

**Київський національний торговельно-економічний університет**  
**Кафедра психології**

**ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА (ПРОЕКТ)**

на тему:

«Психологічні критерії професійного відбору персоналу ресторанного господарства»

Студента 2 курсу, 4 групи,  
Спеціальності 053«Психологія»  
спеціалізації Психологія

Желудков Віталій  
Васильович

\_\_\_\_\_

*підпис  
студента*

Науковий керівник:  
доктор психологічних наук,  
професор

Корольчук Валентина  
Миколаївна

\_\_\_\_\_

*підпис  
керівника*

Гарант освітньої програми  
доктор психологічних наук,  
професор

Корольчук Валентина  
Миколаївна

\_\_\_\_\_

*підпис  
керівника*

**Київ 2020**

## ЗМІСТ

|   |    |
|---|----|
| <b>ВСТУП</b> .....  | 3  |
| <b>Розділ 1.</b> Наукові підходи психологічного відбору персоналу ресторанного господарства.....                                | 7  |
| Висновки до 1 розділу.....  | 17 |
| <b>Розділ 2.</b> Психодіагностичний інструментарій та характеристика контингенту досліджуваних.....                             | 19 |
| Висновки до 2 розділу.....  | 24 |
| <b>Розділ 3.</b> Емпіричне дослідження професійно важливих якостей і критеріїв відбору персоналу ресторанного господарства..... | 26 |
| 3.1. Аналіз результатів дослідження мотиваційної сфери персоналу ресторанного бізнесу.....                                      | 26 |
| 3.2. Особливості комунікативних характеристик працівників в ресторанному господарстві.....                                      | 28 |
| 3.3. Характеристика емоційно – вольової сфери працівників в ресторанному господарстві.....                                      | 31 |
| 3.4. Результати аналізу індивідуально – психологічних особливостей персоналу ресторанного господарства.....                     | 35 |
| 3.5. Практичні рекомендації щодо професійного відбору персоналу ресторанного господарства.....                                  | 40 |
| Висновки до 3 розділу.....  | 43 |
| <b>Висновки</b> .....   | 45 |
| <b>Список використаних джерел</b> .....   | 48 |
| <b>Додатки</b> .....  | 52 |

## ВСТУП

**Актуальність проблеми.** Сучасна українська економіка на даний період переживає не найкращі часи. Після становлення України незалежною державою, перехід до ринкової економіки вимагає від підприємств підвищеної конкурентоспроможності, впровадження винаходів науково-технічного прогресу, і, звичайно ж, кваліфікованих співробітників. Отже, будь-яке підприємство буде зацікавлене в залученні найбільш грамотних, оперативних фахівців, тому величезна відповідальність лягає на етап відбору персоналу.

Відбір персоналу - це процес вивчення психологічних і професійних якостей працівника з метою встановлення його придатності для виконання обов'язків на певному робочому місці або посаді і вибору з сукупності претендентів найбільш підходящого з урахуванням відповідності його кваліфікації, спеціальності, особистих якостей і здібностей характеру діяльності, інтересам організації і його самого.

Відбір персоналу необхідно відрізнити від підбору персоналу. У процесі відбору відбувається пошук людей на певні посади з урахуванням встановлених вимог соціального інституту, видів діяльності. При підборі - здійснюється пошук, ідентифікація вимог різних посад, видів діяльності під відомі можливості людини, накопичений їм професійний досвід, стаж і здібності.

Наймання персоналу не просто важливий для організації етап, він зумовлює, які співробітники будуть працювати в фірмі, наскільки вони комунікативні, ерудовані, схильні до стресів, креативні - всі ці характеристики залежать, в першу чергу, від мети організації. Важливо не упустити хорошого фахівця, залучити в організацію найбільш бажаного кандидата, ввічливо відмовити фахівцеві, якщо він не підходить для подальшої праці в компанії. Створення ефективно діючої команди є

необхідною умовою успішної діяльності будь-якого підприємства. Тому наймання співробітників - завдання відповідальне і творче водночас. Цінний, досвідчений, кваліфікований фахівець завжди буде затребуваний на ринку праці.

Рішення кадрових проблем в умовах ринкових відносин і ринку робочої сили набуває особливо важливого значення, так як відбуваються зміни суспільного статусу працівників, характер їх відношення до праці й умов продажу власних робочих ресурсів. У таких умовах керівник підприємства (роботодавець) мусить у своїх рішеннях враховувати те, що людський потенціал найбільше виявляється при сприятливих обставинах та умовах для працівника, а його успішність у виконанні робіт, рішенні завдань, в тому числі тих, які можна віднести до проблемних, залежать від багатьох якісних показників, що характеризують його як особистість і фахівця. Система управління персоналом зобов'язана мати комплексний підхід і будуватися на концепції, згідно з якою робоча сила буде сприйматися як не поновлюваний ресурс чи людський капітал. Одним з основних видів діяльності менеджерів при керуванні людськими ресурсами є прийом на роботу. Завданням залучення нових працівників є забезпечення покриття чистої потреби в персоналі в якісному і кількісному відношенні в тому числі із урахуванням місця і часу, а також ефективного поєднання характеру розв'язуваних підприємством завдань з людською природою працівників, що виконують цю задачу. Хоча багато менеджерів при прийомі на роботу орієнтуються насамперед на те, де раніше працювала людина, одержуючи цю інформацію найчастіше з особистої бесіди чи трудової книжки і дуже мало уваги приділяють психологічним якостям індивіда.

Проблему професійно важливих якостей особистості при проведенні професійного відбору у своїх роботах Клімов Є., Котелова Ю., Зеєр Е., Щадриков В., Корольчук М. та інші. Вчені досліджували такі поняття, як

«професійно важливі якості» та психологічні критерії при проведенні професійного відбору персоналу.

Актуальність даної роботи зумовлена спрямованістю сучасних роботодавців на відбір персоналу шляхом банальної оцінки професійних якостей людини і повним ігноруванням психологічних критеріїв, які є не менш важливими. В даній роботі ми будемо намагатися оцінити психологічних якостей персоналу ресторанного господарства та визначення їх впливу на прийом на роботу.

**Об'єкт дослідження:** процес професійного відбору персоналу ресторанного господарства.

**Предмет дослідження:** психологічні критерії професійного відбору персоналу ресторанного господарства.

**Мета дослідження** полягає на підставі теоретичного аналізу наукових підходів щодо психологічного відбору фахівців визначити критерії ефективності діяльності фахівців та розробити практичні рекомендації щодо професійного відбору персоналу ресторанного господарства.

Для реалізації мети були поставлені наступні **завдання**:

- 1) Провести теоретичний аналіз даних наукової та науково - методичної літератури щодо психологічні критерії професійного відбору персоналу;
- 2) Виконати обґрунтування психодіагностичного інструментарію та концептуальної моделі дослідження ;
- 3) Визначити психологічні критерії професійного відбору персоналу ресторанного господарства за результатами емпіричного дослідження;
- 4) Розробити практичні рекомендації щодо професійного відбору персоналу ресторанного господарства.

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

- Теоретичні – порівняльний аналіз, синтез, узагальнення та абстрагування інформаційних даних з теми дослідження на основі вивчення наукової літератури та наукових джерел;
- Емпіричні - методика Кеттелла Р. «16-факторний опитувальник»[38, с. 287], Синявського В. та Федоришина А. «Оцінка комунікативних та організаторських здібностей»[37, с. 100], оцінка рівня ситуативної (реактивної) тривожності (Тест Спілбергера-Ханіна)[37, с. 182] та «Діагностика особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса»[37, с. 146]

**Наукова новизна** одержаних результатів полягає на основі емпіричного дослідження професійно важливих якостей фахівців покращити процес професійного відбору персоналу ресторанного господарства.

**Практичне значення** одержаних результатів:

Результати нашого дослідження можуть бути використані в діяльності HR-менеджерів, так як сприяють покращенню професійного відбору фахівців ресторанного господарства.

**Апробація результатів дослідження.** За результатами даного дослідження була видана стаття на тему «Методичні підходи до підбору персоналу ресторанного господарства», яка була опублікована в «Збірнику наукових статей студентів КНТЕУ», 2020 рік. (Додаток А).

**Структура і обсяг роботи.** Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, що викладені на 47 сторінок машинописного тексту. Матеріали роботи містять 9 рисунків, список використаних джерел з 40 найменувань, 5 додатків.

## РОЗДІЛ 1

### НАУКОВІ ПІДХОДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.

У сучасних умовах ринку якість підбору та відбору персоналу стала найважливішим чинником у роботі організації. Кожній організації необхідно виявляти найкращих і підготовлених співробітників з великої кількості претендентів на вакансію, для того щоб залишатися конкурентоспроможною. Підбір і відбір серед усіх кандидатів найбільш відповідного і необхідного для конкретної роботи, є основою успіху організації. З проблемою підбору та відбору персоналу і його подальшого навчання стикається кожна організація, проте вирішувати її всім організаціям по різному. Підбір і відбір персоналу - дуже важливий і відповідальний момент в управлінні кадрами, залежить від конкретних людей, від їх знань, компетентності, кваліфікації та мотивації. Помилки при підборі і відборі персоналу можуть негативно відбитися на ефективності роботи в організації.[1, с. 34]

Підбір персоналу - спеціально розроблена система цілеспрямованих дій по залученню на вакантне місце кандидатів, що володіють якостями, навичками і вміннями, необхідними для досягнення цілей організації, що включає в себе розрахунок потреби в персоналі, побудова моделі робочих місць, професійний відбір та формування кадрового резерву.[2, с. 12]

Відбір персоналу є природним завершенням процесу підбору працівників відповідно до потреб організації в людських ресурсах. Загальноприйняте наступне трактування: «відбір персоналу - це частина процесу найму персоналу, пов'язана з виділенням одного або декількох

кандидатів на вакантну посаду серед загального числа людей, що претендують на дану посаду»[3, с. 49]

Відбір кадрів повинен бути тісно пов'язаний з всіма основними напрямками роботи в сфері управління персоналом. Відбір кадрів не є ізольованою функцією, він повинен бути взаємопов'язаний з усіма іншими функціями персоналу, щоб не перетворитися на самоціль. Відбір персоналу вимагає комплексного підходу і передбачає вирішення наступних завдань. Це визначення потреби в персоналі з урахуванням основних цілей організації; отримання точної інформації про те, які вимоги до працівника пред'являє вакантна посада; встановлення кваліфікаційних вимог, необхідних для успішного виконання роботи; визначення особистісних і ділових якостей; пошук можливих джерел кадрового поповнення і вибір адекватних методів залучення підходящих кандидатів; визначення відповідних методів відбору кадрів, що дозволяють краще оцінити придатність кандидатів до роботи на даній посаді; забезпечення найкращих умов для адаптації нових працівників до роботи в організації.

Пошук і відбір професіоналів не є чіткою, досконально відпрацьованою механічною операцією, а являє собою в кожному окремому випадку абсолютно унікальний проект. Тут важливо враховувати не тільки вік, досвід і навички здобувача, а й відчуті атмосферу, яка складається в колективі, знати нюанси роботи кожного з існуючих на підприємстві відділів. Все це потрібно для того, щоб знайти гідного кандидата на відкриту вакансію.[4, с. 91]

Чим складніше і відповідальніше професійна діяльність, тим більшу роль в успішності її виконання грають індивідуальні психологічні особливості. Більш того, існує ряд професій, пов'язаних з роботою в екстремальних умовах. Успішне освоєння і ефективне виконання діяльності в



даних професіях взагалі неможливо без відповідності вимогам професії психологічних особливостей професіонала.

Тим часом, існує цілком обґрунтований науково і досить надійний шлях вирішення даної проблеми - це психологічний відбір персоналу. Психологічний відбір повинен бути складовою частиною загальної системи відбору персоналу - поряд з відбором по фізичній підготовці, здоров'ю та іншим факторам. Метою психологічного відбору є укомплектування підприємств особами, найбільш здатними за своїми психологічними якостями до освоєння даною професією і вдосконалення в ній.

Досягнення такої мети передбачає вирішення кількох взаємопов'язаних завдань. Перш за все: це відсів осіб певної категорії, що представляють по своїм індивідуально-психологічним якостям потенційну небезпеку в роботі даного виду. Наступним завданням є відсів осіб, індивідуально-психологічні якості яких не дозволяють або ускладнюють освоєння даної професійної діяльності.

Етапи психічного розвитку людини характеризуються певною провідною діяльністю. Провідна діяльність [5, с. 83] - це така діяльність, у формі якої виникають і всередині якої диференціюються інші, нові види діяльності; в якій формуються або перебудовуються приватні психічні процеси; від якої найближчим чином залежать спостерігаються в даний період розвитку основні психологічні зміни. У зрілому віці провідною діяльністю можна вважати максимальну реалізацію сутнісних сил людини в ході активного включення в продуктивну життя суспільства, входження в яку пов'язане з професійним становленням особистості. З точки зору Е.А. Климova, основним напрямком розвитку людини як суб'єкта праці є становлення його як особистості, а також розвиток його професійно важливих якостей, які визначають можливість успішного виконання тієї чи іншої професійної діяльності [6, с. 116].

Загально визнаним є той факт, що будь-яка діяльність реалізується на базі системи професійно важливих якостей, які представляють собою набір своєрідних симптомокомплексів суб'єктивних властивостей, є вузловим моментом формування психологічної системи діяльності і виступають в ролі внутрішніх умов, через які переломлюються зовнішні впливи і вимоги діяльності [7, с. 13].

Успішність діяльності є однією з важливих характеристик будь-якої професійної діяльності. При цьому чітке, загально визнане уявлення про критерії оцінки діяльності відсутня [8, с. 60].

Успішність виконання професійної діяльності полягає не тільки в швидкості, безпомилковості дій, продуктивності праці, але і в психофізіологічних змінах з боку організму людини, які необхідні для виконання трудової діяльності. При цьому успішність діяльності пов'язана як з різноманітними сферами особистості (інтелектуальної, емоційної, вольової, мотиваційної), так і з індивідуальними психофізіологічними особливостями суб'єкта діяльності [9, с. 428]. Однак успішність виконання професійної діяльності та ефективність діяльності не є однопорядковими категоріями [10, с. 387].

Ефективність діяльності - більш вузьке поняття, що означає відношення досягнутого результату до максимального досяжного або заздалегідь запланованого результату, що визначає результативність виконання дій в реальній робочій обстановці з усіма можливими ускладненнями ситуації, включаючи екстремальні умови. Основними характеристиками ефективності діяльності є якість і продуктивність [9, с. 245]. Отже, говорячи про ефективність діяльності, ми маємо на увазі і її успішність.

Єдина оцінка успішності професійної діяльності, на думку багатьох дослідників, повинна мати як зовнішню, так і внутрішню складову.

В.А. Толочек визначає успішність як інтегральний феномен, який оцінюється: по-перше, за якістю та продуктивністю праці, описаним в документах; по-друге, по адміністративним актам, що відображає дисциплінарні стягнення і просування по службі; по-третє, по зовнішньої оцінкою успішності діяльності працівника, що дається керівниками, колегами, клієнтами; по-четверте, по внутрішньої оцінки ефективності, одержуваної від самого суб'єкта праці [11, с. 213].

На думку М.А. Дмитрієвої, професійна успішність складається з безпомилковості дій, результативності виконуваної діяльності, якості одержуваних результатів. При цьому автор звертає увагу на те, що важливі і такі якості, як нервово-психічні витрати людини при виконанні діяльності та задоволення, яке відчуває працівник в процесі трудової діяльності [12, с. 18].

О.Н. Родина вважає, що інтегральна оцінка успішності діяльності повинна обов'язково складатися з внутрішньої і зовнішньої експертних оцінок.

При цьому зовнішня оцінка орієнтована на такі характеристики діяльності, як продуктивність, позитивна взаємодія фахівця з колегами, а також прояв працівником активності і самостійності у професійній діяльності [8, с. 65].

З точки зору Н.А. Батурина, успішність є когнітивно-афективних оцінним комплексом, який формується за підсумками виконання професійної діяльності з урахуванням як зовнішньої, так і внутрішньої оцінки результатів цієї самої діяльності [13, с. 312].

У свою чергу, існують дослідження, які спрямовані на вивчення індивідуально-особистісних якостей, які є основними для успішності професійної діяльності.

Професійно важливі якості (ПВЯ) є окремі динамічні риси особистості, психічні та психомоторні властивості (виражаються рівнем розвитку відповідних психічних і психомоторних процесів), а також фізичні якості, що відповідають вимогам до людини будь-якої певної професії і сприяють успішному оволодінню цією професією.

У розумінні ПВЯ існує багато різних підходів і різноманіття використовуваних термінів.

М. А. Дмитрієва та А.А. Крилов вводять поняття «професійно важливі якості», до яких відносять такі: індивідуально-типологічні (індивідуальний стиль діяльності), сенсорні і перцептивні (особливості відчуття і сприйняття), атенціоні (властивості уваги), психомоторні, мнемічені (властивості пам'яті), властивості уяви, розумові, вольові якості та інтелектуальні вміння [14, с. 12].

Б.А. Душков, А.В. Корольов, Б.А. Смирнов відзначають, що крім індивідуальних якостей особистості таких як окремі психічні та психомоторні властивості (виражені рівнем розвитку відповідних процесів), до ПВЯ також відносяться фізичні якості, що відповідають вимогам до людини з боку певної професії і сприяють успішному оволодінню цією професією »[15, с.82].

На думку А.К. Маркова, в функції ПВЯ можуть виступати як власне психічні та особистісні, так і біологічні властивості суб'єкта професійної діяльності - соматичні, морфологічні, нейродинамічні та ін. [16, с. 212]

А.В. Карпов дає наступне визначення: «Професійно важливі якості (ПВЯ) - це індивідуальні властивості суб'єкта діяльності, які необхідні і достатні для її реалізації на нормативно заданому рівні і які значимо і позитивно корелюють хоча б з одним (або декількома) її основними результативними параметрами - якістю, продуктивністю, надійністю »[17, с.166].

Ю.В. Котелова розглядає поняття «професійно важливих ознак» і пропонує віднести до них психологічні особливості сенсорної, розумової, моторної діяльності, а також особливості уваги, мислення, пам'яті, емоційно-вольової сфери та особливості особистості [18, с. 18].

Згідно Є.П. Єрмолаєва, «ПВЯ - психологічний потенціал для формування знань, умінь навичок; знання, вміння та навички - необхідна умова і ресурс для формування професійної компетентності» [19, с. 47].

Е.С. Шелепова розглядає професійно важливі якості (ПВЯ) як компоненти професійної придатності, т. Е. Такі якості, які необхідні людині для успішного вирішення професійних завдань. Серед них широкий спектр різних аспектів - від природних задатків до професійних знань, одержуваних у процесі професійного навчання і самопідготовки, особливості особистості (мотивація, спрямованість, смислова сфера, характер), психофізіологічні особливості (темперамент, особливості ВНД), особливості психічних процесів (пам'ять, увага, мислення, уява), а щодо певних видів діяльності - навіть анатомо-морфологічні характеристики людини [20].

Багато вчених вважають, що ПВЯ є інтегральні психофізіологічні і психологічні освіти, які в процесі конкретної професійної діяльності формуються в спеціальні (професійні) здібності.

Формування підсистеми професійно важливих якостей (ПВЯ) виходить з наступних посилок:

- 1) у людини вже є певні якості, і при освоєнні професій відбувається їх перебудова відповідно до особливостей даної професійної діяльності;
- 2) загальна логіка такої перебудови діяльності:
  - а) перенастроювання якостей відповідно до професійною діяльністю;
  - б) поява і розвиток нових якостей і здібностей;

в) формування індивідуального стилю діяльності, що як би «вінчає» розвиток професіонала [21, с. 58].

На думку В.Д. Шадрикова, професійно важливі якості виступають в ролі тих внутрішніх умов, через які переломлюються зовнішні впливи і вимоги діяльності, що є вузловим моментом формування психологічної системи діяльності [22, с. 132].

Деякі фахівці звертають увагу на структуру ПВЯ як ключовий критерій, що забезпечує формування професійної придатності суб'єкта. Так, Е.А. Клімов виділяє «п'ять основних складових системи професійно цінних якостей»:

1. Цивільні якості - ідейний моральне обличчя людини як члена колективу, суспільства;
2. Ставлення до праці, професії, інтереси і схильності до даної сфери діяльності;
3. Дієдатність, яка утворюється якостями, важливими в багатьох і різних видах діяльності (широта розуму, його глибина, гнучкість та ін.);
4. Одиначні, приватні, спеціальні здібності. Це такі особисті якості, які важливі для даної роботи, професії або для відносно вузького їх кола;
5. Навички, звички, знання, досвід [23, с. 201].

При цьому автор вказує на те, що «при конкретному аналізі професійної придатності даної людини і при відповідному вихованні слід пам'ятати, що професійно цінні якості в кожному випадку» Не рядоположені, а утворюють щось ціле, систему »[24, с. 42].

А.В. Карпов розрізняє чотири основні групи індивідуальних якостей, що утворюють в сукупності структуру професійної придатності:

- абсолютні ПВЯ - властивості, необхідні для виконання діяльності як такої на мінімально допустимому або нормативно-заданому - середньому рівні;
- відносні ПВЯ, що визначають собою можливість досягнення суб'єктом високих («Наднормативні») кількісних і якісних показників діяльності «ПВЯ майстерності»);
- мотиваційна готовність до реалізації тієї чи іншої діяльності; доведено, що висока мотивація може суттєво компенсувати недостатній рівень розвитку багатьох інших ПВЯ (але не навпаки);
- анти-ПВЯ: структура професійної придатності передбачає мінімальний рівень їх розвитку або навіть їх відсутність. Це властивості, які виступають професійними протипоказаннями до тієї чи іншої діяльності. Вони, на противагу якостям перших трьох груп, корелюють з параметрами діяльності значимо, але негативно [15, с. 94].

Психологами встановлено, що будь-яка діяльність реалізується на базі системи ПВЯ, що представляє собою набір своєрідних симптомо-комплексів суб'єктивних властивостей, специфічних для тієї чи іншої професійної діяльності. Симптомокомплекси формуються у суб'єкта в ході освоєння їм відповідної діяльності і містять в собі специфічні підсистеми ПВЯ, що забезпечують виконання кожного чергового етапу професійної діяльності (формування вектора «мотив-мета», планування діяльності, переробка поточної інформації, концептуальна модель, ухвалення рішення, дії, перевірка результатів, корекція дій) [20, с. 48].

Існує дві найважливіші категорії ПВЯ. По-перше, ПВЯ, які характеризуються найбільшою безпосереднім зв'язком з параметрами діяльності. Вони позначаються поняттям провідних ПВЯ. По-друге, ті ПВЯ, які мають найбільшу кількість внутрішньо системних зв'язків з іншими якостями, тобто ті, які характеризуються найбільшою структурною вагою і,

отже, займають центральне місце у всій системі якостей. Вони позначаються поняттям базових ПВЯ. Ці якості можуть не корелювати значимо з параметрами діяльності, однак вони не менш, а часто - більш - важливі для її реалізації. Саме ПВЯ, на думку А. В. Карпова, є основою для формування підсистем ПВЯ в цілому, навколо них і на їх базі об'єднуються і організовує все інші якості суб'єкта, необхідні для забезпечення діяльності і (або) її основних дій, функцій [25, с. 173].

Тому ПВЯ є структуроутворюючих підставою для тієї чи іншої діяльності. Проблема ПВЯ особистості фахівця розглядається в психології в зв'язку з питаннями прогнозування його придатності (успішності) на основі вираженості ПВЯ, тобто вираженість ПВЯ розглядається як один з факторів, що впливають на професійну успішність. В свою чергу, успішність діяльності - характеристика діяльності, що включає в себе продуктивність праці, якість продукції, швидкість, безпомилковість трудових дій і т. д. При оцінці успішності діяльності слід враховувати також фізіологічні витрати, які необхідні для вирішення професійної завдання. Успішність діяльності тісно пов'язана з інтелектуальної, мотиваційної та емоційно-вольової сферами особистості, а також залежить від індивідуальних психофізіологічних якостей.

Грунтуючись на вітчизняному та зарубіжному досвіді відбору фахівців, М. Г. Дебольский виділяє кілька обмежень прогнозування успішності професійної діяльності на основі ПВЯ:

- а) особистісні якості взаємопов'язані;
- б) з плином часу особистість змінюється;
- в) з плином часу можуть змінюватися вимоги до професії, а, отже, до особистості фахівця [26, с. 94].



Професійно важливі якості фахівця є істотним фактором його професійної компетентності. Рівень сформованості даного професійного конструкту крім успішності діяльності визначає ще й адекватність функціонування особистості професіонала, як у відповідній професійному середовищі, так і в суспільстві в цілому.

Потенційно широкий спектр ПВЯ, який повинні адекватно відображати особливості поведінки, мислення і соціалізації особистості у відповідній професійній діяльності, обумовлює необхідність оцінки необхідних ПВЯ, в тому числі і в рамках процедури психологічного відбору. У свою чергу, необхідні психічні властивості людини розвиваються в процесі його професійної діяльності або компенсуються іншими властивостями за допомогою спеціальних прийомів і способів дій. Лише в екстремальних і надзвичайних ситуаціях вимоги до окремих психічних властивостей різко підвищуються, в той час багато механізмів компенсації не спрацьовують. І якщо професійна діяльність така, що екстремальні ситуації виникають в ній досить часто, виникає потреба в відсіві людей, які не відповідають за психологічним властивостям вимогам діяльності, або в перерозподілі їх по робочих місцях з урахуванням індивідуальних психологічних передумов.[27, с. 119]

### **Висновки до 1 розділу.**

Таким чином, аналіз літератури показує, що будь-яка діяльність реалізується на базі системи ПВЯ. Це означає, що кожна діяльність вимагає певної сукупності ПВЯ, яка є їх закономірно організованою системою.

Підбір персоналу - спеціально розроблена система цілеспрямованих дій по залученню на вакантне місце кандидатів, що володіють якостями, навичками і вміннями, необхідними для досягнення цілей організації, що

включає в себе розрахунок потреби в персоналі, побудова моделі робочих місць, професійний відбір та формування кадрового резерву.[2, с. 12]

Відбір персоналу є природним завершенням процесу підбору працівників відповідно до потреб організації в людських ресурсах. Загальноприйняте наступне трактування: «відбір персоналу - це частина процесу найму персоналу, пов'язана з виділенням одного або декількох кандидатів на вакантну посаду серед загального числа людей, що претендують на дану посаду»[3, с. 49]

Система ПВЯ виступає як певна сукупність суб'єктних властивостей, специфічна для тієї чи іншої діяльності. Вона не задана в готовому вигляді, а формується у суб'єкта в ході освоєння ним діяльності.

Професійно важливі якості фахівця є істотним фактором його професійної компетентності. Рівень сформованості даного професійного конструкту крім успішності діяльності визначає ще й адекватність функціонування особистості професіонала, як у відповідній професійному середовищі, так і в суспільстві в цілому.

## РОЗДІЛ 2

### **ПСИХО-ДІАГНОСТИЧНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА КОНТИНГЕНТУ ДОСЛІДЖУВАНИХ.**

Теоретичний огляд науково-психологічної літератури, проведений в першому розділі показує, що будь-яка діяльність реалізується на базі системи ПВЯ. Це означає, що кожна діяльність вимагає певної сукупності професійно важливих якостей. Система ПВЯ виступає як певна сукупність суб'єктних властивостей, специфічна для тієї чи іншої діяльності..

Для вивчення професійно важливих якостей персоналу ресторанного господарства було проведено дослідження на підприємстві ТДВ «ресторан Вітряк». У дослідженні взяли участь і були протестовані 30 респондентів, які є співробітниками ресторану «Вітряк» і працюють на посадах офіціантів, касирів та барменів.

Розподіл вибірки по статі вийшов таким: 13 жінок (43%) і 17 чоловіків (57%).

Середній вік респондентів склав 33,5 років, наймолодшому - 23 роки, найстаршому - 49 років. Середній вік чоловіків - 36,2, жінок - 29,1 років.

Стаж роботи в закладах ресторанного господарства в цілому коливається від 1 року до 22 років. Середній стаж по всій вибірці склав 4,6 років, у жінок - 4,2, у чоловіків - 5,6 року.

Для дослідження професійно важливих якостей персоналу ресторанного господарства був використаний наступний методичний апарат: «16-Факторний особистісний опитувальник Кеттела»(Додаток Б), «Методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса»(Додаток В), «Шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера - Ю. Л.

Ханіна»(Додаток Г), «Оцінка комунікативних та організаторських здібностей Синявського В. та Федоришина А.»(Додаток Д).

«Методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса» [37, с. 146].

Методика призначена для діагностики мотиваційної спрямованості особистості на досягнення успіху. При діагностиці особистості на виявлення мотивації до успіху Елерс виходив з положення: «Особистість, у якій переважає мотивація до успіху, вважає за краще середній або низький рівень ризику. Їй властиво уникати високого ризику. При сильній мотивації до успіху, надії на успіх зазвичай скромніший, ніж при слабкій мотивації до успіху, однак такі люди багато працюють для досягнення успіху, прагнуть до успіху».[28, с. 153]

Основні алгоритми поведінкового рішення задач по досягненню успіху і уникнення невдачі формуються у віці від трьох до тринадцяти років.

Роботи Елерса продемонстрували, що існує, як мінімум, три принципових мотиваційних вектора, які у вирішальній мірі визначають характер взаємозалежності діяльній активності і мотивації досягнення: індивідуальні суб'єктивні уявлення про ймовірність особистісного успіху і складності, що стоїть перед індивідом завдання; ступінь значущості для суб'єкта цього завдання і, в зв'язку з цим, сила прагнення підтримати і підвищити самооцінку; схильність даної конкретної особистості до адекватного приписування собі самій, іншим людям і обставинам відповідальності за успіх і невдачу.[29, с. 91]

Стимульний матеріал являє собою 41 твердження, на які респонденту необхідно дати один із 2 варіантів відповідей “так” чи “ні”. Тест відноситься до моношкальних методик. Ступінь вираженості мотивації до успіху оцінюється кількістю балів, що збігаються з “ключем”.

«Шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера - Ю. Л. Ханіна» [37, с. 182].

Тест Спілбергера-Ханіна належить до методик, за допомогою яких досліджують психологічний феномен тривожності. Цей опитувальник складається з 20 висловлювань, які відносяться до тривожності як стану (стан тривожності, реактивна або ситуативна тривожність) і з 20 висловлювань на визначення тривожності як диспозиції, особливості особистості (властивість тривожності). Що розуміє Спілбергер під обома мірами тривожності видно з наступної цитати: "Стан тривожності характеризується суб'єктивними, свідомо сприйнятими відчуттями загрози і напруги, що супроводжуються або пов'язані з активацією або збудженням автономної нервової системи".[30 с. 85] Тривожність як риса особи, очевидно, означає мотив або набуту поведінкову диспозицію, яка зобов'язує індивіда до сприйняття широкого кола об'єктивно безпечних обставин, як таких, які несуть загрозу, спонукаючи реагувати на них станами тривоги, інтенсивність яких не відповідає величині реальної небезпеки.[31 с.431]

Шкала реактивної і особистісної тривожності Спілбергера є єдиною методикою, яка дозволяє диференційовано вимірювати тривожність і як властивість особистості, і як стан. У нашій країні використовують тест у модифікації Ю. Л. Ханіна (1976).

Реактивна (ситуативна) тривожність - стан суб'єкта в даний момент часу, який характеризується емоціями, які суб'єктивно переживаються особою: напругою, занепокоєнням, заклопотаністю, нервозністю у цій конкретній ситуації. Цей стан виникає як емоційна реакція на екстремальну або стресову ситуацію і може бути різним за інтенсивністю та динамікою у часі.[32, с.524]

«Оцінка комунікативних та організаторських здібностей Синявського В. та Федоришина А.(КОЗ)»[37, с. 100].

Методика оцінює рівень розвитку комунікативних та організаторських схильностей, що проявляються в різних сферах діяльності, поведінки та міжособистісного спілкування.

Для проведення дослідження необхідно підготувати опитувальник КОЗ і лист для відповідей. Експеримент може проводитися як індивідуально, так і в групі. Респондентам роздають бланки для відповідей і зачитують інструкцію.

Інструкція: “Вам необхідно відповісти на всі запропоновані питання. Вільно висловлюйте свою думку з кожного питання й відповідайте так: якщо Ваша відповідь на питання позитивна (Ви згодні), то у відповідній клітинці реєстраційного бланка поставте плюс (+), якщо ж Ваша відповідь негативна (Ви не згодні) – поставте знак мінус (-). Слідкуйте, щоб номер питання та номер клітинки, в яку Ви записуєте свою відповідь, співпадали. Майте на увазі, що питання мають загальний характер і не можуть містити всіх необхідних подробиць. Тому уявіть собі типові ситуації та не замислюйтеся над деталями. Не слід витрачати багато часу на обмірковування, відповідайте швидко. Можливо, на деякі питання Вам буде важко відповісти. Тому намагайтеся дати ту відповідь, якій Ви вважаєте, що можете віддати перевагу. При відповіді на будь-яке з цих питань звертайте увагу на його перші слова. Ваша відповідь має бути точно узгоджена з ними. Відповідаючи на питання, не намагайтеся справити задалегідь приємне враження. Для нас важлива не конкретна відповідь, а сумарний бал за серією питань”.[37, с. 100]

При інтерпретації результатів дослідження за методикою «Оцінка комунікативних та організаторських здібностей Синявського В. та Федоришина А.(КОЗ)» під час профконсультаційної роботи слід зважати на те, що дана методика виявляє лише наявний рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей особистості, безумовно не виконує функцій прогнозу розвитку або гальмування цих схильностей.[37, с. 101]

Високі результати опитування слід враховувати як основу для профілізації на більшість відомих напрямів, передусім, на соціально-гуманітарний, військовий, управлінський, політичний, педагогічний тощо. В інших випадках низький прояв цих схильностей слід враховувати, у зв'язку з цими напрямками, дуже обережно, і обов'язково зіставляти з іншими видами готовності. Так, комунікативне і організаційне навантаження у відповідних видах профільного навчання може розглядатись як надмірне для інтравертів з меланхолійним та флегматичним типами темпераменту, для циклоїдних, сензитивних і нестійких акцентуатів і та ін.[37, с. 102]

Здатність цих типів юної особистості до професійного спілкування можна розвивати на етапі профільного навчання, залучаючи їх до спеціальних соціально-психологічних тренінгів, але обережно, поступово, поєднуючи з дотриманням режиму праці і відпочинку, з реальними і посильними кроками до розвитку комунікативної готовності і обережним, вибіркоким розширенням кола партнерів зі спілкування.[33, с. 23]

«16-Факторний особистісний опитувальник Кеттела»[38, с. 287].

16 - факторний особистісний опитувальник (Sixteen Personality Factor Questionnaire, 16 PF) вперше був опублікований Р.Кеттелом у 1950 році, і з того часу широко використовується у психодіагностичній практиці. Цей тест універсальний, практичний, дає багатогранну інформацію про індивідуальність. Опитувальник є найбільш популярним засобом діагностики особистості. Він використовується у всіх випадках, коли необхідні знання індивідуально-психологічних особливостей людини.

Опитувальник діагностує риси особистості, які Р.Кеттел назвав конституційними факторами. Вивчення динамічних факторів - мотивів, потреб, інтересів, цінностей - потребує застосування інших методів, що необхідно враховувати при інтерпретації. Адже реалізація у поведінці

особистісних рис та установок залежить від потреб та характеристик ситуації.

При розробці опитувальника Р.Кеттел спочатку виходив-із так званих L-даних, тобто даних, що отримувались шляхом реєстрації реальної поведінки у повсякденному житті. Згодом він перейшов до Q-даних, тобто даних, що отримані за допомогою опитувальників.[34, с. 149]

Фактори мають "побутові" та "технічні" назви. Перші - це загальнодоступні визначення, орієнтовані на непрофесіоналів. Технічні назви використовуються спеціалістами і тісно пов'язані з науково встановленим значенням фактора.[35, с. 42]

За результатами обстеження будується "профіль особистості", при інтерпретації якого керуються ступенем вираженості кожного фактора, особливостями їх взаємодії, а також нормативними даними.

Р.Кеттелом були розроблені еквівалентні форми для обстеження осіб з різним освітнім рівнем. Так, опитувальник форми А використовується для обстеження дорослих людей з освітою не нижче 8-9 класів. Є декілька варіантів опитувальника для дітей та підлітків. Існує також спеціальне "патологічне" доповнення до 16-факторного особистісного опитувальника, що складається із 12 клінічних факторів-шкал.

## **Висновки до 2 розділу.**

В розділі приділяється увага методикам дослідження професійно важливих якостей персоналу ресторанного господарства. Важливу роль у виборі цих експериментів відіграла зрозумілість поставлених ними завдань та легкість в обробці отриманих результатів. Методики є валідними та надійними.



Мета дослідження полягає на підставі теоретичного аналізу наукових підходів щодо психологічного відбору фахівців визначити критерії ефективності діяльності фахівців та розробити практичні рекомендації щодо професійного відбору персоналу ресторанного господарства. Для цього була використані методики:

-«Оцінка комунікативних та організаторських здібностей Синявського В. та Федоришина А.(КОЗ)»[37, с. 100];

-«Шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера - Ю. Л. Ханіна»[37, с. 142];

-« багатфакторного опитувальника особистості Р.Б. Кеттела» [38, с. 287];

-«Діагностика особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса»[37, с.146].

Вибірка проводилася згідно цілей, поставлених перед дослідженням. У дослідженні взяли участь і були протестовані 30 респондентів, які є співробітниками ресторану «Вітряк» і працюють на посадах офіціантів, касирів та барменів.

## РОЗДІЛ 3

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ І КРИТЕРІЇВ ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.

#### 3.1. Аналіз результатів дослідження мотиваційної сфери персоналу ресторанного бізнесу.

При обробці результатів методики «Діагностика особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса» були отримані наступні результати (рис. 3.1.):



Рис. 3.1. Результати методики «Діагностика особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса», розроблено автором.

Данні дослідження свідчать про те, що більшість респондентів мають середньо-високий рівень мотивації до успіху. Коли співробітники мають високу мотивацію до роботи, вони, як правило, докладають максимальних зусиль до виконання доручених їм завдань, і в таких працівників набагато більший інтерес до успішності підприємства в цілому.

За відсотковими показниками (рис. 3.2.) в ході дослідження виявлено, що 10% співробітників мають дуже високий рівень орієнтованості на успіх, 33% – високий, 40% – середній, та у 17% респондентів мотивація до успіху виражена слабо.

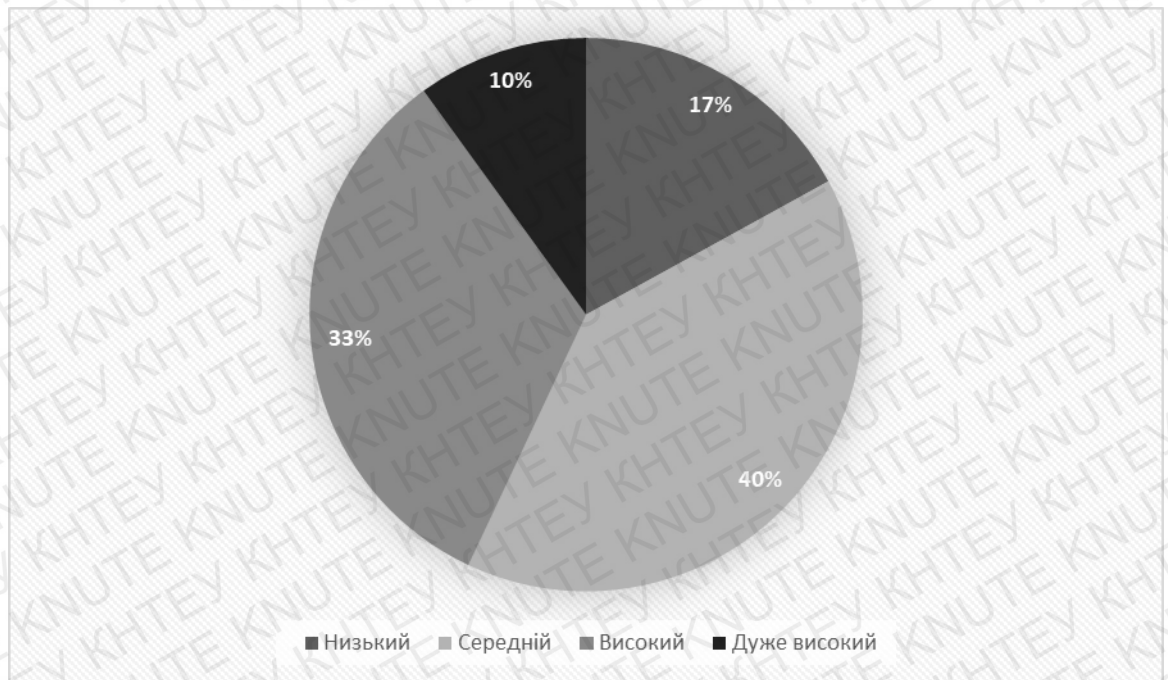


Рис. 3.2. Відсоткові показники методики «Діагностика особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса», розроблено автором.

Для персоналу ресторанного господарства, як і для більшості професій, мотивованість до успіху є одним із головних критеріїв. Сильно мотивована людина прагне до успіху і, як правило, більше працює. Такі люди вважають за краще брати на себе відповідальність за рішення різноманітних завдань, ставлять перед собою реальні і досяжні цілі. Мотивація досягнень пов'язана з проявом таких вольових якостей, як терплячість, завзятість, наполегливість.

Мотивація досягнення є прагнення збільшити або зберегти високими здібності людини там, де може бути використаний критерій успішності. При цьому саме це прагнення передбачає можливість двох випадків - успіху і

невдачі. Мотивація досягнення успіху може бути проявлена лише там, де є можливість удосконалити свою діяльність, вона орієнтована завжди на кінцевий результат, мету діяльності. Люди з високою мотивацією досягнення часто повертаються до перерваних завдань, також для них характерний постійний перегляд цілей. Крім того, важливо підкреслити, що мотив це конструкт, штучно введений для вивчення поведінки. Також слід звернути увагу на те, що при наявності конфлікту мотивів, люди, у яких не домінує мотив досягнення, схильні знижувати свій рівень домагань, відмовлятися від можливого успіху. При цьому, це не пов'язано зі страхом зазнати невдачу, просто в реальній діяльності людей провідними можуть виступити інші мотиви і це може негативно позначатися на діяльності, яка перш за все спрямована на досягнення успіху.

### 3.2. Особливості комунікативних характеристик працівників в ресторанному господарстві.

При обробці результатів методики «Оцінка комунікативних та організаторських здібностей Синявського В. та Федоришина А.(КОЗ)»[37, с. 100] були отримані наступні результати (рис. 3.3.):

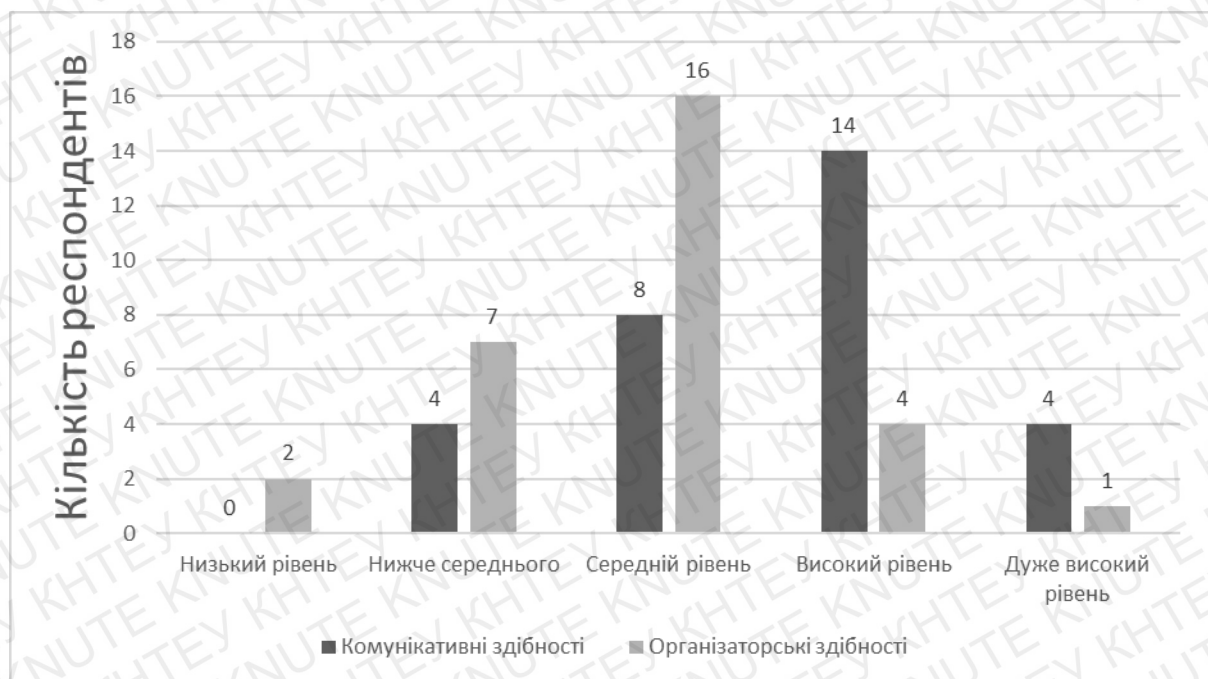


Рис. 3.3. Результати методики «Оцінка комунікативних та організаторських здібностей Синявського В. та Федоришина А.(КОЗ)», розроблено автором.

Данні дослідження свідчать про те, що більшість респондентів мають середній рівень організаторських та високий рівень комунікативних здібностей. Вони прагнуть до контактів з людьми, відстоюють свою думку, що є дуже важливою характеристикою працівників ресторанного господарства. Однак потенціал їх організаторських схильностей не відрізняється високою стійкістю.

За відсотковими показниками (рис. 3.4.) в ході дослідження виявлено, що 13% співробітників мають дуже високий рівень розвитку комунікативних здібностей, 47% – високий, 27% – середній, 13% - нижче середнього, та у жодного із респондентів не виявлений низький показник комунікативних здібностей.

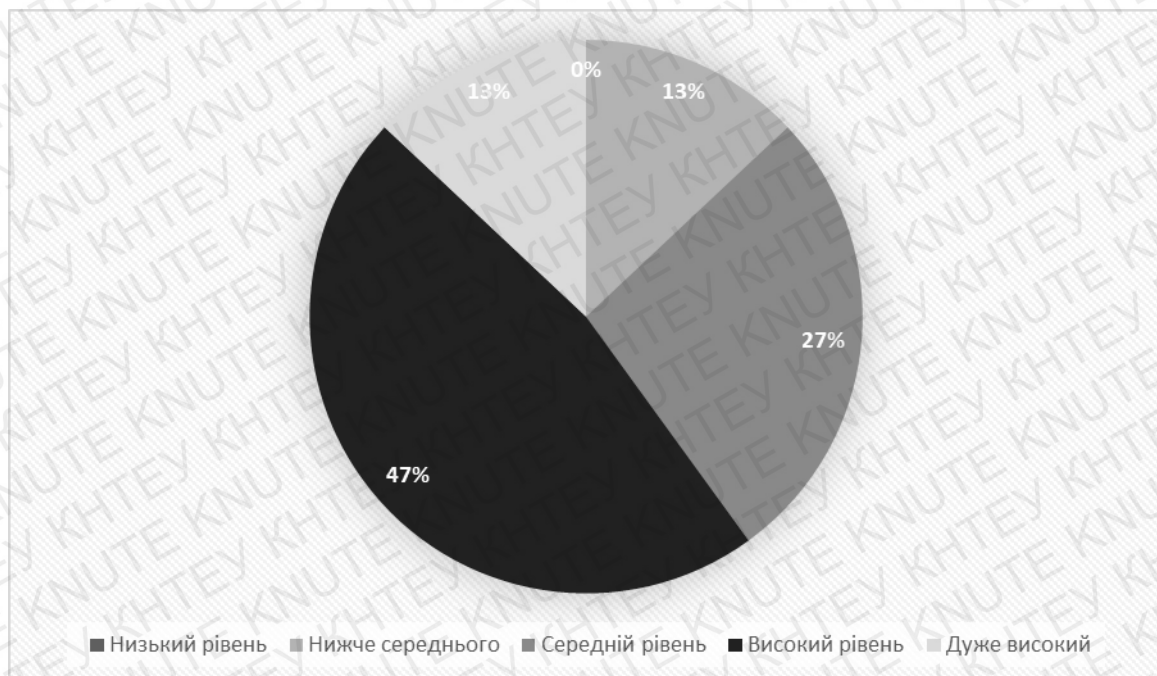


Рис 3.4. Відсоткові показники розвитку комунікативних здібностей за методикою «Оцінка комунікативних та організаторських здібностей Синявського В. та Федоришина А.(КОЗ)», розроблено автором.

Відсутність працівників з низьким рівнем комунікативних здібностей свідчить про важливість цього критерію для персоналу ресторанного господарства, адже працівникам потрібно часто спілкуватися з клієнтами та між собою для забезпечення високого рівня ефективності праці. Люди з високим рівнем комунікативних здібностей не губляться у новій обстановці, проявляють ініціативу в спілкуванні, не зазнають труднощів у знаходженні спільної мови з іншими.

За відсотковими показниками (рис. 3.5.) в ході дослідження виявлено, що 4% співробітників мають дуже високий рівень розвитку організаторських здібностей, 13% – високий, 53% – середній, 23% - нижче середнього, та у 7% респондентів виявлений низький показник організаторських здібностей.

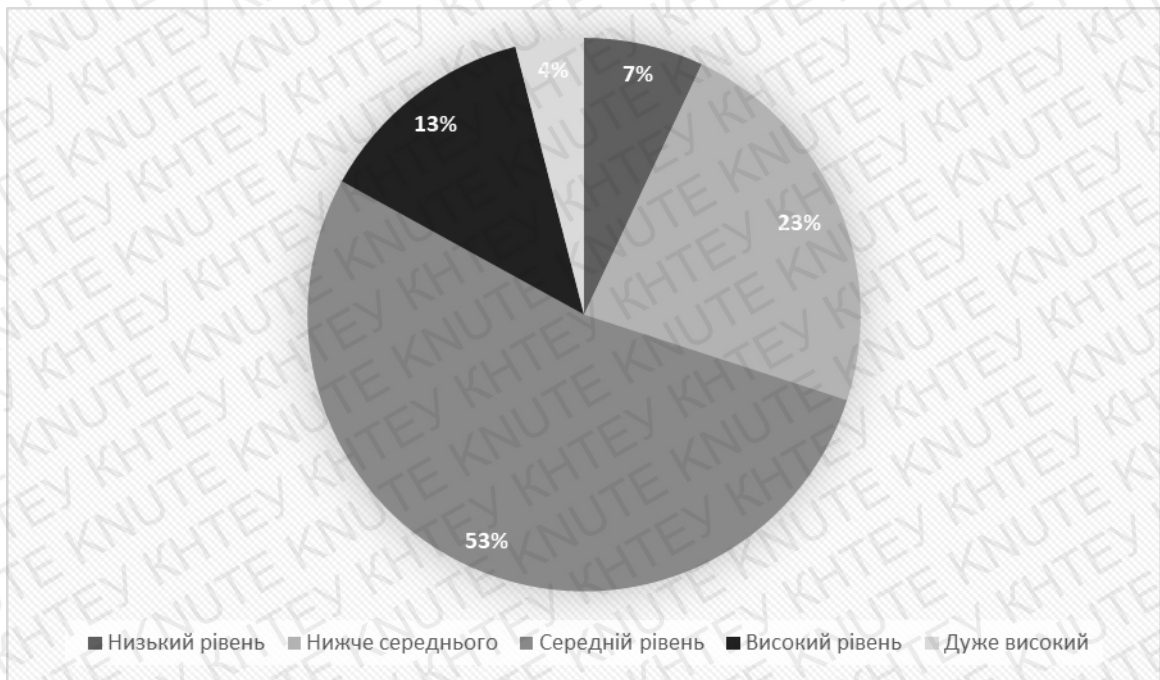


Рис. 3.5. Відсоткові показники розвитку організаторських здібностей за методикою «Оцінка комунікативних та організаторських здібностей Синявського В. та Федоришина А.(КОЗ)», розроблено автором.

Серед респондентів переважає середній рівень організаторських здібностей, що свідчить про їх менший вплив на успішність працівників ресторанного господарства, ніж рівень комунікативних здібностей.

Організаторські здібності допомагають аналізувати різноманітні ситуації, які виникають в процесі діяльності, сприяють вмінню визначати черговість задач, розраховувати терміни їх виконання, своєчасно приймати аргументовані рішення, узгоджувати свої задумки з реальними умовами і забезпечувати їх виконання, воліють у важливій справі або в складній ситуації, що створилася, приймати самостійні рішення. Але не слід забувати про такі якості, як працьовитість та цілеспрямованість, які можуть компенсувати певні недоліки, такі як відсутність вроджених задатків лідера або організатора.

### 3.3. Характеристика емоційно – вольової сфери працівників в ресторанному господарстві.

При обробці результатів методики «Шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілберґера - Ю. Л. Ханіна»[38, с.142] були отримані наступні результати (рис. 3.6.):

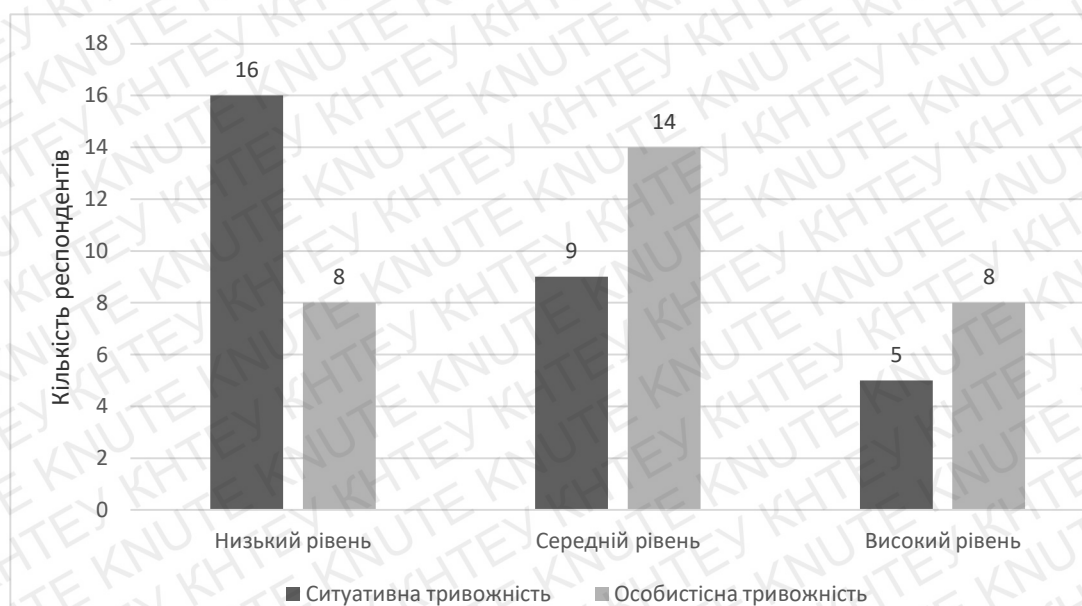


Рис. 3.6. Результати методики «Шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілберґера - Ю. Л. Ханіна», розроблено автором.

Данні дослідження свідчать про те, що більшість респондентів мають середній рівень особистісної та низький рівень ситуативної тривожності. З цього можна зробити висновок, що на момент проведення методики, у студентів переважав низький рівень тривожності, але загальний і постійний рівень тривоги, знаходиться на середньому рівні.

Загалом, на даний момент поняття тривожності відноситься до вчень про емоційну сферу людини та визначається як стан людини, що відрізняється підвищеною схильністю до побоювань, неспокою, переживань і має негативне емоційне забарвлення.

За відсотковими показниками (рис. 3.7.) в ході дослідження виявлено, що 16% співробітників мають високий рівень ситуативної тривожності, 30% – середній, та у 54% респондентів виявлений низький показник рівня ситуативної тривожності.

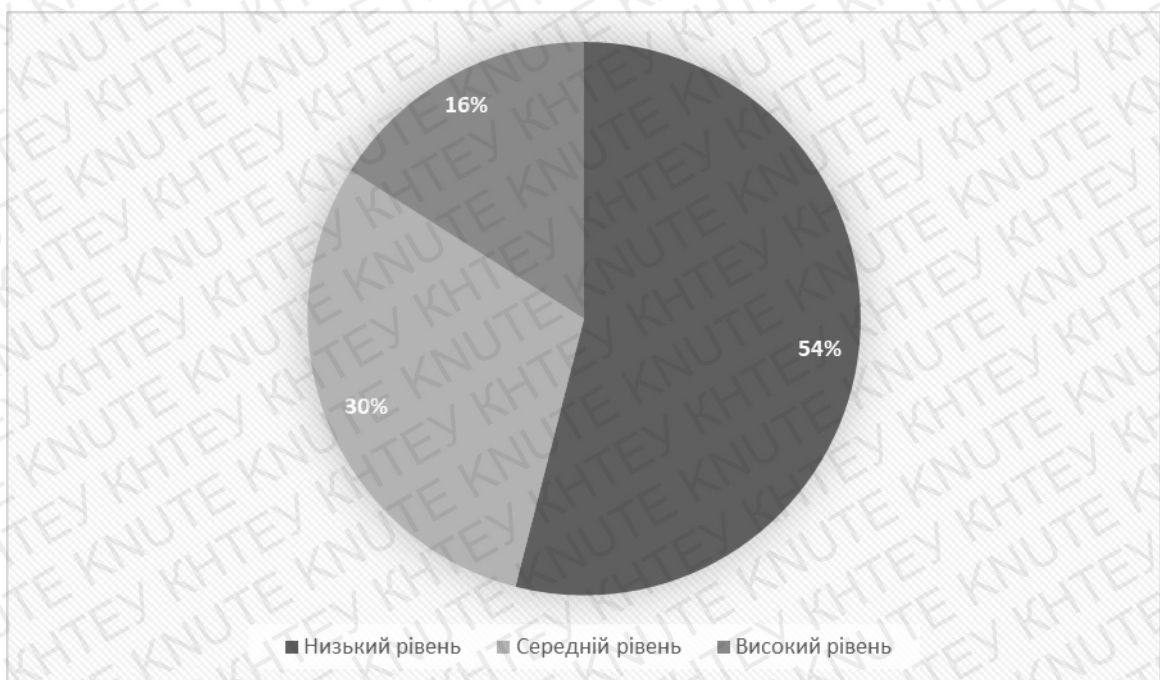




Рис. 3.7. Відсоткові показники рівня ситуативної тривожності за методикою «Шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера - Ю. Л. Ханіна», розроблено автором.

Переважно низький рівень ситуативної тривожності може свідчити про емоційну пристосованість персоналу ресторанного господарства до умов праці, колег та зовнішніх факторів, які впливають на них впродовж робочого часу. Ситуативна тривожність породжується певною, такою, що викликає занепокоєння ситуацією. Такі ситуації можуть відбуватися в рамках учбової, трудової діяльності та в сфері особистісних стосунків, можуть бути внутрішнього характеру, пов'язані безпосередньо з індивідуальними характеристиками індивіда, та зовнішнього, що знаходяться у зв'язку з ситуативними чинниками що впливають на людину ззовні. За допомогою емоцій відбувається пізнання, оцінка та формування відповідного ставлення людини до світу, що її оточує, до ситуацій, що відбуваються з нею. Також емоційні переживання дають можливість людині встановити власне місце в цьому світі у формі переживань. Було виявлено, що тривожність може мати різні форми, що підтверджує різноманітність її проявів, залежно від характеру ситуації, в якій вона виникає. Такими формами може бути: відкрита – гостра нерегульована або ж слабкорегульована, регульована і компенсуюча, культивована; прихована, що може проявлятися в неадекватному, до об'єктивних умов стані спокою або ж виході з ситуації. Виділяються також замасковані форми тривожності.

За відсотковими показниками (рис. 3.8.) в ході дослідження виявлено, що 27% співробітників мають високий рівень особистісної тривожності, 46% – середній, та у 27% респондентів виявлений низький показник рівня особистісної тривожності.

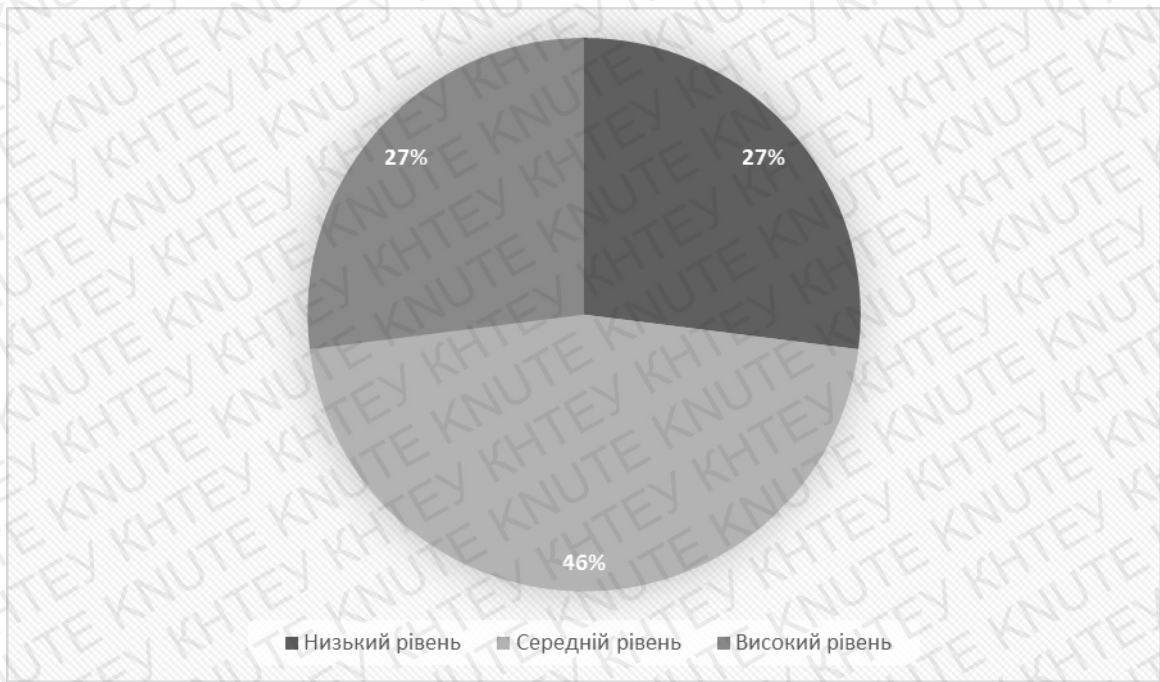


Рис 3.8. Відсоткові показники рівня особистісної тривожності за методикою «Шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера - Ю. Л. Ханіна», розроблено автором.

На відміну від реактивної тривожності, більшість персоналу ресторанного господарства отримала середні показники рівня особистісної тривожності. Середній та низькі рівні особистісної тривожності є показником достатньої сформованості гармонійно розвиненої особистості. Тривожність, як риса характеру - це песимістична установка на життя, коли вона представляється як сповнена загроз і небезпек. Середній та низькі рівні особистісної тривожності характеризують особу, як впевнену у собі, не схильну до сумнівів і коливань, сміливу, рішучу, самостійну, нерідко інфантильну. Високий рівень особистісної тривожності супроводжується втомлюваністю, біллю в м'язах, слабкістю, головокружінням, депресією, дратівливістю, тобто тими емоційними розладами, що характеризуються апатією, пригніченням, почуттям втрати, емоційним виснаженням.

### 3.4. Результати аналізу індивідуально – психологічних особливостей персоналу ресторанного господарства.

Діагностика респондентів із застосуванням багатофакторного опитувальника особистості Р.Б. Кеттела, показала наступні результати (рис. 3.9.):

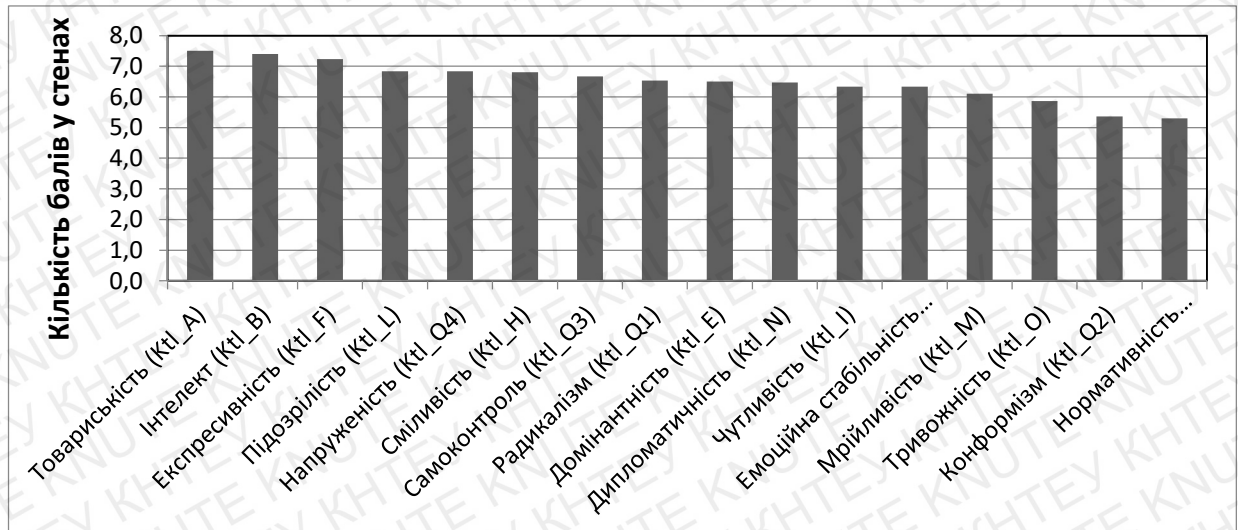


Рис. 3.9. Виразність психологічних особливостей особистості у співробітників, розроблено автором.

Найбільш високий показник спостерігається у такого чинника, як товарищність ( $M = 7,5$ ), що є дуже вагомою характеристикою в діяльності персоналу ресторанного господарства. Даний фактор демонструє готовність працівників до пошуку нових контактів, до конструктивної та плідної співпраці, може свідчити про доброзичливе спілкування в колективі, невимушеній поведінці з колегами. У нових співробітників пристосування до роботи в новому колективі відбувається за короткий час, що вказує на чуйне і уважне відношення «старих» співробітників і готовність до співпраці і бажанні «включити» в колектив новоприбулих.

Також високий бал за цим показником може відобразити надання переваги респондентів працювати з людьми, відкритості в особистих

відносінах. Такі люди не бояться критики, гарно запам'ятовують обличчя, події, імена.

Другим за виразністю фактором виступає інтелект ( $M = 7,4$ ). Такий показник може свідчити про проникливість, зібраність і кмітливість персоналу, а також про перевагу абстрактності в їх мисленні. Діяльність працівників завжди пов'язана з різного роду навантаженнями, як розумовими так і фізичними. При їх виконанні співробітники демонструють гарний рівень інтелектуального розвитку, високий рівень абстрактного і логічного мислення, швидко схоплюють сенс та мету поставлених задач, мають високий рівень навченості. Слід зазначити, що низькі оцінки з цього фактору можуть залежати від інших характеристик особистості: тривожності, переживань, емоційного стану. І головне, фактор В, єдиний фактор методики, який не є строго валідизованим. Тому результати за цим фактором є орієнтовними.

Третім по значущості виступає критерій експресивність ( $M = 7,2$ ). Даний чинник свідчить про те, що більшість працівників поведуться динамічно при спілкуванні, вони досить балакучі і відверті, у деяких ситуаціях не приховують захоплення, рухливі та енергійні. За своїм складом їх можна охарактеризувати як веселих, життєрадісних, часом імпульсивних. У багатьох простежуються здатності до лідерства. Відзначається важливість соціальних контактів. Даний фактор є компонент факторів другого порядку різних властивостей особистості. З роками прояв імпульсивності і безпечності поступово знижується, що можна розглядати як свідчення певної емоційної зрілості: заклопотаний, серйозний, поглиблений в собі, заклопотано-замислений, песиміст, стриманий, розважливий, під самоконтролем.

Також високий бал виявлено у таких факторів, як підозрілість ( $M = 6,8$ ), напруженість ( $M = 6,8$ ), сміливість ( $M = 6,8$ ), самоконтроль ( $M = 6,7$ ), домінантність ( $M = 6,5$ ).

Досить високий бал показав фактор підозрілість ( $M = 6,8$ ). Високі показники за даним чинником свідчать про те, що деякі респонденти можуть ставитися до інших людей насторожено, з упередженнями, чекаючи підступу. Такі люди можуть підозрювати в нечесності своїх друзів. У колективі, скоріш за все, тримаються відокремлено, можуть заздрити успіхам інших, вважати, що їх недооцінюють, часто через завищену самооцінку. У таких працівників може бути присутнє внутрішнє напруження, часом вони фокусують свою увагу на невдачах, часто перекладають на оточуючих відповідальність за власні помилки.

Критерій напруженість ( $M = 6,8$ ) свідчить про те, що деякі працівники, не беручи до уваги свою зібраність та енергійність, можуть відчувати при цьому дратівливість, напруженість та неспокій. Це може бути викликано різними обставинами, як на роботі, так і в побуті.

Не дивлячись на стомлюваність, продовжуючи бути активними, вони можуть бути занадто дратівливими, демонструвати енергетичну збудженість, яка вимагає певної розрядки. Важливо відзначити, що іноді цей стан може перетворитися в психосоматичне порушення: зменшується емоційна стійкість, порушується рівновага, може проявлятися агресивність. Безумовно, це має негативний вплив на психологічний клімат в колективі.

Про особливості темпераменту персоналу ресторанного господарства свідчить високий бал фактору сміливості ( $M = 6,8$ ). Працівники з високими показниками даного чинника володіють стійкістю до стресів, сміливістю, рішучістю. Вони мають схильність до ризику, не відчують значних труднощів у спілкуванні, не губляться при зустрічі з несподіваними обставинами, можуть швидко зорієнтуватися і знайти рішення проблеми, їх

досить часто вибирають лідерами. У випадку невдачі вони досить швидко про неї забувають. Вони мають схильність до авантюризму, готові докладати зусиль для досягнення власних цілей.

Високі оцінки фактору самоконтролю ( $M = 6,7$ ) свідчать про організованість, відповідальність, точність виконання соціальних вимог. Високий рівень самоконтролю персоналу ресторанного господарства заснований на чітко усвідомлених цілях і мотивах поведінки. Співробітник гарно контролює власні емоції та поведінку, розпочату справу намагається доводити до кінця, при цьому діяти буде впорядковано і планомірно. Люди з високими оцінками за цим фактором схильні до організаторської діяльності і досягають успіху в тих професіях, де потрібні об'єктивність, рішучість, врівноваженість. Фактор характеризує усвідомленість людини в регулюванні сили "я" (фактор С) і сили "над-я" (фактор G) і визначає вираженість вольових характеристик особистості. Цей фактор є одним з найбільш важливих для прогнозу успішності діяльності. Він позитивно пов'язаний з частотою вибору в лідери і ступенем активності при вирішенні групових проблем. Респонденти з високим рівнем самоконтролю зазвичай досить цілеспрямовані, піклуються про свою репутацію. Надійні керівники зазвичай мають високі оцінки за цим фактором.

Досить високу оцінку отримав фактор домінантності ( $M = 6,5$ ). Хоча він не дуже істотно корелює з досягненнями лідерства, проте пов'язаний з соціальним статусом і вище у лідерів, ніж у послідовників. Існує припущення, що оцінки за цим фактором з віком змінюються і залежать від статі випробуваного. Фактор E свідчить про те, що в своїй поведінці люди з низькими оцінками (за цим фактором) відчують потребу в суспільстві.

Найбільш низькі значення виявлені за такими чинниками: тривожність ( $M = 5,9$ ), конформізм ( $M = 5,4$ ), нормативність поведінки ( $M = 5,3$ ).

Низькі оцінки фактору тривожності ( $M = 5,9$ ) характерні для працівників з емоційною стійкістю, впевнених у своїх успіхах і власних можливостях, їх досить важко вивести з рівноваги. Такі респонденти адекватно сприймають критику на свою адресу, нечутливі до несхвалення групи і через це можуть викликати зі сторони інших антипатію. Їм властивий піднесений настрій, життєрадісність, вони досить активно та буденно відгукуються на всі події, що відбуваються навколо них.

Працівники ресторанного господарства з низькими оцінками фактору конформізм ( $M = 5,4$ ) досить сильно орієнтуються на громадську думку, часто приймають рішення разом з іншими, несамостійні, мають потребу в опорі, пораді і схваленні. Такий співробітник безініціативний, у нього відсутня сміливість у виборі власної лінії поведінки, він залежний і легко прив'язується до групи. Слід особливо враховувати, що показники за цим фактором можуть характеризувати певну соціальність особистості і мають постійний зв'язок з критеріями реального життя.

По суті, цей фактор є своєрідно "мислячою інтроверсією" і в формуванні такої моделі поведінки істотну роль відіграють як сімейні, так і громадські традиції. Таких людей характеризує досить високий ступінь усвідомленості у виборі лінії поведінки. Для персоналу ресторанного господарства важлива ієрархія, підпорядкування, такі співробітники можуть бути зручні для керівників, вони старанні у виконанні обов'язків, певна частка таких співробітників повинна бути в колективі, інакше буде безлад.

Найменший бал виявлено у фактору нормативність поведінки ( $M = 5,3$ ), на що слід звернути особливу увагу, оскільки співробітникам доводиться взаємодіяти не тільки зі своїми безпосередніми колегами, але і з відвідувачами. Низькі оцінки по даному показнику свідчать про наявність у ряду співробітників якостей, які негативно позначаються як на робочому процесі в цілому, так і на психологічному кліматі в колективі зокрема. Такі

співробітники демонструють свою незалежність, схильні до впливу випадку та обставин, часом безпринципні. Респонденти з низькими оцінками фактору можуть бути схильні до гіперпочуттів, їм властива мінливість настрою. Можуть бути не організовані і ліниві, часом несумлінно підійти до справи або зовсім відмовитися від неї, проігнорувати свої обов'язки.

### **3.5. Практичні рекомендації щодо професійного відбору персоналу ресторанного господарства.**

Удосконалення системи підбору і відбору при наймі персоналу в закладі ресторанного господарства необхідно з метою підвищення ефективності та результативності праці.

Починати відбір персоналу потрібно з загальних цілей та завдань підприємства і окремих підрозділів та з уточнення результату, який варто одержати від працівника, з аналізу спроможності оплати висококваліфікованого спеціаліста та підвищення рівня його вмінь та навичок.

Після цього ми отримаємо можливість досить чітко та влучно визначити фактори відбору: кваліфікація, важливість досвіду роботи по спорідненій спеціальності, оптимальний вік і освіта, значимість чи не значимість зовнішніх критеріїв, вимоги до стану здоров'я і т.п. Але найбільш важливе значення має можливість провести оцінку особистісних та психологічних характеристик майбутнього працівника.

Системний підхід є дуже важливим для організації відбору персоналу, бо відбір персоналу є поєднанням 5-ти форм його забезпечення:

1. Матеріально-технічної
2. Програмної,
3. Кадрової,



4. Науково-методичної,

5. Організаційної.

Організаційне забезпечення відбору працівників слугують комплексом науково-обґрунтованих заходів, які можуть проводитися як одночасно, так і послідовно на різних етапах роботи з підбору персоналу маючи на меті скорочення термінів і значне підвищення якості підбору працівників.

Забезпечення кадрового підбору персоналу – це залучення всіх потрібних фахівців на різних етапах роботи з відбору персоналу: психологів, керівників вищої ланки, зовнішніх експертів, керівників відповідних підрозділів, юристів, економістів.

Матеріально-технічне забезпечення відбору працівників – потребує фінансування проведених заходів і забезпечення їх необхідною організаційною технікою.

Забезпечення науково-методичного відбору персоналу визначає спільну методологію відбору, критерії, наукові принципи, методи, і використовуваний математичний апарат відбору персоналу. Не менше значення має аналіз та узагальнення даних, проведення оцінки та перевірки ефективності підбору персоналу, розробка рекомендацій щодо покращення роботи кадрових служб у напрямку відбору працівників.

Програмне забезпечення відбору працівників передбачає автоматизацію окремих етапів підбору кадрів з використанням відповідних комп'ютерних програм.

Також важливим етапом є вироблення єдиного стандарту підбору, тобто виявлення ключових ознак «потрібних» кандидатів для роботи в ресторані. Єдиний стандарт підбору дозволить поступово зробити менш «різношерстим» персонал організації, уніфікувати корпоративну культуру, зробити процеси всередині компанії більш керованими і прогнозованими.

Після проведення емпіричного дослідження професійно важливих якостей персоналу ресторанного господарства ми можемо виділити найбільш важливі з них: рівень мотивації на успіх, товарищескість, рівень тривожності, експресивність, рівень комунікативних здібностей.

Для виявлення вищеперерахованих якостей ми можемо рекомендувати наступний комплекс методик дослідження про професійно важливих якостей персоналу ресторанного господарства:

-«Оцінка комунікативних та організаторських здібностей Синявського В. та Федоришина А.(КОЗ)»[37, с. 100];

-«Шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера - Ю. Л. Ханіна»[37, с. 142];

-« багатofакторного опитувальника особистості Р.Б. Кеттела» [38, с. 287];

-«Діагностика особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса»[37, с.146].

Даний комплекс методик повністю охоплює всі професійно важливих якостей персоналу ресторанного господарства та дозволяє визначити додаткові особливості, які можуть бути необхідні працівнику в подальшій діяльності на підприємстві.

Також при проведенні емпіричного дослідження виявлено низькі показники організаторських здібностей та нормативної поведінки, які є досить важливими для персоналу ресторанного господарства. Ми можемо поради розвивати у персоналу організаторських здібностей за допомогою проведення пари простих вправ:

-«Переконливість» - напишіть на листку своє бажання і постарайтеся переконати опонента в тому, що він повинен виконати написане;[39, с. 53]

-«Вийди з кола» - завдання лідера в цій вправі полягає в тому, щоб умовити людину вийти із намальованого кола.[39, с. 54]

### **Висновки до 3 розділу.**

Отже, після проведення емпіричного дослідження професійно важливих якостей персоналу ресторанного господарства були отримані наступні результати:

- За методикою « багатofакторного опитувальника особистості Р.Б. Кеттела» [38, с. 287], найбільш високі оцінки спостерігаються у факторах: товарищкiсть (М = 7,5), iнтелект (М = 7,4) та експресивнiсть (М = 7,2), що свiдчить про готовнiсть працiвникiв до пошуку нових контактiв, поведуться динамiчно при спiлкуваннi, вони досить балакучi i вiдвертi та перевази абстрактностi в iх мисленнi.
- За методикою «Шкала ситуативної та особистiсної тривожностi Ч. Д. Спiлбергера - Ю. Л. Ханiна»[37, с. 142] бiльшiсть респондентiв мають середнiй рiвень особистiсної та низький рiвень ситуативної тривожностi. З цього можна зробити висновок, що на момент проведення методики, у студентiв переважав низький рiвень тривожностi, але загальний i постiйний рiвень тривоги, знаходиться на середньому рiвнi.
- За методикою «Оцiнка комунiкативних та органiзаторських здiбностей Синявського В. та Федоришина А.(КОЗ)»[37, с. 100] бiльшiсть респондентiв мають середнiй рiвень органiзаторських та високий рiвень комунiкативних здiбностей. Вони прагнуть до контактiв з людьми, вiдстоюють свою думку, що є дуже важливою характеристикою працiвникiв ресторанного господарства. Однак

потенціал їх організаторських схильностей не відрізняється високою стійкістю.

- За методикою «Діагностика особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса»[37, с.146] більшість респондентів мають середньо-високий рівень мотивації до успіху. Коли співробітники мають високу мотивацію до роботи, вони, як правило, докладають максимальних зусиль до виконання доручених їм завдань, і в таких працівників набагато більший інтерес до успішності підприємства в цілому.

## ВИСНОВКИ

Виконана робота, метою якої було на підставі теоретичного аналізу наукових підходів щодо психологічного відбору фахівців визначити критерії ефективності діяльності персоналу та розробити практичні рекомендації щодо професійного відбору персоналу ресторанного господарства.. В ході роботи були вирішені всі завдання.

1. Проведено аналіз літератури, який показав, що професійно важливі якості в цілому розуміються як сукупність психологічних якостей особистості, а так само цілий ряд фізичних і фізіологічних якостей людини, які визначають успішність професійної діяльності. Для кожної діяльності комплекс професійно важливих якостей специфічний за складом, за необхідного ступеня вираженості, за характером взаємозв'язку між ними.

Професійна діяльність персоналу ресторанного господарства пов'язана з постійною комунікацією з людьми, емоційною напругою. У зв'язку з особливостями професійної діяльності працівник для успішного виконання своїх обов'язків повинен володіти цілим комплексом професійно важливих якостей: емоційна стабільність, низький рівень тривожності, комунікабельність. Крім цього для ефективної роботи повинні бути на досить високому рівні розвинені розумові здібності, абстрактне мислення, пам'ять, увага.

2. Проведено обґрунтування психодіагностичного інструментарію та концептуальної моделі дослідження. Для виявлення професійно важливих якостей персоналу було використано ряд психологічних методик, які в повній мірі дали змогу дослідити психологічні особливості випробуваних, а саме:

-«Оцінка комунікативних та організаторських здібностей Синявського В. та Федоришина А.(КОЗ)»[37, с. 100];

-«Шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера - Ю. Л. Ханіна»[37, с. 142];

-« багатofакторного опитувальника особистості Р.Б. Кеттела» [38, с. 287];

-«Діагностика особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса»[37, с.146].

3. Визначено психологічні критерії професійного відбору персоналу ресторанного господарства за результатами емпіричного дослідження. У даній вибірці випробовуваних найбільш розвинені особистісні професійно важливі якості, необхідні в професійній діяльності персоналу ресторанного господарства. Виявлено, що в цілому для випробовуваних характерний високий рівень комунікативних навичок та товариськості. Середні результати респонденти отримали у прагненні до досягнення успіху та особистісній тривожності.

Також за даними дослідження виявлені не дуже високі рівні організаторські здібності та нормативної поведінки, які є досить важливими для персоналу ресторанного господарства.

4. Розроблені практичні рекомендації щодо професійного відбору персоналу ресторанного господарства. Удосконалення системи підбору і відбору при наймі персоналу в закладі ресторанного господарства необхідно з метою підвищення ефективності та результативності праці. Після проведення емпіричного дослідження професійно важливих якостей персоналу ресторанного господарства було виділено найбільш важливі з них: рівень мотивації на успіх, товариськість, рівень тривожності, експресивність, рівень комунікативних здібностей.

Єдиний стандарт підбору дозволить поступово зробити менш «різношерстим» персонал організації, уніфікувати корпоративну культуру, зробити процеси всередині компанії більш керованими і прогнозованими.

Таким чином, завдання, поставлені в роботі, виконані, мета досягнута.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абчук В.А. Лекции по менеджменту: Решение. Предвидение. Риск. — СПб., 2009.-240 с.
2. Бляхман Л.С., Галенко В.П., Минкин А.В. Введение в менеджмент. СПб., 2012.-117с.
3. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент. М.:Гардарика, 2009.- 528 с.
4. Литвинцева Н.А. "Психологические аспекты подбора и проверки персонала". Библиотека журнала "Управление персоналом" - М.,2008.-400 с.
5. Бодров В. А. Современные исследования фундаментальных и прикладных проблем психологии профессиональной деятельности. Ч. 1 // Психологический журнал. – 2008. – № 5. – С. 83–90.
6. Климов Е. А. Введение в психологию труда. – М. : ИЦ «Академия», 2004. – 336 с.
7. Шадриков В. Д. Проблемы профессиональных способностей // Психологический журнал. – 1982. – № 5. – С. 13–26.
8. Родина О. Н. О понятии «успешность трудовой деятельности» // Вестник Московского университета. – 1996. – Сер. 14 «Психология». – № 3. – С. 60–67.
9. Душков Б. А., Королев А. В., Смирнов Б. А. Психология труда, профессиональной, информационной и организационной деятельности: Словарь / под ред. Б. А. Душкова. – М. : Академический проект, 2005. – 3-е изд. – 848 с.
10. Майзель Н. И., Небылицын В. Д., Теплов Б. М. Психологические вопросы отбора // Инженерная психология / под ред. А. Н. Леонтьева, В. П. Зинченко, Д. Ю. Панова. – М. : Прогресс, 1964. – С. 387–396.



11. Толочек В. А. Современная психология труда. – СПб. : Питер, 2010. – 432 с.
12. Дмитриева М. А., Дружилов С. А. Уровни и критерии профессионализма: проблемы формирования современного профессионала // Сибирь. Философия. Образование. – 2000. – № 4. – С. 18–30.
13. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности. – М. : ПЕР СЭ, 2001. – 511 с.
14. Дмитриева М.А., Крылов А.А.. Психология труда и инженерная психология. - Л.: Ленинград, 1979.
15. Душков Б.А., Королев А.В., Смирнов Б.А. Психология труда, профессиональной информационной и организационной деятельности / Под ред. Б.А. Душкова. - М., 2005.
16. Маркова, А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. — М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. - 312 с.
17. Карпов А.В. Понятие профессионально важных качеств деятельности. // Психология труда. - М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003 — 352 с.
18. Котелова Ю.В. Очерки по психологии труда. - М.: МГУ, 1986.
19. Ильин Е. П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности. - С-Пб.: Питер, 2006.
20. Шелепова Е.С. В проблеме профессионально важных качеств субъекта трудовой деятельности. - Тверь: ТГУ, 2007
21. Дружинин, В.Н. Психодиагностика общих способностей / В.Н. Дружинин. - М.: Издательский центр «Академия», 1996. - 224 с.
22. Шадриков В.Д. Психология деятельности и способности человека: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Издательская корпорация "Логос", 1996.

23. Климов Е.А. Психология профессионала. - М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МО-ДЭК», 1996
24. Диагностика, профилактика и коррекция стрессовых расстройств среди сотрудников Государственной противопожарной службы МВД России»: Методические рекомендации. Изд. 2-е. - М.: 2001. - 256 с.
25. Психология труда : учеб. для студентов вузов / под ред. проф. А. В. Карпова. – М. : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2005. – 350 с.
26. Дебольский М. Г. Научно-методические основы подготовки практических психологов в Академии управления МВД России // Академия управления: история, современность, перспективы. Материалы Юбилейной сессии Ученого совета, посвященной 25-летию Академии управления МВД России. – М. : Академия управления МВД России, 2000. – С. 92–102.
27. Маклаков А. Г. Профессиональный психологический отбор персонала. Теория и практика : Учебник для вузов. – СПб. : Питер, 2008. – 480 с.
28. Вилюнас, В. К. Психологические механизмы мотивации человека / В. К. Вилюнас. – М. : Изд-во МГУ, 1990. – 288 с.
29. Занюк, С. Психология мотивации / С. Занюк. – Киев : Ника-Центр, 2001. - 352 с
30. Маслоу, А. Мотивация и личность/А. Маслоу. – СПб: Питер, 2008. – 352 с.
31. Рабочая книга практического психолога / под ред. А. А. Бодалева, А. А. Деркача, Л. Г. Лаптева. – М. : Изд-во Инс-та Психотерапии, 2011. – 640 с.
32. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис : учебное пособие : пер. с англ. – М. : Прогресс, 2006. – 2-е изд. – 352 с.

33. Гордеева, Т. О. Мотивация достижения : теории, исследования, проблемы // Современная психология мотивации / под ред. Д. А. Леонтьева. – М. : Смысл, 2012. – С. 47–103.
34. Дементий, Л. И. Личностные особенности и типология успешных и неуспешных личностей / Л. И. Дементий, О. П. Нечепоренко // Вестник Омского университета. – 2011. – № 2. – С. 277–284.
35. Конюхова, Т. В. Изучение проблемы успеха и успешности личности в контексте междисциплинарного подхода / Т. В. Конюхова, Е. Т. Конюхова // Известия Томского политехнического университета. – 2012. – Т. 314. – № 6. – С. 112–116.
36. Дикая Л.Г., Занковский А.Н. (ред.) Психологические проблемы профессиональной деятельности. М.: Наука, 1991. - 166с. 6.Дмитриева М.А.,
37. Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Копаниця О.В., Малхазов О.Р. Збірник методик для діагностики психологічної готовності військовослужбовців військової служби за контрактом до діяльності у складі миротворчих підрозділів: Методичний посібник. – К.: НДЦ ГП ЗСУ, 2011. – 281 с.
38. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты Учебное пособие / Под ред. Д.Я. Райгородского. – Самара: Бахрах-М, 2001. — 672 с.
39. Jackson D. J. R, Stillman J. A., Atkins S. G. Rating tasks versus dimensions in assessment centers: A psychometric comparison // Human Performance. – 2005. – Vol. 18. – P. 213–241. DOI: 10.1207/s15327043hup1803\_2
40. .Профессиональный психологический отбор [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://bibliotekar.ru/psihologia-2-1/77.htm> (дата обращения 20.08.2020)

**ДОДАТОК А**

## ДОДАТОК Б

**16-факторний особовий опитувальник Р. Б. Кеттелла (16-FRQ-187-A)**  
**[38, с. 287];**

Текст методики «16-факторний особовий опитувальник» Р. Кеттелла, варіант А (16 ФЛ О187, форма А) є необхідним для детальнішого вивчення особи, особливо для осіб з вищим рівнем освіти і культури, студентів і випускників вищих навчальних закладів, дорослих з достатнім і всіляким життєвим досвідом. Інтерпретація результатів опитувальника здійснюється по стінах, перехід до яких від «сирих» балів виробляється по таблиці нормування, поміщеної услід за питаннями методики. Сенс кількості стенів по окремих чинниках визначений в тексті інтерпретації «16 ФЛО-105, форма З». Оскільки до останнього опитувальника прикладена таблиця нормування, що дозволяє перейти від стенів на шкалу 20-80, то як по кількості стенів, так і по кількості балів цієї шкали можливо ідентифікувати тип характеру, а отже, і типи темпераменту, і мотивації випробовуваних, — зрозуміло, в попередньому плані спеціального дослідження цих типів.

Інструкція. У даному дослідженні вам буде запропонована низка запитань і три варіанти відповіді на кожне питання («а», «б», «в»). Відповідати потрібно таким чином: спочатку прочитайте питання і варіанти відповідей на нього, потім виберіть один з трьох запропонованих варіантів відповіді, що відображають більшою мірою вашу думку, ніж два останніх, і поставте хрестик у відповідній клітинці на листку для відповідей. Прагніть не удаватися дуже часто до проміжної відповіді типу «невпевнений», «щось середнє».

Вибирайте його лише тоді, коли не можете відповісти інакше. Відповідайте на кожне питання.

1. Я добре зрозумів інструкцію до цього опитувальника:
  - а) так; б) не упевнений; в) немає.
2. Я готовий як можна щирше відповісти на питання:
  - а) так; б) не упевнений; в) немає.
3. Я вважав за краще б мати дачу:
  - а) у жвавому дачному селищі;
  - б) віддав перевагу б чомусь середньому;
  - в) відокремлено, в лісі.
4. Я можу знайти в собі досить сил, аби впоратися з життєвими труднощами:
  - а) завжди; б) зазвичай; в) рідко.
5. Побачивши диких тварин мені стає ніяково, навіть якщо вони надійно захищені в клітках:
  - а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

6. Я утримуюся від критики людей і їх поглядів:  
а) так; б) інколи; в) немає.
7. Я роблю людям різкі, критичні зауваження, якщо мені здається, що вони на це заслуговують:  
а) зазвичай; б) інколи; в) ніколи не роблю.
8. Я віддаю перевагу нескладній класичній музиці над сучасними популярними мелодіями:  
а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.
9. Якби я побачив двох сусідських дітей, що б'ються, я:  
а) надав би їм самим з'ясувати свої стосунки;  
б) не знаю, що зробив би;  
в) постарався б розібратися в їх сварці.
10. На зборах і в компаніях:  
а) я легко виходжу вперед;  
б) вірно щось середнє;  
в) я вважаю за краще триматися в стороньці.
11. Здається, цікаво бути:  
а) інженером-конструктором;  
б) не знаю, що вважати за краще;  
в) драматургом.
12. На вулиці я швидше зупинюся, аби поглянути, як працює художник, чим стану спостерігати за вуличною сваркою:  
а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.
13. Зазвичай я спокійно переносю самовдоволених людей, навіть коли вони хваляться або іншим чином показують, що вони високої думки про себе:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
14. Якщо людина обманює, я майже завжди можу відмітити це по виразу його обличчя:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
15. Я вважаю, що найнуднішу повсякденну роботу завжди потрібно доводити до кінця, навіть якщо здається, що в цьому немає необхідності:  
а) згоден, б) не упевнений, в) не згоден.
16. Я вважав за краще б взятися до роботи;  
а) де можна багато запрацювати, якщо навіть заробітки непостійні;  
б) не знаю, що вибрати;  
в) з постійною, але відносно невисокою зарплатою.
17. Я говорю про свої відчуття:  
а) лише у разі потреби;

- б) вірно щось середнє  
в) охоче, коли надається можливість.
18. Зрідка я переживаю почуття раптового страху або невизначеного занепокоєння, сам не знаю чому:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
19. Коли мене несправедливо критикують за те, в чому я не винен:  
а) жодного відчуття провини у мене не виникає;  
б) вірно щось середнє;  
в) я все ж відчуваю себе трохи винуватим.
20. На роботі у мене буває більше скрути з людьми які:  
а) відмовляються використовувати сучасні методи;  
б) не знаю, що вибрати;  
в) постійно намагаються щось змінити в роботі, яка і так йде нормально.
21. Приймаючи рішення, я керуюся більше:  
а) серцем;  
б) серцем і розумом в рівній мірі;  
в) розумом.
22. Люди були б щасливіші, якби вони більше часу проводили в суспільстві своїх друзів:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
23. Будуючи плани на майбутнє, я часто розраховую на успіх:  
а) так; б) важко відповісти; в) немає.
24. Розмовляючи, я схильний:  
а) висловлювати свої думки відразу, як тільки вони приходять в голову;  
б) вірно щось середнє;  
в) раніше гарненько зібратися з думками.
25. Навіть якщо я чим-небудь сильно оскаженілий, я втихомирюся досить швидко:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
26. При рівній тривалості робочого дня і однаковій зарплаті мені було б цікаво працювати:  
а) столяром або кухарем;  
б) не знаю, що вибрати;  
в) офіціантом в хорошому ресторані.
27. У мене було:  
а) дуже мало виборних посад;  
б) декілька;  
в) багато виборних посад.
28. «Лопата» так відноситься до «копати», як «ніж» до:  
а) гострий; б) різати; в) гострити.
29. Інколи яка-небудь думка не дає мені заснути:

а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

30. У своєму житті я, як правило, досягаю тих цілей, які ставлю перед собою:

а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

31. Застарілий закон має бути змінений: ‘

а) лише після ґрунтового обговорення;

б) вірно щось середнє;

в) негайно.

32. Мені стає ніяково, коли справа вимагає від мене швидких дій, які якомсь впливають на інших людей:

а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

33. Більшість знайомих вважають мене веселим співбесідником:

а) так; б) не упевнений; в) немає.

34. Коли я бачу неохайних, неохайних людей:

а) мене це не хвилює;

б) вірно щось середнє;

в) вони викликають у мене неприязнь і відразу.

35. Я злегка втрачаюся, несподівано виявившись в центрі уваги:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

36. Я завжди радий приєднатися до великої компанії, наприклад зустрітися увечері з

друзями, піти на танці, взяти участь в цікавому суспільному заході;

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

37. У школі я вважав за краще:

а) уроки музики (співу);

б) важко сказати;

в) заняття в майстернях, ручна праця.

38. Якщо мене призначають відповідальним за що-небудь, я наполягаю, аби мої

розпорядження строго виконувалися, а інакше я відмовляюся від доручення:

а) так; б) інколи; в) немає.

39. Важливіше, аби батьки:

а) сприяли тонкому розвитку відчуттів у своїх дітей;

б) вірно щось середнє;

в) учили дітей управляти своїми відчуттями.

40. Беручи участь в колективній роботі, я вважав за краще б:

а) спробувати внести поліпшення в організацію роботи;

б) вірно щось середнє;

в) вести записи і стежити за тим, аби дотримувалися правила.

41. Час від часу я відчуваю потребу зайнятися чим-небудь, що вимагає значних фізичних зусиль:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.



42. Я вважав за краще б поводитися з людьми ввічливими і делікатними, чим з грубуватими і прямолінійними:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
43. Коли мене критикують на людях, це мене украй пригноблює:  
а) так, це вірно; б) вірно щось середнє; в) це невірно.
44. Якщо мене викликає до себе начальник, я:  
а) використовую цей випадок, аби попросити про те, що мені потрібне;  
б) вірно щось середнє;  
в) турбуюся, що зробив щось не так.
45. Я вважаю, що люди повинні дуже серйозно подумати, перш ніж відмовлятися від досвіду колишніх років, минулих століть:  
а) так; б) не упевнений; в) немає.
46. Читаючи що-небудь, я завжди добре усвідомлюю прихований намір автора переконати мене в чомусь:  
а) так; б) не упевнений; в) немає.
47. Коли я вчився в 7-10 класах, я брав участь в спортивному житті школи:  
а) досить часто; б) від випадку до випадку; в) дуже рідко.
48. Я підтримую удома хороший порядок і майже завжди знаю що де лежить:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
49. Коли я думаю про те, що сталося протягом дня, я незрідка випробовую занепокоєння:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
50. Інколи я сумніваюся, чи дійсно люди, з якими я розмовляю, цікавляться тим, що я говорю:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
51. Якби мені довелося вибирати, я вважав за краще б бути:  
а) лісничим;  
б) важко вибрати;  
в) вчителем старших класів.
52. До дня народження, до свят:  
а) люблю робити дарунки;  
б) важко відповісти;  
в) вважаю, що покупка дарунків — декілька неприємний обов'язок.
53. «Втомлений» так відноситься до «робота», як «гордий» до:  
а) посмішка; б) успіх; в) щасливий.
54. Яке з даних слів не личить до двох останнім:  
а) свічка; б) місяць; в) лампа.
55. Мої друзі:  
а) мене не підводили;

б) зрідка;

в) підводили досить часто.

56. У мене є такі якості, по яких я ясно перевершую інших людей:

а) так; б) не упевнений; в) немає.

57. Коли я засмучений, я всіляко прагну приховати свої відчуття від інших:

а) так, це вірно; б) швидше щось середнє; в) це невірно.

58. Мені хотілося б ходити в кіно, на різні вистави і в інші місця, де можна розважитися:

а) частіше за один раз в тиждень (частіше, ніж більшість людей);

б) приблизно раз на тиждень (як більшість);

в) рідше за один раз в тиждень (рідше, ніж більшість).

59. Я думаю, що особиста свобода в поведінці важливіше хороших манер і дотримання

правил етикету:

а) так; б) не упевнений; в) немає.

60. У присутності людей значніших, ніж я (людей старше за мене, або з великим досвідом,

або з вищим положенням), я схильний триматися скромно:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

61. Мені важко розповісти що-небудь великій групі людей або виступити перед великою

аудиторією:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

62. Я добре орієнтуюся в незнайомій місцевості, легко можу сказати, де північ, де південь,

схід або захід:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

63. Якби хтось розсердився на мене:

а) я постарався б його заспокоїти;

б) не знаю, що б я зробив;

в) це викликало б у мене роздратування.

64. Коли я бачу статтю, яку вважаю несправедливою, я швидше схильний забути про це,

чим з обуренням відповісти авторові:

а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

65. У моїй пам'яті не затримуються надовго неістотні дрібниці, наприклад назви вулиць,

магазинів:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

66. Мені могла б сподобатися професія ветеринара, який лікує і оперує тварин:

а) так; б) важко сказати; в) немає.

67. Я їм з насолодою і не завжди настільки ретельно піклуюся про свої манери, як це роблять інші люди:  
а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.
68. Бувають періоди, коли мені ні з ким не хочеться зустрічатися:  
а) дуже рідко; б) вірно щось середнє; в) досить часто.
69. Інколи мені говорять, що мій голос і вигляд дуже явно видають моє хвилювання:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
70. Коли я був підлітком і моя думка розходилася з батьківською, я зазвичай:  
а) залишався при своїй думці;  
б) середнє між а і в;  
в) поступався, визнаючи їх авторитет.
71. Мені б хотілося працювати в окремій кімнаті, а не разом з колегами:  
а) так; б) не упевнений; в) немає.
72. Я вважав за краще б жити тихо, як мені подобається, ніж бути предметом захоплення, завдяки своїм успіхам:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
73. У багатьох відношеннях я вважаю себе сповна зрілою людиною:  
а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.
74. Критика в тому вигляді, в якому її здійснюють багато людей, швидше вибиває мене з колії, чим допомагає:  
а) часто; б) зрідка; в) ніколи.
75. Я завжди в змозі строгий контролювати прояв своїх відчуттів:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає. ;
76. Якби я зробив корисний винахід, я вважав за краще б:  
а) працювати над ним в лабораторії далі;  
б) важко вибрати;  
в) поклопотатися про його практичне використання.
77. «Здивування» так відноситься до «незвичайний», як «страх» до:  
а) хоробрий; б) неспокійний; в) жахливий.
78. Який з наступних дробів не личить до двох останнім:  
а)  $3/7$ ; б)  $3/9$ ; в)  $3/11$ .
79. Мені здається, що деякі люди не помічають або уникають мене, хоча і не знаю, чому:  
а) так, вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.
80. Люди відносяться до мене менш доброзичливо, чим я на те заслуговую своїм добрим до них відношенням:  
а) дуже часто; б) інколи; в) ніколи.

81. Вживання нецензурних виразів мені завжди осоружно (навіть якщо при цьому немає осіб іншої підлоги);  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
82. У мене, безумовно, менше друзів, чим у більшості людей:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
83. Дуже не люблю бути там, де ні з ким поговорити:  
а) вірно; б) не упевнений; в) невірно.
84. Люди інколи називають мене легковажним, хоча і вважають приємною людиною:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
85. У різних ситуаціях в суспільстві я випробовував хвилювання, схоже на те, яке випробовує чоловік перед виходом на сцену:  
а) досить часто; б) зрідка; в) навряд чи коли-небудь.
86. Знаходячись в невеликій групі людей, я задовольняюся тим, що тримаюся збоку і здебільше надаю говорити іншим:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
87. Мені більше подобається читати:  
а) реалістичні описи гострих військових або політичних конфліктів;  
б) не знаю, що вибрати;  
в) роман, збуджуючий уяву і відчуття.
88. Коли мною намагаються командувати, я навмисне роблю все навпаки:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
89. Якщо начальство або члени сім'ї в чомусь мені докоряють, то, як правило, лише зачепило:  
а) вірно; б) щось середнє між а і в; в) невірно.
90. Мені не подобається манера деяких людей «втупитися» і безцеремонно дивитися на людину в магазині або на вулиці  
а) вірно; б) вірно щось середнє; в) невірно.
91. Під час тривалої подорожі я вважав за краще б:  
а) читати що-небудь складне, але цікаве;  
б) не знаю, що вибрав би;  
в) провести час, розмовляючи з попутником.
92. У жартах про смерть немає нічого поганого або осоружного доброму смаку:  
а) так, згоден; б) вірно щось середнє; в) ні, не згоден.
93. Якщо мої знайомі погано поведуться зі мною і не приховують своєї неприязні:  
а) це ніскільки мене не пригноблює;

б) вірно щось середнє;

в) я падаю духом.

94. Мені стає ніяково, коли мені говорять компліменти і хвалять в обличчя:

а) так, це вірно; б) вірно щось середнє; в) ні, це невірно.

95. Я вважаю за краще б мати роботу:

а) з чітко певним і постійним заробітком;

б) вірно щось середнє;

в) з вищою зарплатою, яка б залежала від моїх зусиль і продуктивності.

96. Мені легко вирішити важке питання або проблему:

а) якщо я обговорюю їх з іншими;

б) вірно щось середнє;

в) якщо я обдумую їх наодинці.

97. Я охоче беру участь в суспільному житті, в роботі різних комісій:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

98. Виконуючи яку-небудь роботу, я не втихомирююся, поки не будуть враховані навіть самі незначні деталі:

а) вірно; б) середнє між а і в; в) невірно.

99. Інколи зовсім незначні перешкоди дуже сильно дратують мене:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

100. Я сплю міцно, ніколи не розмовляю уві сні:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

101. Якби я працював в господарській сфері, мені було б цікаво:

а) розмовляти із замовниками, клієнтами;

б) вибираю щось середнє;

в) вести рахунки і іншу документацію.

102. «Розмір» так відноситься до «довжини», як «нечесний» до:

а) в'язниця; б) грішний; в) що вкрав.

103. АБ так відноситься до ГВ, як СР до:

а) ПО; б) ОП; в) ТУ.

104. Коли люди поводяться нерозсудливо і безрозсудно;

а) я відношуся до цього спокійно;

б) вірно щось середнє;

в) переживаю до них почуття презирства.

105. Коли я слухаю музику, а поруч голосно розмовляють:

а) це мені не заважає, я можу зосередитися;

б) вірно щось середнє;

в) це псує мені задоволення і злить мене.

106. Думаю, що про мене правильніше сказати, що я:

а) ввічливий і спокійний;

б) вірно щось середнє;

в) енергійний і напористий.

107. Я вважаю, що:

- а) жити потрібно за принципом «справі час — потісі година»;  
б) щось середнє між а і в;  
в) жити потрібніше веселіше, не особливо піклуючись про завтрашній день.
108. Краще бути обережним і чекати малого, ніж заздалегідь радіти, в глибині душі передчуваючи успіх:  
а) згоден; б) не упевнений; в) не згоден.
109. Якщо я замислююся про можливі труднощі в своїй роботі:  
а) я прагну заздалегідь скласти план, як з ними впоратися;  
б) вірно щось середнє;  
в) думаю, що впораюся з ними, коли вони з'являться.
110. Я легко освоююся в будь-якому суспільстві:  
а) так; б) не упевнений; в) немає.
111. Коли потрібно трохи дипломатії і уміння переконати людей в чому-небудь, зазвичай звертаються до мене:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
112. Мені було б цікаво:  
а) консультувати молодих людей, допомагати їм у виборі роботи;  
б) важко відповісти;  
в) працювати інженером-економістом.
113. Якщо я абсолютно упевнений, що людина поступає несправедливо або егоїстично, я заявляю йому про це, навіть якщо це загрожує мені деякими неприємностями:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
114. Інколи я жартома роблю яке-небудь придуркувате зауваження лише для того, щоб здивувати людей і поглянути, що вони на це скажуть:  
а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.
115. Я б із задоволенням працював в газеті оглядачем театральних постановок, концертів і т. п.:  
а) так; б) не упевнений; в) немає.
116. Якщо мені довго доводиться сидіти на зборах, не розмовляючи і не рухаючись, я ніколи не випробовую потреби малювати що-небудь і соватися на стільці:  
а) згоден; б) не упевнений; в) не згоден.
117. Якщо мені хтось говорить те, що, як мені відомо, не відповідає дійсності, я швидше подумаю:  
а) «він — брехун»;  
б) вірно щось середнє;

в) «мабуть, його невірно інформували».

118. Передчуття, що мене чекає якийсь покарання, навіть якщо я не зробив нічого поганого, виникає у мене:

а) часто; б) інколи; в) ніколи.

119. Думка, що хвороби викликаються психічними причинами в тій же мірі, що і фізичними (тілесними), значно перебільшено:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

120. Урочистість, барвистість повинні обов'язково зберігатися в будь-якій важливій державній церемонії:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

121. Мені неприємно, якщо люди вважають, що я дуже невтриманий і нехтую правилами пристойності:

а) дуже; б) небагато; в) зовсім не непокоїть.

122. Працюючи над чимось, я вважав за краще б робити це:

а) у колективі;

б) не знаю, що вибрав би;

в) самостійно.

123. Бувають періоди, коли важко стриматися від відчуття жалості до самого собі:

а) часто; б) інколи; в) ніколи.

124. Частенько люди дуже швидко виводять мене з себе:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

125. Я завжди можу без особливих труднощів позбавитися від старих звичок і не повертатися до них більше:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

126. При однаковій зарплаті я вважав за краще б бути:

а) адвокатом;

б) важко вибрати;

в) штурманом або льотчиком.

127. «Краще» так відноситься до «найгірший», як «повільніше» до:

а) швидкий; б) найкращий; в) якнайшвидший.

128. Яке з наступних поєднань знаків повинне продовжити ряд ХОООХХОООХХХ:

а) ОХХХ; б) ООХХ; в) ХООО.

129. Коли приходить час для здійснення того, що я заздалегідь планував і чекав, я інколи

відчуваю себе не в змозі це зробити:

а) згоден; б) вірно щось середнє; в) не згоден.

130. Зазвичай я можу зосередитися і працювати, не звертає уваги на те, що люди довкола дуже шумлять:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

131. Буває, що я говорю незнайомим людям про речі, які здаються мені важливими, незалежно від того, запитують мене про це чи ні:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

132. Я провожу багато вільного часу, розмовляючи з друзями про ті приємні події, які ми разом пережили колись:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

133. Мені приносить задоволення здійснювати ризиковані вчинки лише ради забави:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

134. Мене дуже дратує вигляд неприбраної кімнати:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

135. Я вважаю себе дуже товариською (відкритим) людиною:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

136. У спілкуванні з людьми:

а) я не прагну стримувати свої відчуття;

б) вірно щось середнє;

в) я приховую свої відчуття.

137. Я люблю музику:

а) легку, живу, холоднувату;

б) вірно щось середнє;

в) емоційно насичену і сентиментальну.

138. Мене більше захоплює краса вірша, чим краса і досконалість зброї:

а) так; б) не упевнений; в) немає.

139. Якщо моє вдале зауваження залишилося непоміченим:

а) я не повторюю його; б) важко відповісти; у) повторюю своє зауваження знову.

140. Мені б хотілося вести роботу серед неповнолітніх правопорушників, звільнених на поруки:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

141. Для мене поважніше:

а) зберігати хороші стосунки з людьми;

б) вірно щось середнє;

в) вільно виражати свої відчуття.

142. У туристській подорожі я вважав за краще б дотримуватися програми, складеної фахівцями, ніж самому планувати свій маршрут:



а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

143. Про мене справедливо думають, що я наполеглива і працелюбна людина, але успіхів

добиваюся рідко:

а) так; б) не упевнений; в) немає.

144. Якщо люди зловживають моєю прихильністю до них, я не ображаюся і швидко

забуваю про це:

а) згоден; б) не упевнений; в) не згоден.

145. Якби в групі розгорілася запекла суперечка:

а) мені було б цікаво, хто вийде переможцем;

б) вірно щось середнє;

в) я б дуже хотів, аби все закінчилося мирно.

146. Я вважаю за краще планувати свої справи сам, без стороннього втручання і чужих

рад:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

147. Інколи відчуття заздрості впливає на мої вчинки, а) так; б) вірно щось середнє; в)

немає.

148. Я твердо переконаний, що начальник може бути не завжди прав, але він завжди має

право наполягти на своєму:

а) так; б) не упевнений; в) немає.

149. Я починаю нервувати, коли замислююся про все, що мене чекає:

а) так; б) інколи; в) немає.

150. Якщо я беру участь в якій-небудь грі, а ті, що оточують голосно висловлюють свої

міркування, мене це не виводить з рівноваги:

а) згоден; б) не упевнений; в) не згоден.

151. Мені здається, цікаво бути:

а) художником;

б) не знаю, що вибрати;

в) директором театру або кіностудії.

152. Яке з наступних слів не личить до двох останнім:

а) який-небудь; б) декілька; в) велика частина.

153. «Полум'я» так відноситься до «жари», як «троянда» до:

а) Шип; б) червоні пелюстки; в) запах.

154. У мене бувають такі сни, що хвилюють, що я пробуджуюся:

а) часто; б) зрідка; в) практично ніколи.

155. Навіть якщо багато що проти успіху якого-небудь почину, я все-таки вважаю, що

варто ризикнути:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

156. Мені подобаються ситуації, в яких я мимоволі виявляюся в ролі керівника, тому що краще за всіх знаю, що повинен робити колектив:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

157. Я вважав за краще б одягатися швидше скромно, так, як все, ніж помітно і оригінально:

а) згоден; б) не упевнений; в) не згоден.

158. Вечір, проведений за улюбленим заняттям, залучає мене більше, ніж жвава вечірка:

а) згоден; б) не упевнений; в) не згоден.

159. Деколи я нехтую добрими радами людей, хоча і знаю, що не повинен цього робити:

а) зрідка; б) навряд чи коли-небудь; в) ніколи.

160. Приймаючи рішення, я вважаю для себе обов'язковим враховувати основні форми поведінки — «що таке добре і що таке погано»:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

161. Мені не подобається, коли люди дивляться, як я працюю:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

162. Не завжди можна здійснити що-небудь поступовими, помірними методами, інколи необхідно застосувати силу:

а) згоден; б) вірно щось середнє; в) не згоден.

163. У школі я вважав за краще (вважаю за краще):

а) російська мова;

б) важко сказати;

в) математику або арифметику.

164. Інколи у мене бували засмучення через те, що люди говорили про мене погано

позаочі без всяких на те підстав:

а) так; б) важко відповісти; в) немає.

165. Розмови з людьми рядовими, зв'язаними умовностями і своїми звичками:

а) часто бувають вельми цікавими і змістовними;

б) вірно щось середнє;

в) дратують мене, оскільки бесіда крутиться докола дурниць і їй бракує глибина.

166. Деякі речі викликають в мені такий гнів, що я вважаю за краще взагалі про них не говорити:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

167. У вихованні важливіше:

- а) оточити дитяти коханням і турботою;
- б) вірно щось середнє;
- в) виробити у дитяти бажані навики і погляди.

168. Люди вважають мене спокійною, урівноваженою людиною, яка залишається незворушною за будь-яких обставин:

- а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

169. Я думаю, що наше суспільство, керуючись доцільністю, повинне створювати нові звичаї і відкидати убік старі звички і традиції:

- а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

170. У мене бували неприємні випадки через те, що, задумавшись, я ставав неуважним:

- а) навряд чи коли-небудь;
- б) вірно щось середнє;
- в) кілька разів.

171. Я краще засвоюю матеріал:

- а) читаючи добре написану книгу;
- б) вірно щось середнє;
- в) беручи участь в колективному обговоренні.

172. Я вважаю за краще діяти по-своєму, замість того аби дотримуватися загальноприйнятих правил:

- а) згоден; б) не упевнений; в) не згоден.

173. Перш ніж висловити свою думку, я вважаю за краще почекати, поки не буду повністю упевнений в своїй правоті:

- а) завжди; б) зазвичай; в) лише якщо це практично можливо.

174. Інколи дрібниці нестерпимо діють на нерви, хоча я і розумію, що це дурниці:

- а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

175. Я не часто говорю під впливом моменту таке, про що мені пізніше доводиться пошкодувати:

- № а) згоден; б) вірно щось середнє; в) не згоден.

176. Якби мене попросили організувати збір грошей на дарунок кому-небудь або брати участь в організації ювілейного торжества:

- а) я погодився б;
- б) не знаю, що зробив би;
- в) сказав би, що, на жаль, дуже зайнятий.

177. Яке з наступних слів не личить до двох останнім:

- а) широкий; б) зигзагоподібний; в) прямій.

178. «Скоро» так відноситься до «ніколи», як «близько» до:

а) ніде; б) далеко; в) геть.

179. Якщо я зробив якийсь промах в суспільстві, я досить швидко забуваю про це:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

180. Оточує відомо, що у мене багато різних ідей і я майже завжди можу запропонувати

якесь вирішення проблеми:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

181. Мабуть, для мене характерніша:

а) нервозність при зустрічі з несподіваними труднощами;

б) не знаю, що вибрати;

в) терпимість до бажань (вимогам) інших людей.

182. Мене вважають дуже захопленою людиною:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

183. Мені подобається робота всіляка, пов'язана з частими змінами і поїздками, навіть

якщо вона трохи небезпечна:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

184. Я людина вельми пунктуальна і завжди наполягаю на тому, аби все виконувалося як

можна точніше:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

185. Мені приносить задоволення робота, яка вимагає особливої сумлінності і точної

майстерності:

а) так; б) вірно щось середнє; в) немає.

186. Я належу до енергійних людей, які завжди чимось зайняті:

а) так; б) не упевнений; в) немає.

187. Я сумлінно відповів на всі питання і жодного не пропустив:

а) так; б) не упевнений; в) немає.

Ключ до методики Р. Кеттелла «16 ФЛЮ — А: У — 187»

1. А: 3а, 26в, 27в, 51в, 52а, 76в, 101а, 126а, 151в, 176а.

2. У: 286, 536, 546, 776, 786, 102в, 1036, 127в, 1286, 152а, 153в, 177а, 178а.

3. З: 4а, 5в, 29в, 30а, 55а, 79в, 80в, 104а, 105а, 129в, 130а, 154в, 179а.

4. Е: 6в, 7а, 31в, 32в, 56а, 57в, 81в, 106в, 131а, 155а, 156а, 180а, 181а.

5. F: 8в, 33а, 58а, 82в, 107в, 108в, 132а, 133а, 157в, 158в, 182а, 183а.

6. О: 9в, 34в, 59в, 83а, 84в, 109а, 134а, 159в, 160а, 111а, 185а.

7. Н: 10а, 35в, 36а, 60в, 61в, 85в, 86в, 110а, 111а, 135а, 136а, 161в, 186а.

8. І: 11в, 12а, 37а, 62в, 87в, 112а, 137в, 138а, 162в, 163а.

9. L: 13в, 38а, 63в, 64в, 88а, 89в, 113а, 114а, 139в, 164а.

10. М: 14в, 15в, 39а, 40а, 65а, 90в, 91а, 115а, 116а, 140а, 141в, 165в, 166в.

11. N: 16в, 17а, 41в, 42а, 66в, 67в, 92в, 117а, 142в, 167а.

12. О:18а, 19в, 43а, 44в, 68в, 69а, 93в, 94а, 118а, 119а, 143а, 144в, 168в.

13. Q1: 20а, 21а, 45в, 46а, 70а, 95в, 120в, 145а, 169а, 170в.

14. Q2: 22в, 47а, 71а, 72а, 96в, 97в, 121в, 122в, 146а, 171а.

15. Q3: 23в, 24в, 48а, 73а, 98а, 123в, 147в, 148а, 172в, 173а.

16. Q4: 25в, 49а, 50а, 74а, 75в, 99а, 100в, 124а, 125в, 149а, 150в, 174а, 175в.

У другому чиннику збіг з ключем дорівнює 1 балу.

У останніх чинниках збіг з «б» дорівнює 1 балу, а збіг з буквами «а» і «в» по ключу

дорівнює 2 балам.

**ДОДАТОК В****Методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса[37, с.146].**

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

- 1. Коли є вибір між двома варіантами, його краще зробити швидше, ніж відкласти на певний час.
- 2. Я легко дратуюся, коли помічаю, що не можу па всі 100% виконати завдання.
- 3. Коли я працюю, це виглядає так, ніби я все ставлю на карту.
- 4. Коли виникає проблемна ситуація, я найчастіше приймаю рішення одним з останніх.
- 5. Коли в мене два дні поспіль немає діла, я втрачаю спокій.
- 6. У деякі дні мої успіхи нижче середніх.
- 7. Але відношенню до себе я більш строгий, ніж по відношенню до інших.
- 8. Я більш доброзичливий, ніж інші.
- 9. Коли я відмовляюся від важкого завдання, то йотом суворо засуджую себе, бо знаю, що в ньому я домігся б успіху.
- 10. У процесі роботи я потребую невеликих паузах для відпочинку.
- 11. Старанність - це не основна моя риса.
- 12. Мої досягнення в праці не завжди однакові.
- 13. Мене більше приваблює інша робота, ніж та, якою я зайнятий.
- 14. Осуд стимулює мене сильніше, ніж похвала.
- 15. Я знаю, що мої колеги вважають мене діловою людиною.
- 16. Перешкоди роблять мої рішення більш твердими.
- 17. У мене легко викликати честолюбство.
- 18. Коли я працюю без натхнення, це зазвичай помітно.
- 19. При виконанні роботи я не розраховую на допомогу інших.
- 20. Іноді я відкладаю те, що повинен був зробити зараз.
- 21. Треба покладатися тільки на самого себе.
- 22. У житті мало речей більш важливих, ніж гроші.
- 23. Завжди, коли мені треба буде виконати важливе завдання, я ні про що інше не думаю.
- 24. Я менш честолюбний, ніж багато інших.
- 25. У кінці відпустки я зазвичай радію, що скоро вийду на роботу.
- 26. Коли я розташований до роботи, я роблю се краще і кваліфікованішими, ніж інші.
- 27. Мені простіше і легше спілкуватися з людьми, які можуть завзято працювати.
- 28. Коли у мене немає справ, я відчуваю, що мені не по собі.

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

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

**Результат:**

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

## ДОДАТОК Г

## Шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера - Ю. Л. Ханіна[37, с. 142];

**Мета роботи :** визначити рівень ситуативної тривожності; провести тестування, аналіз результатів, зробити порівняння з нормативами літературних даних.

**Устаткування:** бланк опитувальника.

**Хід роботи :**

1. Обстежуваному пропонується - " Уважно прочитайте кожне з наведених тверджень і закресліть відповідну цифру справа залежно від того, як ви себе почуваєте в даний момент. Над питаннями довго не замислюйтеся. Перша відповідь, зазвичай, яка приходить в голову, є найбільш правильною, адекватною Вашому стану".

2. Проводиться тестування з використанням опитувального бланка.

Опитувальний бланк ситуативної тривожності (Спілбергера-Ханіна)

|    | Ситуація                                | Ні, це не так | Напевно, так | вірно | Дійсно вірно |
|----|---|---------------|--------------|-------|--------------|
| 1  | Я спокійний                             | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 2  | Мені нічого не загрожує                 | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 3  | Я почуваю себе напружено                | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 4  | Я відчуваю жаль                         | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 5  | Я почуваю себе вільно                   | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 6  | Я розчарований                          | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 7  | Мене хвилюють можливі невдачі           | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 8  | Я відчуваю себе відпочилим              | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 9  | Я стурбований                           | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 10 | Я маю відчуття внутрішнього задоволення | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 11 | Я впевнений у собі                      | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 12 | Я нервую                                | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 13 | Я не знаходжу собі місця                | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 14 | Я напружений                            | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 15 | Я не відчуваю скованості                | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 16 | Я задоволений                           | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 17 | Я заклопотаний                          | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 18 | Я надто збуджений і мені не по собі     | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 19 | Мені радісно                            | 1             | 2            | 3     | 4            |
| 20 | Мені приємно                            | 1             | 2            | 3     | 4            |

3. Показник ситуативної (реактивною) тривожності розраховується за формулою:

$$PT = \sum 1 - \sum 2 + 35,$$

де  $\sum 1$  – сума закреслених цифр по пунктах 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13,14, 17,18;



$\Sigma 2$  – сума закреслених цифр по пунктах 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20.

Якщо РТ не перевищує 30, то, особа, яку опитували, не відчуває особливої тривоги, тобто у неї в даний момент виявляється низька тривожність. Якщо сума знаходиться в інтервалі 31-45, то це означає помірну тривожність. При 46 і більше - тривожність висока.

Дуже висока тривожність ( $> 46$ ) прямо корелює з наявністю невротичного конфлікту, з емоційними і невротичними зривами і з психосоматичними захворюваннями.

Низька тривожність ( $< 12$ ), навпаки, характеризує стан як депресивний, ареаактивний, з низьким рівнем мотивацій. Але іноді дуже низька тривожність у показниках тесту є результатом активного витіснення особою високої тривоги з метою показати себе в "кращому світлі".

## ДОДАТОК Д

**Оцінка комунікативних та організаторських здібностей Синявського В. та Федоришина А. [37, с. 100];**

**Цілі та задачі:** вивчення комунікативних і організаторських схильностей; виявлення потенційних можливостей особистості в розвитку її комунікативних і організаторських здібностей. Результати дослідження використовуються у процесі первинної профконсультації.

**Дослідження триває 30-40 хвилин.**

**Матеріали та обладнання:** ручки або олівці, індивідуальні бланки відповідей, текст методики.

Бланк відповідей до методики коз-2 Прізвище, ім'я, \_\_\_\_\_ Вік \_\_\_\_\_ Клас \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

|    |    |    |    |
|----|----|----|----|
| 1  | 2  | 3  | 4  |
| 5  | 6  | 7  | 8  |
| 9  | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | 32 |
| 33 | 34 | 35 | 36 |
| 37 | 38 | 39 | 40 |

**Інструктаж.** «Заповніть, будь ласка, паспортну частину індивідуального бланку. Я зараз зачитуватиму запитання анкети, вам потрібно відповісти на всі 40 запитань. Вільно виражайте свою думку по кожному запитанню: якщо відповідь позитивна, ви згодні, то у відповідній клітині бланку поставте знак «+», якщо ж негативна, тобто ви не згодні з твердженням, поставте «—». Будьте уважні та охайні, ніяких додаткових написів і знаків робити не треба. Майте на увазі, що запитання короткі й не можуть містити всіх необхідних подробиць. Уявіть собі типові ситуації і не замислюйтеся над деталями, відповідайте швидко. Можливо, що на деякі запитання вам буде важко відповісти. Звертайте увагу на перші слова запитання, адже ваша відповідь повинна бути точно погоджена із цими словами, та постарайтеся дати ту відповідь, яку ви вважаєте кращою. Ще таке прохання: не намагайтеся справити свідомо сприятливе враження своїми відповідями. Якщо ви дотримаете

інструкції, результат буде найбільш точним та дасть нам потрібну інформацію».

**Обробка та оцінка результатів.** Для кількісної обробки даних психолог-консультант використовує «дешифратори», у яких поставлені ідеальні відповіді, що у максимальному ступені відбивають комунікативні та організаторські схильності.

**Оцінний коефіцієнт (ОК)** — це первинна кількісна характеристика матеріалів випробування. Для якісної стандартизації результатів випробування використовуються шкали оцінок, у яких тому або іншому діапазону кількісних показників.

**Інтерпретація результатів.** Слід пам'ятати, що методика констатує лише наявний рівень розвитку комунікативних і організаторських схильностей у даний період розвитку особистості. Якщо виявлено низький рівень розвитку комунікативних і організаторських схильностей, то це зовсім не означає, що ці показники залишаться незмінними в процесі подальшого розвитку особистості. При наявності позитивної мотивації, цілеспрямованості й належних умов діяльності ці схильності можуть розвиватися.