системи професійного психофізіологічного відбору на вакантні посади у сфері виїзного обслуговування, визначено напрямки на організацію науково – методичного, організаційного, кадрового та матеріально – технічного забезпечення. Наведена структура може бути корисна для організації процесу психофізіологічного забезпечення професійної діяльності фахівців в особливих та екстремальних умовах діяльності.

### **Список використаних джерел**

1. Левченко Т. І. Мотивація суб'єкта в різних видах діяльності: монографія. Вінниця: Нова книга, 2012. 448 с.

2. Мірошніченко О. А. Види мотивації особистості до професійної діяльності // Педагогічна освіта: теорія і практика. Збірник наукових праць: Психологія. Педагогіка. 2016. № 25. С. 87-93.
3. Бодров В.А.. Психологія професійної придатності. Навчальний посібник для вузів - М.. ПЕР СЕ - 511 с - (Сучасна освіта), 2001
4. М.С.Корольчук, В.М.Крайнюк, «Теорія і практика професійного психологічного відбору» Київ, 2010, ст532.
5. НоReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 3. Кейтеринг / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко ] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017.
6. А.А.Мазаракі, «Тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні», Київ, 2004. 432с.
7. А.А.Мазаракі «Туризм і ресторанний бізнес: сучасні тенденції та перспективи розвитку» Київ, 2007. 543с.
8. Приймук, О. О. Психологічні умови формування професійних якостей здобувачів вищої освіти : дис. канд. психолог. наук. 150с.
9. В.В.Архіпов, В.А.Русавська «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства» 342ст. 2009.
- 10.В.С.Ковешніков, А.Т.Матвієнко, О.Г. Разметова, «Організація готельно ресторанного господарства» Ліра-К, 2018, ст.564.
- 11.Приходько Ю.О. П47 Практична психологія: Введення у професію: Навч. посібник. 3-тє вид. - К.: Каравела, 2012. - 248 с.
- 12.Методологічні та теоретичні проблеми психології: Навчальний посібник / М.С.Корольчук, Ю.Л.Трофімов, В.І. Осьодло та ін. – К.: Ніка - Центр", 2008. –336 с.
- 13.Трофімов Ю.Л. Психологія. – К.: Либідь, 1999. – 558 с.
- 14.Кулініч І. О. Психологія управління. – К., 2011. – 415 с.
- 15.Марищук В.Л. Психологические основы формирования профессионально значимых качеств: дис. докт. психол. наук. – Л., 1982. – 418 с.
- 16.Татенко В.А. Психологические стратегии и технологии актуализации субъективного потенциала человека // Психологія на перетині тисячоліть: 36.

- наук. праць учасників П'ятих Костюківських читань: У 3 т. – К.: Гнозис, 1998. – Т. 3. – 548с.
17. Колот А.М. Мотивація персоналу: підручник / А.М. Колот, С.О. Цимбалюк. – К.: КНЕУ, 2012. – 397 с.
18. Куліпанов К.А. Мотивація і оцінка персоналу: навч. посіб. / К.А. Куліпанов. – К.: Знання-Прес, 2009. – 138 с.
19. Калініченко Л.Л. Комплексний підхід до мотивації персоналу банку / Л.Л. Калініченко // Вісник Одеського національного університету імені І.І. Мечникова. Економіка. Одеса: ОНУ ім. І.І. Мечникова, 2014. – Т. 19. – Вип. 2/5 – С. 135-138.
20. Психологічна енциклопедія/ автор упорядник О.М. Степанов, Київ Академвидав, 2006, - 424с.
21. Технології роботи організаційних психологів [Текст]: навч. посібн. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова, О. В. Винославська та ін.; за наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Фірма «ІНКОС», 2005. – 366 с.
22. Чудакова В. П. Інформаційно-смісловий компонент дослідження «Вольового самоконтролю» – показник сформованості психологічної готовності до інноваційної діяльності й конкурентоздатності особистості [Текст] / В. П. Чудакова // Освіта і розвиток обдарованої особистості: Щомісячний науково-методичний журнал. – 2015. – № 12 (43) (грудень). – С. 45–53.
23. Кокурн О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця : монографія / О. М. Кокурн. – К. : ДП «Інформ.-аналіт. агенство», 2012. – 200с.
24. Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. 263-265 с.
25. Маркова А. К.: Психология профессионализма.: Изд-во Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. – 33 с.
26. Миронець С.М. Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації. Монографія. / Миронець С.М., Тімченко О.В. – К. : ТОВ «Видавництво «Консультант», 2008. – 232 с.

27. Общая психодиагностика. Основы психодиагностики, немедицинской психотерапии и психологического консультирования. / Под ред. А. А. Бодалева, В. В. Столина. – М.: Изд-во МГУ, 1987. – 278 с.
28. Платонов К. К. Проблемы способностей. – М.: Наука, 1972. – 303 с.
29. Сыманюк Э. Э. Психологические барьеры профессионального развития личности. Практико-ориентированная монография / Э. Э. Сыманюк. – М. : Московский психолого- социальный институт, 2005. – 252 с.
30. Чеховских М. И. Основы психологии. Учебное пособие, Мн.: ООО «Новое знание», 2002. – 54-56 с.
31. Шадриков В. Д.: Деятельность и способности.- М., 1994. – 35-36 с.
32. Юник І. Д. Когнітивні уміння майбутніх фахівців як предмет психолого-педагогічних досліджень / І. Д. Юник // Науковий вісник Чернівецького національного університету. – Чернівці : ЧНУ, 2014. – Вип. 719. Педагогіка та психологія. – 195-200 с.
33. Юник І. Д. Перспективні напрями розвитку когнітивних умінь майбутніх фахівців / І. Д. Юник // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 17. Теорія і практика навчання та виховання : зб. наук. праць. – К. : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2017. – Вип. 26. – 207-212 с.
34. Чудакова В. П. Інтегральна характеристика «індивідуально-психологічні особливості та емоційно-вольової сфери особистості» – критерій сформованості психологічної готовності до інноваційної діяльності й конкурентоздатності особистості [Текст] / В. П. Чудакова // Освіта і розвиток обдарованої особистості: щомісячний науково-методичний журнал. – 2015. – № 9 (40) (вересень). – С. 38–44.
35. Технології роботи організаційних психологів [Текст]: навч. посібн. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова, О. В. Винославська та ін.; за наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Фірма «ІНКОС», 2005. – 366 с.
36. Пашукова Т.І., Допіра А.І., Дьяконов Г.В. Практикум із загальної психології / Пашукова Т.І., Допіра А.І., Дьяконов Г.В. – К., 2000. – 204с.



- 37.Зеленков А.В., Кононенко А.В., Налапко М.М. Організація набору та відбору персоналу // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. – 2008. – № 3. – С. 125-135.
- 38.Шипуліна В.О., Каспрук О.В. Новітні підходи до залучення кадрових ресурсів // Вісник Хмельницького національного університету. – 2009. – № 3. – Т. 2. – С. 111-117.
- 39.Носкова О. Г .. ПСИХОЛОГІЯ ПРАЦІ, 2004 р. 546с. Київ.
- 40.Малхазов О. Р. Психологія праці: навч. посібник для студ. вузів / О. Р. Малхазов. – К. : Центр учбової літ., 2010. – 206 с.
- 41.Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности : учеб. пособие для вузов / В.А. Бодров. – М.: ПЕР СЭ, 2001. – 356 с.
42. Бутчер Т. Ода людським можливостям.М., Онікс, 1996, 101 – 105 с.
43. Войчихова А.І. Характеристика індивідуально-типологічних особливостей та їх вплив на взаємостосунки з оточуючими// Психологічна газета. – 2006. - № 14. – 18-26 с.

*Додаток 1*

**«Теоретичні засади психологічного відбору працівників у сфері виїзного обслуговування»**

**Сенік І.С., 6 курс ФЕМП КНТЕУ,**

## спеціальність: «Психологія»

*У статті проаналізовано методико-теоретичні засади психологічного відбору персоналу, у сфері виїзного обслуговування за професійно важливими якостями.*

*Проведено аналіз вимог до обслуговуючого персоналу в умовах технологічних нововведень, сучасних тенденцій та швидкої адаптації в умовах постійної зміни локації роботи.*

*Ключові слова: відбір персоналу, професійно важливі якості, виїзне обслуговування.*

*The article analyzes the methodological and theoretical principles of psychological selection of personnel in the field of outpatient services for professionally important qualities.*

*There are analysis of the requirements for service personnel in the context of technological innovations, modern trends and quick adaptation in the face of constant changes in the location of work.*

*Key words: personnel selection, professionally important qualities, outbound service.*

**Постановка проблеми.** Психологічні знання все більше проникають у практичну діяльність приватних і державних організацій. Все частіше керівники організацій та підприємств змушені вирішувати завдання управління та розвитку організації з урахуванням тих знань, які були накопичені психологічною наукою і практикою за роки свого розвитку. З цієї точки зору професійний психологічний відбір є найбільш яскравим втіленням використання наукових психологічних знань у практичній діяльності.

Актуальність даної теми полягає у можливості застосування висвітлених напрямків роботи з обслуговуючим персоналом кейтерингу на практиці для вирішення проблеми психологічного відбору працівників, з подальшим підвищенням результативності надання послуг гостинності. Вивчення психологічних і професійно важливих якостей працівників торгівлі з метою встановлення їх придатності для виконання обов'язків на певному робочому місці або посаді та вибору із сукупності претендентів найбільш відповідних з урахуванням кваліфікації, спеціальності, особистих якостей і здібностей характеру діяльності, інтересам кейтерингу набуває суттєвої важливості, для комплектування кваліфікованих кадрів.

Оцінка розвитку необхідних для успішного навчання та діяльності з обраної спеціальності індивідуально-психологічних якостей і властивостей особистості кандидата, а також винесення висновку про придатність до навчання або практичної діяльності з відповідної спеціальності.

Однією з актуальних проблем для будь-якого закладу ресторанного господарства є відбір кваліфікованих кадрів. Для того, щоб заклад успішно функціонував, потрібно не лише обґрунтувати концепцію, встановити сучасне технічне обладнання та оформити інтер'єр. Центральним і визначним є людський фактор - людина з її фаховими вміннями і професійними навичками, креативністю, емоціями, обізнана у ресторанній сфері - обслуговуючий персонал.

Крім того, персонал - це ще й інструмент продажу. Обсяг продажу залежить від того, яка робоча атмосфера панує у кейтерингу і чи задоволені співробітники своєю працею. Звідси необхідність постійного стимулювання працівників. Практична потреба у науковому визначенні взаємозалежностей між цими факторами в діяльності кейтерингу спонукала багатьох наукових працівників до вибору даної теми для дослідження.

**Мета статті.** Здійснити аналіз теоретико-методичних засад психологічного відбору персоналу для створення необхідного резерву працівників на всі посади і спеціальності.

**Аналіз досліджень та публікацій.** Незважаючи на те, що проблемам організації ефективної діяльності обслуговуючого персоналу ресторанного господарства та

психологічного відбору персоналу відведено вагоме місце у наукових працях вітчизняних вчених, (М.С.Корольчук, В.М.Крайнюк, Ю.Л.Трофімов, С.Д.Максименко) [1, 11,12].

Існує цілий ряд нерозроблених аспектів цього напрямку. Зокрема: не узгоджено критерії вибору і показники професійної кваліфікації персоналу, форми і методи мотивації, не вивчено проблеми активізації діяльності персоналу в умовах модернізації ресторанного господарства.

**Виклад основного матеріалу.** На сьогоднішній день можна сміливо стверджувати, що одною з основних детермінант успіху у бізнесі є правильно відібрані співробітники. Відбір кадрів – один з важливих психологічних елементів в управлінні компанією, він відноситься до довгострокової інвестиції, яка у разі правильного розрахунку принесе чималий прибуток для будь-якого бізнесу. Відбір персоналу — це процес вивчення психологічних і професійних якостей працівника з метою встановлення його відповідності до вимог робочого місця і підбору з наявних претендентів того, хто найбільше підходить на це робоче місце, з врахуванням його кваліфікації, спеціальності, особистих якостей, здібностей, характеру та інтересів організації [5 ст. 47].

Відомо, що для якісної роботи кейтерингової компанії потрібен кваліфікований персонал. І попри високий рівень безробіття у нашій країні, труднощі в пошуку хороших працівників – не рідкість. Це є досить складний і дорогий процес. Процес відбору здійснюється поетапно. Спочатку проводиться попередня співбесіда; заповнення заяв і анкет; співбесіда з менеджером по персоналу; тестування, перевірка рекомендації і послужного списку, медичний огляд. За їх результатами лінійні керівники або менеджер по персоналу приймають остаточне рішення про найм на роботу.

Під час психологічного відбору оцінюються психологічні та психофізіологічно властивості особистості: особливості мотиваційної сфери, характеру, інтелектуальної та сенсорної організації, психомоторики, властивості нервової системи, темпераменту.[1ст.21]

Принципи професійного відбору. З урахуванням уявлення про природу професійних здібностей, структури особистості сформульовані принципи, які визначають зміст та послідовність реалізації засобів професійного відбору спеціалістів. А саме:

- Принцип етапності відбору – полягає в послідовності вивчення особистості з виведенням відповідних критеріїв на етапах психологічного, психофізіологічного, соціального та медичного відбору, а також узагальнюючого висновку (результату).
- Принцип динамічного (продовженого) відбору – передбачає раціональну послідовність та повторність обстежень кандидата, а також оцінки здібностей людини до конкретної роботи з позицій розвитку та змін в процесі виховання, навчання, тренування, роботи з спеціальністю.
- Принцип диференціювання та групування – передбачає визначення заходів професійного відбору, необхідних для конкретної спеціальності або групи спеціальностей. Диференційний прогноз передбачає розробку засобів відбору не на одну, а на групи спеціальностей, які об'єднуються за критеріями спільностей, основних елементів структури діяльності та професійно важливих якостей особистості. [1 ст.

Професійний психологічний відбір має проводитися спільними зусиллями психологів і лікарів-психофізіологів, які здійснюють соціально-психологічне вивчення, психологічне та психофізіологічне обстеження кандидатів для підготовки за певною спеціальністю. Соціально-психологічне вивчення передбачає оцінку моральних якостей особистості, суспільної й трудової активності, професійної спрямованості, умов виховання й розвитку, особливостей спілкування, стосунків й поведінки в колективі. Психологічне й психофізіологічне обстеження включає вивчення пізнавальних психічних процесів (інтелектуальних особливостей), психомоторики, емоційно-вольових якостей та рівня нервово-психічної нестійкості.[1ст.21]

Кожна кейтерингова компанія - складний об'єкт із поставленим механізмом, який повинен ефективно працювати. Рушійною силою цього механізму є праця людини як ланки обслуговуючого персоналу кейтерингу, яка виступає не лише його обличчям, але і найбільше відображає душу закладу, передаючи внутрішній настрій усього підприємства гостю.

Обслуговуючий персонал - команда спеціалістів обізнаних у сфері гостинності, які виконують різноманітні функції, спрямовані на задоволення потреб гостя шляхом обслуговування, відповідно до встановлених стандартів, норм та правил. У кейтеринговій компанії це офіціант, бармен, хостес, сомельє, адміністратор залу. [13 ст.129]

Ресторанний бізнес у сфері обслуговування посідає особливе місце. Тут дуже важливим є працівник і його професійні якості, оскільки для того, щоб обслужити одного гостя, потрібно задіяти близько шести-восьми осіб, і саме працівник цієї сфери дев'яносто відсотків свого робочого часу проводить у спілкуванні. Професійно важливі якості – це окремі динамічні риси особистості, психічні та психомоторні властивості (виражені рівнем розвитку відповідних психічних та психомоторних процесів), а також фізичні якості, що відповідають вимогам до людини будь-якої певної професії і сприяють успішному оволодінню цією професією.[4 ст.107]

Дотичними до цієї теми є результати дослідження вчених С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко, які розробили перелік показників якості послуг, виявивши, що споживачі користуються в основному простими критеріями незалежно від виду послуг. Зокрема, це:

- *доступність*: послугу легко отримати в зручному місці, в слушний час, без зайвого очікування її надання;
- *комунікабельність*: опис послуги виконаний на мові клієнта і точно,
- *компетентність*: обслуговуючий персонал володіє необхідними навичками і знаннями;
- *ввічливість*: персонал привітний, поважний і дбайливий;
- *довірливість*: на компанію і його службовців можна покластися, оскільки вони дійсно прагнуть задовольнити будь-які запити клієнтів;
- *чуйність*: службовці чуйні й творчо підходять до вирішення проблем і задоволення запитів клієнтів;
- *безпека*: послуги, що надаються, не несуть з собою ніякої небезпеки або ризиків і не дають приводу для яких-небудь сумнівів;
- *відчутність*: такі компоненти послуги правильно відображають її якість; розуміння/знання клієнта: службовці прагнуть якнайкраще зрозуміти потреби клієнта і кожному з них приділяють увагу. [2 ст. 98]

Виходячи з вищенаведених критеріїв, видно, що провідне місце займають саме особистісні та професійні якості працівників сфери послуг.

Кожна кейтерингова компанія веде боротьбу за кваліфікованого працівника. Попри те, що на ринку праці пропозиція персоналу ресторанної сфери велика, професіоналів тут одиниці. Відповідно, основним завданням менеджера, керівника повинні бути саме навчання та підготовка, а не пошук готових працівників.

При прийомі на роботу менеджер керується досвідом роботи працівника, зазначеному в резюме, кількістю та престижністю закладів, у яких йому доводилося працювати, здобутими там вміннями та навичками.

Проте слід враховувати, що сьогодні роботодавець вже не вважає великий перелік ресторанів у резюме свідченням значного досвіду, а швидше може зробити висновок про недостатню вірність своєму місцю роботи. Це найбільш типовий метод підбору кадрів. Крім того, не варто забувати, що робота у кейтеринговій компанії має особливу специфіку., певна категорія гостей, обрана тематика заходу та постійна зміна локації роботи, що впливає на особливості трудового процесу. Отже, визначальну роль займає постійне навчання персоналу. [10 ст. 67]

Перед новим співробітником стоять завдання: за порівняно короткий термін адаптуватися до загальної концепції, внутрішнім правилам і розпорядком компанії, а також вивчити досить велику кількість нової інформації. Офіціантові-початківцю доводиться звикати до нової посуді, нового розташування робочих приміщень (мийки, сервізною, роздачі).

До цього додається необхідність вивчити різні меню та продукти кейтеренгу і налагодити відносини з новим колективом. Завдання компанії в цьому випадку - максимально полегшити процес адаптації, мінімізувавши тимчасові та ресурсні витрати. Адаптація – сукупні властивості індивіда, що характеризують його стійкість до умов середовища та рівень пристосування до них, результат такого пристосування.

Будь-яка людина, на новому місці роботи перебуває у стресовому стані, який пов'язаний з незнанням стандартів компанії і зустріччю з персоналом, у якого вже склалися свої традиції і стиль роботи. Засвоєння норм і цінностей іноді відбувається дуже важко. Ситуацію посилює брак уваги менеджера з персоналу або керуючого підприємства, а також продуманої і грамотної процедури процесу проведення адаптаційного періоду.

Адаптацією співробітників повинні займатися професіонали - люди, для яких ця діяльність є прямим функціональним обов'язком. Крім того, до цієї роботи варто залучати тих, хто безпосередньо пов'язаний з конкретним робочим місцем, на яке прийняли нового працівника.

Щодо специфіки роботи у сфері послуг, то тут слід зауважити: для її працівників вкрай важливі такі якості, як:

- відкритість;
- комунікабельність;
- доброзичливість;
- стресостійкість;
- швидка адаптація;
- клієнтоорієнтованість;
- фізична витривалість;
- швидка дія;
- стійка увага;
- розвинена оперативна і довгострокова пам'ять; [б ст.37]

Саме їх необхідно виховувати та заохочувати у потенційних та вже працюючих офіціантів, барменів, адміністраторів та інших співробітників. Протягом робочого дня доводиться вирішувати багато поточних питань, долати проблемні ситуації і в той же час залишатися привітним із гостями та колегами. У кейтерингу ретельно підходять до виявлення всіх вищезазначених якостей: при влаштуванні на роботу кандидату пропонують пройти спеціальне тестування, яке наочно демонструє, наскільки людина готова до роботи в цій специфічній індустрії.

Вагомими проблемами при підборі персоналу є те, що конкуренція у даній сфері невпинно зростає, кожного дня відкриваються нові компанії з новими ідеями та звабливими пропозиціями для працівників, а серед них переважає молодь із постійним бажанням шукати щось краще, низький рівень мотивації працівників деякими роботодавцями, незначна ймовірність кар'єрного росту, не надто високий рівень оплати праці й престижність роботи у порівнянні із закордонними колегами.

Перша проблема, з якою зіштовхується роботодавець: більшість персоналу працює в кейтерингу на основі фрілансу, а значить, має досить низьку мотивацію. Запрошений персонал не є носієм корпоративних стандартів. У такій ситуації провідна роль відводиться постійним співробітникам. Менеджери, адміністратори і офіціанти повинні допомогти «новачкам» в освоєнні основ і техніки обслуговування гостей, до того ж вони є першими кандидатами на позиції старших офіціантів і адміністраторів на заході, де виконавцями будуть залучені працівники. Постійні співробітники можуть стати дієвою підтримкою для менеджера проекту, дозволяючи зняти з нього частину навантаження.

З іншої сторони, деякі підприємства ресторанного господарства дають людині, яка прийшла працювати у кейтеринг, можливість просування службовими сходинками, професійне зростання та підвищення кваліфікації і всередині галузі можливість переходити з однієї компанії в іншу – кейтеринг більш високого класу в межах однієї мережі або групи

кейтерингів. Роботу і кар'єру в кейтринговій компанії сьогодні можна віднести до категорії стабільних [2 ст 109].

У сучасних умовах запроваджується новий погляд на персонал, який відображає зростання роль людського фактора в діяльності організації, залежність від якості, мотивації та характеру праці кожного працівника. Інвестиції у розвиток персоналу розглядаються як довгостроковий фактор конкурентоспроможності підприємства. Тому успішний досвід управління персоналом компанії "Макдональдс" повинен ретельно досліджуватися та впроваджуватися на вітчизняних підприємствах харчової індустрії [3 ст.52].

При цьому природа управління людськими ресурсами визначає ефективність бізнесу і досягнення окремих його членів. Потрібно брати до уваги і невідчутні вигоди, такі як поліпшення моральної атмосфери, задоволення роботою працівників та ін. А отже, керівнику, менеджеру, адміністратору слід постійно займатися підвищенням продуктивності праці свого персоналу. Тому ефективними є проведення курсів із підвищення кваліфікації та тренінгів для працівників. Для цього можна додатково залучати спеціально обізнаних спеціалістів. Оскільки дуже швидко розвиваються технології, розширюється асортимент товару, вдосконалюються і корегуються методи обслуговування та продаж, дуже ефективним є проведення тренінгів по винах, віскі, коньяках, каві, чаю, воді, сигарах, по особливостях обслуговування конфліктних гостей чи гостей різних національностей, по методах ефективних продаж, по вдосконаленню вміння спілкуватися, по етикету, іноземних мовах професійного спрямування, і цей список можна ще довго продовжувати. У сучасному світі особливо важливими вважаються міжкультурні компетенції, здатність працювати з людьми різної національності, конфесії й культури. Кожен такий тренінг дає працівникові об'єм нової інформації, розширює знання і вміння, дає відповіді на запитання, а отже забезпечує впевненість і позитивно впливає на подальший результат праці.[7 ст. 83]

Мотивація - ще один ключ до формування "правильного" персоналу. Лише вмотивована людина зможе віддавати роботі більше і краще. Це ще одне завдання для керівника - знайти, що стане мотивацією для його конкретного підлеглого. Це може бути і грошова винагорода, і підвищення у посаді, проста похвала чи безперервний контроль з боку керівництва. Неодмінно вагомою мотивацією є розуміння працівником того, що йому подобається робота і що тут він на своєму особливому місці. [9 ст.117]

Також важливою вимогою до обслуговуючого персоналу кейтерингу є висока етична культура. Це значимий критерій при підборі й розстановці кадрів, особливо на посади офіціантів, барменів, метрдотелів, які є центральними фігурами в кейтеринговій компанії. Основне правило обслуговування - до всіх без виключення гостей персонал повинен бути бездоганно ввічливий, уважний і тактовний.

Етична культура праці визначається в першу чергу рівнем кваліфікації та професійної майстерності кадрів, їх загальноосвітньою підготовкою і передбачає достатній рівень їх особистої загальної й професійної культури, етикету, етики та естетики праці. Від працівників кейтерингу вимагається наявність абсолютної дисципліни у виконанні професійних обов'язків, високого загальнокультурного рівня, дотримання правил службового та професійного етикету. Для етики службових відносин важливими є такі якості, як взаємоповага і взаємодопомога, виконавча дисципліна та творчий підхід до справи, сумлінність та відповідальність, уміння працювати у команді. [8 ст. 149]

Професійна етика покладається в основу взаємовідносин із клієнтами і вимагає від працівника ввічливості та коректності, тактовності, доброзичливості, чуйного ставлення до гостя. На жаль, багатьма працівниками сфери обслуговування не враховується: саме слово "обслуговування" походить від слова "служити" гостю, що неможливо без щирого бажання прислужитися йому, бути йому корисним. У паризькому готелі "Цезар Рітц" зберігається історія про офіціанта, який, працюючи в ресторані готелю більше 25 років, завжди вмів догодити клієнтам. Причому весь цей час ніхто з них не здогадувався, що той був глухим і

бездоганим виконанням замовлень гостей був зобов'язаний умінню їх вгадувати і передбачати. Тобто висока майстерність гостинності передбачає вміння вгадати бажання гостя, випередити його очікування. Естетична культура праці базується на дотриманні законів естетики - науки про красу. Вона полягає не тільки у створенні естетичного середовища, в якому відбувається процес обслуговування - гарний інтер'єр, відсутність подразників, що заважають емоційному комфорту, але й включає естетику зовнішнього вигляду працівника, особисту гігієну, формений одяг, наявність смаку у використанні косметики, прикрас та аксесуарів, естетику поведінки (гарні манери, жести, культура мовлення, привітний вираз обличчя, посмішка). Це дозволяє створити обстановку максимальної сприятливості, емоційної рівноваги, комфорту. Підвищення рівня культури праці передбачає правильний підбір кадрів, наявність постійної системи навчання та підвищення їх кваліфікації, рівня загальної культури та зацікавленості у спільних результатах діяльності через ефективну мотивацію. [8 ст.151.]

Безперечно, вагомим критерієм завжди залишається дух команди, коли кожен знає та виконує свою лінію роботи, коли діє ієрархія в системі керівництва, коли в певній ситуації кожен готовий підстрахувати чи виручити свого колегу, а основне, коли кожен робить усе для гостя. Бо основним об'єктом праці обслуговуючого персоналу кейтерингу є гість, його потреби, бажання та особливості, його комфортний відпочинок та гастрономічне задоволення.

**Висновки.** Отже проаналізовано методико-теоретичні засади психологічного відбору персоналу, у сфері виїзного обслуговування за професійно важливими якостями. Дотримання основних принципів професійного відбору: діяльнісного й особистісного підходів, науковості, динамічності, активності, диференційованості та практичності сприяє й забезпечує досягнення основної мети профвідбору – прогнозу, навчання та ефективності надійної та безпечної діяльності спеціалістів, особистості задоволення основної потреби в праці.

### Список використаних джерел

44. М.С.Корольчук, В.М.Крайнюк, «Теорія і практика професійного психологічного відбору» Київ, 2010, ст.532.
45. *HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 3. Кейтеринг / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шатовал, С.В. Мельниченко ] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017.*
46. *Рей Крок McDonald's: Как создавалась империя / Рей Крок. - М.: Альпина Паблишер, 2008.*
47. *А.А.Мазаракі, «Тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні», Київ, 2004. 432с.*
48. *А.А.Мазаракі «Туризм і ресторанний бізнес: сучасні тенденції та перспективи розвитку» Київ, 2007. 543с.*
49. *Приймук, О. О. Психологічні умови формування професійних якостей здобувачів вищої освіти : дис. канд. психолог. наук. 150с.*
50. *В.В.Архіпов, В.А.Русавська «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства» 342ст. 2009.*
51. *В.С.Ковешніков, А.Т.Матвієнко, О.Г. Разметова, «Організація готельно ресторанного господарства» Ліра-К, 2018, ст.564.*
52. *Приходько Ю.О. П47 Практична психологія: Введення у професію: Навч. посібник. 3-тє вид. - К.: Каравела, 2012. - 248 с.*
53. *Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. «Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент» Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2003. - 348 с.*
54. *Психологія : Ю. Л. Трофімов, В. В. Рибалка, П. А. Гончарук, М. І. Алексєєва, Т. С. Кириленко. - 6-е вид., стер. - К. : Либідь, 2008. - 560 с.*
55. *Максименко С. Д., Соловієнко В. О. Загальна психологія: Навч. посібник. — К.: МАУП, 2000. — 256 с.*
56. *Управління корпораціями у готельному і ресторан-ному бізнесі : Опорний конспект лекцій / М.Г. Бойко, Н.І. Ведмідь, А.Г. Охріменко - К.:КНТЕУ, 2017.- 236 с.*

Робота виконана під науковим керівництвом д-р психол. наук, проф.  
КОРОЛЬЧУК В.М.

*Додаток 2*

**«Особистісний опитувальний Айзенка»**

1. Чи часто Ви відчуваєте жагу до нових вражень, до того, щоб відволіктися, випробувати сильні відчуття?
2. Чи часто Ви відчуваєте, що маєте потребу в друзях, які можуть зрозуміти Вас, підбадьорити, поспівчувати?
3. Чи вважаєте Ви себе безтурботною людиною?
4. Чи дуже важко Вам відмовитися від своїх намірів?
5. Ви обмірковуєте свої справи не поспішаючи чи прагнете почекати, перш ніж діяти?
6. Чи завжди Ви виконуєте свої обіцянки, навіть якщо Вам це не вигідно?
7. Чи часто у Вас бувають спади та підйоми настрою?



8. Чи швидко Ви зазвичай дієте й говорите?
9. Чи виникало у Вас коли-небудь відчуття, що Ви нещасні, хоча жодної серйозної причини для цього не було?
10. Чи правильно, що на парі Ви здатні зважитися на все?
11. Чи бентежитесь Ви, коли хочете познайомитися з людиною протилежної статі, яка Вам симпатична?
12. Чи буває, що, розлютившись, Ви виходите із себе?
13. Чи часто Ви дієте нерозважливо, під впливом моменту?
14. Вас часто турбує думка про те, що Вам не слід було щось робити або говорити?
15. Чому Ви віддаєте перевагу: читанню книг чи зустрічам з людьми?
16. Чи правильно, що Вас легко образити?
17. Чи любляете Ви часто бувати в компанії?
18. Чи бувають у Вас такі думки, якими Вам не хотілося б ділитися з іншими?
19. Чи правильно, що іноді Ви настільки сповнені енергії, що все горить у руках, а іноді відчуваєте втому?
20. Чи намагаєтеся Ви обмежувати коло своїх знайомств невеликою кількістю найближчих друзів?
21. Чи багато Ви мрієте?
22. Коли на Вас гримають, чи відповідаєте Ви тим самим?
23. Чи вважаєте Ви всі свої звички гарними?
24. Чи часто у Вас виникає почуття, що Ви в чомусь винні?
25. Чи здатні Ви іноді дати волю своїм почуттям і безтурботно розважатися у веселій компанії?
26. Чи можна сказати, що нерви у Вас часто натягнуті до межі?
27. Чи маєте Ви славу людини жвавої та веселої?
28. Після того як справу зроблено, чи часто Ви подумки повертаєтеся до неї й думаєте, що могли б зробити краще?
29. Чи почуваетесь Ви неспокійно, перебуваючи у великій компанії?
30. Чи трапляється, що Ви передаєте чутки?

31. Чи буває, що Вам не спиться через те, що в голові вирують різні думки?
32. Якщо Ви хочете про щось довідатися, Ви знаходите це в книзі чи питаєте в людей?
33. Чи буває у Вас сильне серцебиття?
34. Чи подобається Вам робота, що вимагає зосередженості?
35. Чи бувають у Вас дрижаки?
36. Чи завжди Ви говорите правду?
37. Чи буває Вам неприємно перебувати в компанії, де кепкують один з одного?
38. Чи дратівливі Ви?
39. Чи подобається Вам робота, що вимагає швидкодії?
40. Чи правильно, що Вам часто не дають спокою думки про різні неприємності й жахи, які могли б статися, хоча все скінчилося благополучно?
41. Чи правильно, що Ви неквапливі в рухах і трохи повільні?
42. Чи спізнювалися Ви коли-небудь на роботу, на зустріч із кимось?
43. Чи часто Вам сняться кошмари?
44. Чи правильно, що Ви так любите поговорити, що не пропускаєте будь-яку нагоду поговорити з новою людиною?
45. Чи турбують Вас які-небудь болі?
46. Чи засмутитеся Ви, якщо довго не зможете бачитися з товаришами?
47. Чи нервова Ви людина?
48. Чи є серед ваших знайомих ті, хто Вам точно не подобається?
49. Ви впевнена в собі людина?
50. Вас легко зачіпає критика ваших недоліків чи вашої роботи?
51. Чи важко Вам одержати справжнє задоволення від заходів, у яких бере участь багато народу?
52. Чи турбує Вас відчуття, що Ви чимось гірші за інших?
53. Зуміли б Ви внести пожвавлення в нудну компанію? 54. Чи трапляється, що Ви говорите про речі, на яких зовсім не розумієтесь?
55. Чи піклуєтеся Ви про своє здоров'я? 56. Чи любите Ви пожартувати над іншими?

57. Чи страждаєте Ви від безсоння?

(Методика взята із книги М.С.Корольчук, В.М.Крайнюк «Теорія і практика професійного психологічного відбору»)

*Додаток 3*

### **Дослідження емоційно-вольової сфери**

1. Якщо щось не клеїться, у мене нерідко з'являється бажання залишити цю справу.
2. Я не покидаю своїх планів і справ, навіть якщо доведеться обирати між ними і приємною компанією.
3. Мені неважко стримати спалах гніву, якщо це необхідно.
4. Зазвичай я зберігаю спокій в очікуванні приятеля, який запізнюється.
5. Мене важко відволікти від розпочатої роботи.
6. Мене сильно вибиває з колії фізичний біль.
7. Я завжди намагаюсь вислухати співрозмовника не перебиваючи, навіть якщо йому не терпиться заперечити.
8. Я завжди «гну» свою лінію.

9. Якщо потрібно, я можу не спати впродовж ночі (наприклад, робота, чергування) і весь наступний день бути в «хорошій формі».
10. Мої плани дуже часто перекреслюють зовнішні обставини.
11. Я вважаю себе терплячою людиною.
12. Мені не просто примусити себе холоднокрровне спостерігати за видовищем, яке хвилює.
13. Мені рідко вдається примусити себе продовжити роботу після серії образливих невдач.
14. Якщо я ставлюсь до когось погано, мені важко приховати це.
15. Я можу зайнятись своїми справами при незручних та невідповідних обставинах, якщо це необхідно.
16. Мені сильно ускладнює роботу усвідомлення того, що її необхідно обов'язково зробити до певного терміну.
17. Вважаю себе рішучою людиною.
18. Фізичну втому я переношу легше, ніж інші.
19. Краще почекати ліфт, який щойно поїхав, ніж підніматися сходами.
20. Зіпсувати настрій мені не так просто.
21. Іноді якась дрібниця охоплює мої думки, не дає спокою, і я ніяк не можу від неї відчепитися.
22. Мені важче зосередитись на завданні або роботі, ніж іншим.
23. Пересперечати мене важко.
24. Я завжди прагну закінчити розпочаті справи.
25. Мене легко відволікти від справ.
26. Я іноді помічаю, що намагаюсь досягти свого всупереч обставинам.
27. Люди часом заздять моєму терпінню і ретельності.
28. Мені важко зберегти спокій у стресовій ситуації.
29. Я помічаю, що під час монотонної роботи несвідомо починаю змінювати спосіб дії, навіть якщо це призводить до погіршення результатів.
30. Мене, зазвичай, сильно дратує, коли «перед носом» зачиняються дверцята транспорту або ліфта, який від'їжджає.

(Методика взята із книги М.С.Корольчук, В.М.Крайнюк «Теорія і практика професійного психологічного відбору»)

*Додаток 4*

**«Опитувальник професійна мотивація»**

1. Мені подобається:

- а) виконувати будь-яку роботу, якщо я знаю, що моя праця не пропаде даром
- б) вчитися всьому новому, для того щоб досягти поставлених в житті цілісний
- в) робити все якомога краще, тому що це допоможе мені в житті

2. Я думаю, що:

- а) треба робити все, що доручають, як можна краще, так як це допоможе мені в житті
- б) своєю роботою треба приносити користь оточуючим, тоді і вони дадуть відповідь тим же
- в) можна займатися чим завгодно, якщо це наближає до досягнення поставлених цілей

3. Я люблю:

- а) дізнаватися щось нове, якщо мені це стане в нагоді в майбутньому
- б) виконувати будь-яку роботу якнайкраще, якщо це буде кимось помічено
- в) робити будь-яку справу якомога краще, так як це приносить радість оточуючим

4. Я вважаю, що:

- а) головне в будь-якій роботі - це те, що вона приносить користь оточуючим
- б) в життя необхідно все випробувати, спробувати свої сили в усьому
- в) в житті головне - це постійно вчитися всьому новому

5. Мені приємно:

- а) коли я роблю будь-яку роботу так добре, як я це можу
- б) коли моя робота приносить користь оточуючим, так як це головне в будь-якій роботі
- в) виконувати будь-яку роботу, тому що працювати завжди приємно

6. Мене приваблює:

- а) процес придбання нових знань і навичок
- б) виконання будь-якої роботи на межі моїх можливостей
- в) процес тієї роботи, який приносить явну користь оточуючим

7. Я впевнений в тому, що:

- а) будь-яка робота цікава тоді, коли вона важлива і відповідальна
- б) будь-яка робота цікава тоді, коли вона приносить мені користь
- в) будь-яка робота цікава тоді, коли я можу майстерно її виконати

8. Мені подобається:

- а) бути майстром своєї справи
- б) робити щось самому, без допомоги дорослих
- в) постійно вчитися чомусь новому

9. Мені цікаво:

- а) вчитися
- б) робити все те, що помітно оточуючим
- в) працювати

10. Я думаю, що:

- а) було б краще, якби результати моєї роботи завжди було видно оточуючим

б) в будь-якій роботі важливий результат

в) необхідно швидше опанувати потрібними знаннями і навичками, щоб можна було самому робити все, що хочеться

11. Мені хочеться:

а) займатися тільки тим, що мені приємно

б) будь-яку справу робити якнайкраще, оскільки тільки таким чином можна зробити дійсно добре

в) щоб моя робота приносила користь оточуючим, так як це допоможе мені в майбутньому

12. Мені цікаво:

а) коли я роблю якусь справу так добре, як це можуть зробити небагато

б) коли я навчаюся робити те, чого не вмів раніше

в) робити ті речі, які звертають на себе увагу

13. Я люблю:

а) робити те, що дуже всіма цінується

б) робити будь-яку справу, якщо мені не заважають

в) коли мені є чим зайнятися

14. Мені хочеться:

а) виконувати будь-яку роботу, так як мені цікавий результат

б) виконувати ту роботу, яка приносить користь

в) виконувати ту роботу, яка мені подобається

15. Я вважаю, що:

а) в будь-якій роботі найцікавіше - це її процес

б) в будь-якій роботі найцікавіше - це її результат

в) в будь-якій роботі найцікавіше - це те, наскільки вона важлива для інших людей

16. Мені приємно:

а) вчитися всьому, що мені потім стане в нагоді в житті

б) вчитися всьому новому, незалежно від того, наскільки це потрібно

в) вчитися, оскільки подобається сам процес навчання

17. Мене приваблює:

- а) перспектива, яка відкриється мені після закінчення навчання
- б) те, що після навчання я стану потрібною людиною
- в) в навчанні те, що вона корисна для мене

18. Я впевнений в тому, що:

- а) те, чого я навчуся, завжди мені знадобиться
- б) мені завжди буде подобатися вчитися
- в) після навчання я стану потрібною людиною

19. Мені подобається:

- а) коли результати моєї роботи видно оточуючим
- б) коли я виконую свою роботу майстерно
- в) коли я виконую будь-яку справу так добре, як це можуть зробити небагато

20. Мені цікаво:

- а) коли я якісно виконую доручену мені справу
- б) робити все те, що помітно для оточуючих
- в) якщо всі знають, що я роблю на своїй роботі.

(Методика взята із книги М.С.Корольчук, В.М.Крайнюк «Теорія і практика професійного психологічного відбору»)



## Додаток 5

### Досліджування комунікативних та організаторських здібностей

1. Чи є у вас прагнення до вивчення людей і знайомств з різними людьми?
2. Чи подобається вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго вас турбує почуття образи, завданої вам ким-небудь з ваших товаришів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?
5. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтесь?
6. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними вашої думки?
7. Чи вірно, що вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли перешкоди у здійсненні ваших намірів, чи легко вам відмовитися від своїх намірів?
9. Чи легко ви встановлюєте контакти з людьми, які старші за вас за віком?
10. Чи любите ви придумувати або організовувати зі своїми товаришами різні ігри та розваги?
11. Чи важко вам включатися в нові для вас компанії (колективи)?

12. Чи часто ви відкладаєте на потім справи, які потрібно виконати сьогодні?
13. Чи легко вам вдається встановлювати контакти та спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете ви домогтися того, щоб ваші товариші діяли відповідно до вашої думки?
15. Чи важко ви освоюєтеся в новому колективі?
16. Чи правда, що у вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися і поговорити з новою людиною?
18. Чи часто при вирішенні важливих справ ви приймаєте ініціативу на себе?
19. Чи дратують вас навколишні люди та чи хочеться вам побути на самоті?
20. Чи правда, що ви погано орієнтуєтеся в незнайомій для вас обстановці?
21. Чи подобається вам постійно знаходитися серед людей?
22. Чи виникає у вас роздратування, якщо вам не вдається закінчити розпочату справу?
23. Чи відчуваєте ви незадоволення, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що ви втомлюєтеся від частого спілкування з товаришами?
25. Чи любите ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси ваших товаришів?
27. Чи правда, що ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда, що ви рідко прагнете довести свою правоту?
29. Чи вважаєте ви, що вам не становить особливих труднощів внести пожвавлення в малознайому групу?
30. Чи приймаєте ви участь у громадській роботі в школі (у навчальному закладі, на виробництві)?
31. Чи прагнете ви обмежити коло своїх знайомих?
32. Чи вірно, що ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не відразу було прийнято товаришами?
33. Чи відчуваєте ви себе невимушено, потрапивши в незнайомий колектив?

34. Чи охоче ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда, що ви не відчуваєте себе досить упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?
36. Чи часто ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи правда, що у вас багато друзів?
38. Чи часто ви опиняєтеся в центрі уваги своїх товаришів?
39. Чи часто ви стривожені і відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що ви не дуже впевнено почуваєте себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

(Методика взята із книги М.С.Корольчук, В.М.Крайнюк «Теорія і практика професійного психологічного відбору»)