

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА (ПРОЕКТ)

на тему:

**«Психологічні засади виявлення та формування професійно важливих
якостей працівників»**

Студентки 2 курсу, 2м групи,
спеціальності
053 «Психологія»
спеціалізації «Психологія»

Кузьменко Катерини
Петрівни

*підпис
студента*

Науковий керівник
доктор психол. наук,
доцент

Миронець Сергій
Миколайович

*підпис
керівника*

Науковий консультант
кандидат психол. наук,
доцент

Капосльоз Григорій
Вікторович

*підпис
консультанта*

Гарант освітньої програми
доктор психол. наук,
професор

Корольчук Валентина
Миколаївна

*підпис
керівника*

Київ 2020

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ.....	6
1.1. Аналіз загальних наукових підходів до проблеми вивчення професійно- важливих якостей фахівців.....	6
1.2. Особливості професійної діяльності фахівців логістичної сфери.....	13
Висновки до першого розділу.....	17
РОЗДІЛ 2. КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ РОБОТИ, ХАРАКТЕРИСТИКА ДОСЛІДЖУВАНИХ ГРУП ТА ОБҐРУНТУВАННЯ ПСИХОДАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ.....	19
Висновки до другого розділу.....	25
РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ АНАЛІЗУ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЇ ТОВ «ЕКСПРЕС МОТО УКРАЇНА».....	26
3.1.Результати емпіричного дослідження рівня розвитку професійно- психологічних компонентів фахівця логістичної сфери.....	26
3.2.Методичні рекомендації щодо розвитку ПВЯ у фахівців ТОВ «Експрес Мото Україна».....	34
Висновки до третього розділу.....	47
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	52
ДОДАТКИ.....	56

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасний світ стрімко розвивається і будь-яка професійна діяльність потребує все більшої ефективності. Тому організації, які прагнуть підвищити ефективність працівників, все частіше звертаються до виявлення та формування професійно важливих якостей фахівців.

По-перше, це зумовлено швидкими та складними соціальними процесами, які пов'язані із змінами напрямів розвитку суспільства, з посиленою інформаційною складовою, зі збільшенням інтелектуалізації праці. По-друге, зростаюча потреба в конкурентоспроможному фахівцеві, який, окрім володіння необхідною базою знань та умінь до обраної спеціальності, також має мати виражені професійно важливі якості та практичні навички, які будуть сприяти успішному виконанню професійних функцій на будь-якому етапі свого професійного становлення.

Кожна професійна діяльність має свою специфіку, що вимагає певного набору професійно важливих якостей. Їх формування забезпечує не лише успішну професійну діяльність, а й професійне довголіття працівників. Тому, дана тема є актуальною для сучасної психологічної науки у сфері професійної діяльності.

Питання професійно важливих якостей та їх формування досліджувалися у таких вітчизняних та зарубіжних науковців: Б. Ананьєв, В. Бодров, Л. Виготський, Е. Зеєр, А. Карпов, Є. Клімов, О. Кокун, О. Леонтєв, А. Маркова, М. Пряжников, С. Рубінштейн, В. Толочек, В. Шадріков, Ф. Тейлор, Е. Берн, Е. Еріксон, К. Роджерс, Е. Мейо та інші.

Мета дослідження: на підставі теоретичного аналізу наукових підходів до проблеми виявлення та формування професійно важливих якостей фахівців у професійному відборі кадрів здійснити професіографічний аналіз фахівців ТОВ «ЕКСПРЕС МОТО УКРАЇНА» та запропонувати ефективні заходи щодо розвитку професійно важливих якостей фахівців.

Для досягнення поставленої мети були поставлені такі **завдання**:

- здійснити теоретичне вивчення загальних наукових підходів до професійно важливих якостей фахівців;
- виконати аналіз особливостей професійної діяльності фахівців логістичної сфери;
- здійснити емпіричне дослідження професійно важливих якостей працівників логістичної сфери;
- проаналізувати отримані результати дослідження професійно важливих якостей працівників організації;
- сформулювати методичні рекомендації щодо розвитку ПВЯ у фахівців ТОВ «Експрес Мото Україна».

Об'єктом дослідження є: професійно важливі якості працівників організації.

Предметом дослідження є: особливості застосування методу професіографії у виявленні та формуванні професійно важливих якостей працівників у службі логістичних послуг.

Методи дослідження: організаційні (компаративний та комплексний аналізи), емпіричні (тестова методика темпераменту В. Русалова; опитувальник «Визначення рівня емоційного інтелекту» Н. Холла; тест-опитувальник «Дослідження вольової саморегуляції» А. Зверькова, Е. Ейдмана; методика дослідження аналітичності мислення «Числові ряди» Е. Крепеліна; диференційовано-діагностичний опитувальник інтересів Є. Клімова); методи обробки (кількісні, якісні); методи інтерпретації та висновку (структурний та системний методи).

Наукова новизна проведеного дослідження полягає у поглибленні знання щодо психологічних засад виявлення та формування професійно важливих якостей (ПВЯ) працівників логістичної сфери. На емпіричному рівні вивчені типологічний та комунікативний компоненти, компоненти емоційно-вольової саморегуляції та аналітичний. А також розроблений план

заходів для розвитку ПВЯ фахівців логістичної сфери, таких як: емоційний інтелект, емоційно-вольова стійкість та аналітичне мислення.

Практична значимість дослідження. Результати даного дослідження можуть бути використані у діяльності відділу кадрів, так як сприятимуть покращенню професійного відбору фахівців логістичної сфери, що, у подальшому підвищить показники продуктивності праці робітників компанії.

Апробація результатів дослідження. За результатами даного дослідження була видана стаття на тему «Професійно важливі якості фахівців як запорука успішної професійної діяльності», яка була опублікована в «Збірнику наукових статей студентів КНТЕУ», 2020 р. - с. 73 - 78 (Додаток А).

Групою досліджуваних за методиками: тестова методика темпераменту В. Русалова; опитувальник «Визначення рівня емоційного інтелекту» Н. Холла; тест-опитувальник «Дослідження вольової саморегуляції» А. Зверькова, Е. Ейдмана; методика дослідження аналітичності мислення «Числові ряди» Е. Крепеліна; диференційовано-діагностичний опитувальник інтересів Є. Клімова, стали працівники ТОВ «Експрес Мото Україна».

Структура роботи включає: вступ, три розділи, висновки до розділів, загальний висновок, список використаних джерел (37 найменувань) та додатки. Робота містить 5 таблиць, 7 рисунків. Основний зміст викладений на 46 сторінках, загальний обсяг роботи – 62 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Аналіз загальних наукових підходів до проблеми вивчення професійно-важливих якостей фахівців

Кожна професійна діяльність має свою специфіку, що вимагає певного набору професійно важливих якостей (ПВЯ). Їх формування забезпечує не лише успішну професійну діяльність, а й професійне довголіття працівників.

Наразі світ стрімко розвивається і будь-яка професійна діяльність потребує все більшої ефективності. Тому організації, які прагнуть підвищити ефективність працівників, все частіше звертаються до аналізу професійно важливих якостей фахівців. По-перше, це пов'язано із змінами напрямів розвитку суспільства, з посиленою інформаційною складовою, зі збільшенням інтелектуалізації праці. По-друге, зростаюча потреба в конкурентоспроможному фахівцеві, який, окрім володіння необхідною базою знань та умінь до обраної спеціальності, також має мати виражені професійно важливі якості та практичні навички, які будуть сприяти успішному виконанню професійних функцій на будь-якому етапі свого професійного становлення.

Щодо розуміння терміну «професійно важливі якості» існують різні трактування в науці, тому необхідно виділити ключові аспекти даного поняття з дослідницьких точок зору.

Згідно словника (Б. Душкова), професійні якості – це окремі динамічні властивості особистості, її психічні і психомоторні властивості (виражені рівнем розвитку відповідних процесів), а також фізичні якості, які відповідають вимогам певної професії й сприяють успішному оволодінню нею [22].

На думку Б. Ананьєва, вивчення людини як суб'єкта праці не може зводитися до характеристик підготовленості, майстерності, досвідченості, продуктивності і якості роботи, що виконується в даний момент. Доречно визначати можливості майбутнього розвитку трудової діяльності людини, її внутрішні сили, які є важливими для посилення продуктивності праці в умовах організації. Слід зазначити, що при визначенні ПВЯ потрібно враховувати не просто кількість тих чи інших якостей, а їхню структуру, склад функцій та їх сполучення, під час якого ймовірний нерівномірний розвиток певних компонентів та їх виявлення у конкретній професійній діяльності [7].

Професійні якості є важливим чинником для професійної придатності. Адже вони не лише характеризують певні здібності, але й входять до їх структури, розвиваючись у процесі навчання та практичної діяльності [13].

О. Деркач та Н. Кузьміна розглядають ПВЯ як вияв психологічних особливостей особистості, які важливі при опануванні спеціальних знань, здібностей та навичок, а також для ефективної професійної діяльності. На думку вчених, такі особливості містять такі ознаки: інтелектуальні, моральні, емоційні, вольові, організаторські [14].

Вагомий вклад у розвиток теоретичних основ формування професійно важливих якостей особистості внесли дослідники А. Корольов, Б. Смирнов, які вважають їх провідним елементом професійної придатності. Науковці зазначають, що окрім індивідуальних якостей особистості (певні психічні та психомоторні властивості), до ПВЯ особистості також входять фізичні якості, які відповідають вимогам до фахівця з певної сторони професії та сприяють успішному її оволодінню [7].

Питання ПВЯ широко висвітлено у роботах А. Маркової. Вона розглядає ПВЯ як детермінанти формування професійної придатності фахівця, що являють собою «сукупність психічних якостей людини, необхідних і достатніх для досягнення суспільно прийнятної ефективності праці» [27]. На думку дослідниці, загальні професійні здібності – це

психологічні властивості особистості, які необхідні людині для конкретної професійної діяльності. А професійно важливі якості характеризує як психологічні якості, які бажані для виконання професійної діяльності, спілкування, професійного зростання, для подолання екстремальних ситуацій під час діяльності. До таких якостей відносяться характеристики мотиваційної, емоційної, вольової сфер фахівця:

- емоції, психічні стани, емоційний вигляд;
- мотиви, цілі, завдання, потреби, інтереси, відносини, ціннісні орієнтації, психологічні позиції;
- професійні домагання, професійна самооцінка;
- задоволеність працею, її процесом і результатами;
- психологічні знання про працю, професії;
- професійні здібності, здатність до професійного навчання, відкритість до професійного зростання;
- професійне мислення;
- професійний саморозвиток, вміння проектувати і реалізувати плани свого професійного зростання;
- психологічні протипоказання (психічні якості, які не сумісні з професією), а також якості, відсутність яких може бути компенсовано [22].

В. Толочек до професійно важливих якостей відносить широкий ряд якостей – від природних задатків до професійних знань, отриманих протягом навчання та практики; а саме: особистісні особливості (характер, мотивація, спрямованість, значеннева сфера), психофізіологічні особливості (темперамент, особливості вищої нервової діяльності), особливості психічних процесів (мислення, пам'ять, увага, уява) [30].

У процесі опанування професією В. Орел виділяє такі чотири етапи у формуванні професійних здібностей [27], які наведені у табл. 1. 1.

Таблиця 1.1

Етапи формування професійних здібностей за В. Орел

Назва етапу	Зміст етапу
Входження в діяльність	Учень, не маючи власного досвіду, опановує діяльність по інструкції; структура професійних здібностей ще не сформована, основною професійно важливою якістю є довгострокова пам'ять та певні спеціальні ПВЯ.
Первинна професіоналізація	У процесі отримання власного досвіду здійснюється розвиток провідних ПВЯ першого етапу; відбувається посилення ролі професійних якостей, що відповідальні за отримання інформації.
Стабілізація	Ті професійні здібності, які відповідальні за отримання інформації та її переробку, виходять на перший план, при цьому частка професійних здібностей втрачається структурою ПВЯ; у кількісному плані ці якості можуть залишатися на високому рівні; на даному етапі індивідуальна діяльність починає реалізовуватися; суб'єкт звертає увагу на прогнозування та планування діяльності щодо її виконання.
Вторинна професіоналізація	Відбувається зміна ПВЯ, суб'єкт переходить від системи професійних здібностей до накопичення професійного досвіду, до структури ПВЯ, яка пов'язана з особистим досвідом.

Джерело: систематизовано автором за [27].

А. Карпов трактує поняття ПВЯ як індивідуальні властивості суб'єкта діяльності, які є необхідними та достатніми для її реалізації на нормативно визначеному рівні і можуть корелювати хоча б з одним (або декількома) її основними результативними параметрами: якістю, продуктивністю, надійністю. Він розрізняє такі основні групи індивідуальних якостей, що утворюють собою структуру професійної придатності:

- 1) абсолютні ПВЯ – властивості, необхідні для виконання діяльності на мінімально допустимому або нормативно-заданому – середньому рівні;
- 2) відносні ПВЯ – які являють собою можливість досягнення суб'єктом високих («наднормативних») кількісних і якісних показників діяльності («ПВЯ майстерності»);

3) адекватна мотиваційна готовність до здійснення тієї чи іншої діяльності (доведено, що мотивація може значно компенсувати низький рівень розвитку інших ПВЯ);

4) анти-ПВЯ – це властивості, які виступають професійними протипоказаннями до певної діяльності [10].

Також А. Карпов вважає, що для багатьох видів діяльності важливе розмежування ПВЯ на ті, які необхідні для виконання діяльності у нормальних умовах і такі, що необхідні в ускладнених, а часто й екстремальних умовах діяльності [27].

У якості професійно важливих якостей можуть бути психічні процеси, психічні стани, а також ставлення особистості до професійної діяльності. Так, Е. Зеєр зазначає про професійно важливі якості як про найважливіші компоненти професійно-особистісного потенціалу – стійкої інтегральної сукупності загальних, спеціальних і особистих властивостей фахівця, які сприяють його продуктивній професійній діяльності. Поруч з професійно важливими якостями у модель професійно-особистісного потенціалу входять такі компоненти: психофізіологічні властивості, професійна спрямованість, професійні компетенції [6].

Будь-яка діяльність реалізовується на основі професійно важливих якостей, встановили психологи, які є набором певних симптомокомплексів індивідуальних властивостей особистості, характерних для відповідної професійної діяльності. Симптомокомплекси формуються у суб'єкта у процесі освоєння ним тієї чи іншої діяльності і мають у собі своєрідні підсистеми ПВЯ, що забезпечують виконання кожного наступного етапу професійної діяльності (утворення концептуальної моделі вектора «мотив-мета», планування діяльності, обробка інформації, прийняття рішень, дії, перевірка результатів, корегування дій) [2, 5, 9, 14, 15].

Розвиток особистості відповідно до діяльнісного підходу відбувається у процесі включення її в різні види діяльності. Розглянемо коротко характеристику теорій діяльнісного підходу.

У вітчизняній психології розроблення діяльнісного підходу започаткував Л. Виготський. У межах своєї теорії він виділив три основних закони розвитку особистості. Перший закон стосується розвитку і побудови психічних функцій, які є основним ядром особистості. У другому законі науковець зазначає, що відношення між вищими психологічними функціями були колись реальними відносинами між людьми. Колективні, соціальні форми поведінки у процесі розвитку стають засобами індивідуального пристосування, формами поведінки і мислення особистості. Тобто вищі психологічні функції виникають із колективних соціальних форм поведінки. Третій – закон переходу функцій із зовнішнього у внутрішній план [28].

Загалом, створення Л. Виготським культурно-історичної теорії вищих психічних функцій та його значний внесок у розроблення історичного підходу до розвитку психіки людини, у дослідження проблем свідомості, мислення та мови дали можливість іншим вченим підійти до витоків діяльності [28].

Відомий психолог С. Рубінштейн розглядав особистість у контексті принципів детермінізму і єдності свідомості та діяльності. Згідно яким, свідомість не керує діяльністю ззовні, а має з нею нерозривну єдність, будучи передумовою (мотиви, цілі), так і результатом діяльності. Він виокремлює ті особистісні властивості, що спричиняють суспільно значущу поведінку або діяльність людини. Основне місце мають займати система мотивів і завдань, які людина ставить перед собою, а також властивості характеру, що зумовлюють вчинки людини, здібності, які сприяють виконанню діяльності [28].

Розширивши принцип єдності свідомості і діяльності, О. Леонтьєв висунув тезу про єдність психіки (у її різних формах) і діяльності. Він визначає особистість як цілісне утворення, яке є відносно пізнім результатом суспільно-історичного й онтогенетичного розвитку людини. Вона виступає як результат інтеграції процесів, що здійснюють життєві відношення суб'єкта до об'єктивної дійсності. Діяльність, у його роботах, має такі складові як:

потреба, мотив, мета, задачі та співвіднесені з ними діяльність, дії, операції. Особливу увагу О. Леонт'єв акцентував на зміни і трансформацію самої структури діяльності. Так, втративши мотив, діяльність може перетворитися в дію, а при зміні мети – в операцію. Мотив може перейти на мету дії, яка згодом стане діяльністю [21, 28].

Науковець Є. Клімов зазначає, що людина не може бути повністю професійно придатною до праці, не маючи професійної підготовки та не здійснюючи відповідної трудової діяльності, але може мати певні складові профпридатності, сформовані завчасно. Так, Є. Клімов зазначив такі основні складові ПВЯ:

- 1) громадські якості – моральні та ідейні цінності людини як важливого елемента суспільства, колективу;
- 2) ставлення особистості до праці, професії та схильності до певної сфери діяльності;
- 3) дієздатність – показники фізичної та розумової здатності до певної діяльності, самодисципліна, самоконтроль, витривалість, сила та інше;
- 4) окремі, конкретні, спеціальні здібності – здібності, важливі для певної роботи, професії або для відносно вузького їх кола;
- 5) знання, навички, досвід, звички [11].

В. Шадриков розглядає професійно важливі якості як індивідуальні якості суб'єкта діяльності, що мають вплив на ефективну діяльність та успішне її опанування [32]. За В. Шадриковим, психологічна система діяльності включає такі основні функціональні блоки: мотивів діяльності, її цілей, програми, інформаційні основи, прийняття рішення, професійно важливих якостей [33].

1.2. Особливості професійної діяльності фахівців логістичної сфери

Необхідність доставки важливих послань, листів та посилок виникла ще з незапам'ятних часів. Людей, які виконували таку роботу, називали гінцями. Вони долали величезні відстані, або принести довгоочікувану звістку народу про перемогу чи поразку. Сучасні ж кур'єри користуються велосипедами, автомобілями, GPS-навігаторами, але їхня роль у суспільстві не змінилася.

Сучасний темп життя диктує свої умови, тому послугами сервісу доставки користується багато людей. Сьогодні різним підприємствам потрібна людина, яка зможе доставити товари чи важливу кореспонденцію, тому у їх штаті передбачена посада кур'єра. Кур'єр – співробітник, який доставляє товари та ділову кореспонденцію, не призначену для пересилання електронною поштою чи до відділення [34].

Основними завданнями кур'єра є: збір, транспортування та доставка посилок від пункту розподілу до пункту призначення у визначеній зоні доставки. Він виконує замовлені послуги відповідно до чинного регламенту, преїскурантів, процедур та законодавчих положень, особливо Закону про захист персональних даних клієнтів. Отримання відправлених посилок відбувається у відповідності з документацією на відправлення, посилка доставляється у визначене замовником місце і у встановлені договором строки. Також кур'єр несе фінансову відповідальність за доручене майно, дотримується стандартів обслуговуванням клієнтів, забезпечує позитивний імідж компанії, яку він представляє [35].

Працювати за даною професією дозволено без наявності спеціальної освіти (досить мати базову середню або початкову загальну освіту). Достатньо буде пройти навчання чи професійну підготовку у компанії чи інструктаж. Також отримати таку посаду у спеціалізованій кур'єрській службі можна не маючи досвіду роботи.

Робота кур'єра передбачає багато спілкування з різними людьми та ще більше подорожей, навіть якщо ці подорожі обмежені одним містом або ж навіть районом. Таким чином, кур'єр може пересуватися: пішки, на машині, на мопеді чи велосипеді, доставляючи при цьому маленькі конверти чи габаритні коробки тощо.

Тож розглянемо більш детально посадову інструкцію кур'єра: що має знати, які обов'язки виконувати та за що має нести відповідальність працівник на даній посаді.

У посадовій інструкції кур'єра зазначається, що *працівник має знати:*

- Правила транспортно-експедиційного обслуговування та кур'єрської доставки.
- Технологію транспортно-експедиційного обслуговування та кур'єрської доставки.
- Загально прийняті норми етикету та правила спілкування з замовниками послуг (клієнтами), діловими партнерами, колегами, безпосереднім керівництвом та керівництвом компанії.
- Правила дорожнього руху.
- Правила внутрішнього трудового розпорядку
- Уміти працювати з картою та орієнтуватися на місцевості.
- Нормативно правові акти з охорони праці.

До функціональних обов'язків кур'єра належить:

- Доставляти за призначенням ділові папери, пакети, листи, книги і т.п. відповідно до кур'єрським талоном і вказівками керівника, а також їх отримання і доставка від інших організацій.
- Своєчасно і самостійно уточнювати місцезнаходження адресатів, розробляти маршрути руху, погоджувати дні і години прийому в організаціях-адресатів.
- Своєчасно отримувати довіреності, необхідні для виконання доручень.

- Виконувати доручення в зазначені терміни, доповідати про виконання або про причини, що перешкоджають виконанню, керівнику кур'єрської служби або уповноваженій особі.
- Щодня звітувати керівнику по кур'єрським талонами і усним дорученням про виконану роботу.
- Підтримувати позитивний моральний клімат в офісі. Виявляти взаємовиручку, відповідальність, довіру, підтримку, оптимізм.
- Виконувати окремі службові доручення безпосереднього керівника.
- Виконувати правила трудового розпорядку, прийняті в компанії [36].

Також кур'єр має такі права:

- Вимагати від співробітників і керівників Підрозділу інформацію і документи, необхідні для виконання своїх посадових обов'язків.
- Знайомитися з документами, що визначають права і обов'язки за займаною посадою, критеріями оцінки якості виконання посадових обов'язків.
- Вносити на розгляд керівництва пропозиції щодо вдосконалення роботи, пов'язаної з передбаченими даною інструкцією обов'язками [36].

Згідно посадовій інструкції кур'єр несе відповідальність за:

- За невиконання або неналежне виконання своїх посадових обов'язків, передбачених цією посадовою інструкцією, - в межах, визначених чинним цивільним законодавством України.
- За невиконання посадових обов'язків.
- За порушення правил внутрішнього розпорядку компанії.
- За порушення ділової етики.
- За нераціональне використання комп'ютерної техніки.
- За правопорушення, скоєні в процесі своєї діяльності, встановлені чинним законодавством України.
- За надання недостовірної інформації керівництву.

- За недбале ставлення до ведення документації [36].

Вимоги до професії кур'єра дещо різняться. Але, щоб успішно реалізуватися на даній посаді, працівник має володіти такими професійно важливими особистісними якостями як:

- Комунікабельність, товариськість – як уміння спілкуватися з людьми, знаходити з ними спільну мову. Щоб мати гарну репутацію серед клієнтів, необхідно бути привітним та справляти приємне враження. Зазвичай, служби доставки цікавляться думкою своїх замовників щодо наданого сервісу, щоб удосконалювати свої послуги та примножувати клієнтів.
- Активність, витривалість, адже робота кур'єром передбачає постійний рух.
- Швидкість мислення: швидкість реакції, швидкість знаходження найкоротших маршрутів, швидкість прийняття рішень. Адже, якщо кур'єр є повільний, то клієнт знайде того, хто буде швидшим [37].
- Здатність аналітично мислити – це здатність передбачити розвиток певних проблем, ситуацій; оцінювати ймовірність їх виникнення, розуміння суті їх причин та наслідків; це вміння структурувати, оцінювати інформацію та приймати необхідні рішення.
- Бути відповідальним та старанним, акуратним і порядним – якості, які справляють на клієнта лише хороші, приємні враження.
- Кур'єр має мати фізичну та моральну витривалість та високий рівень стресостійкості.

Кількість сервісів доставки весь час зростає. Тому кур'єрськими послугами користуються все частіше, тож професія кур'єра є затребуваною на сучасному ринку праці.

Висновки до першого розділу

Узагальнюючи наукові підходи до визначення поняття професійно важливих якостей, можемо зробити такий умовивід: професійно важливі якості - індивідуальні якості суб'єкта діяльності, що мають вплив на ефективну діяльність та успішне її опанування (за В. Шадриковим). А.Корольов, Б. Смирнов зазначають, що окрім індивідуальних якостей особистості до ПВЯ особистості також входять фізичні якості, які відповідають вимогам до фахівця з певної сторони професії та сприяють успішному її оволодінню.

А от В. Толочек розглядає ПВЯ більш широко та відносить до них широкий ряд якостей – від природних задатків до професійних знань, отриманих протягом навчання та практики; а саме: особистісні особливості (характер, мотивація, спрямованість, значеннева сфера), психофізіологічні особливості (темперамент, особливості вищої нервової діяльності), особливості психічних процесів (мислення, пам'ять, увага, уява).

На основі огляду особливостей професійної діяльності кур'єра, ми виокремили такі провідні компоненти профілю фахівця даної сфери:

- типологічний (нервово-психічна активність, швидкість реакцій, мислення, рухливість, фізична та моральна витривалість тощо);
- комунікативний (товариськість, вміння спілкуватися з людьми, знаходити з ними спільну мову, емпатія);
- емоційно-вольової саморегуляції (здатність регулювати психічний стан у складних умовах; відповідальність, цілеспрямованість, змотивованість, наполегливість, локус контролю);
- аналітичний (здатність передбачити розвиток певних проблем, ситуацій; оцінювати ймовірність їх виникнення, розуміння суті їх причин та наслідків; це вміння структурувати, оцінювати інформацію та приймати необхідні рішення).

Також було виявлено, що працювати за даною професією дозволено без наявності спеціальної освіти (досить мати базову середню або початкову загальну освіту). Достатньо пройти навчання чи професійну підготовку у компанії чи інструктаж. Також отримати таку посаду у спеціалізованій кур'єрській службі можна не маючи досвіду роботи.

Сучасний кур'єр – це відповідальна професія. Тут немає місця для нерозсудливості та халатності. Адже, на такій посаді будь-яка помилка неодмінно позначиться на репутації компанії.

РОЗДІЛ 2

КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ РОБОТИ, ХАРАКТЕРИСТИКА ДОСЛІДЖУВАНИХ ГРУП ТА ОБҐРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ

Концептуальна схема та методи дослідження представлені на рис. 2.1, 2.2.

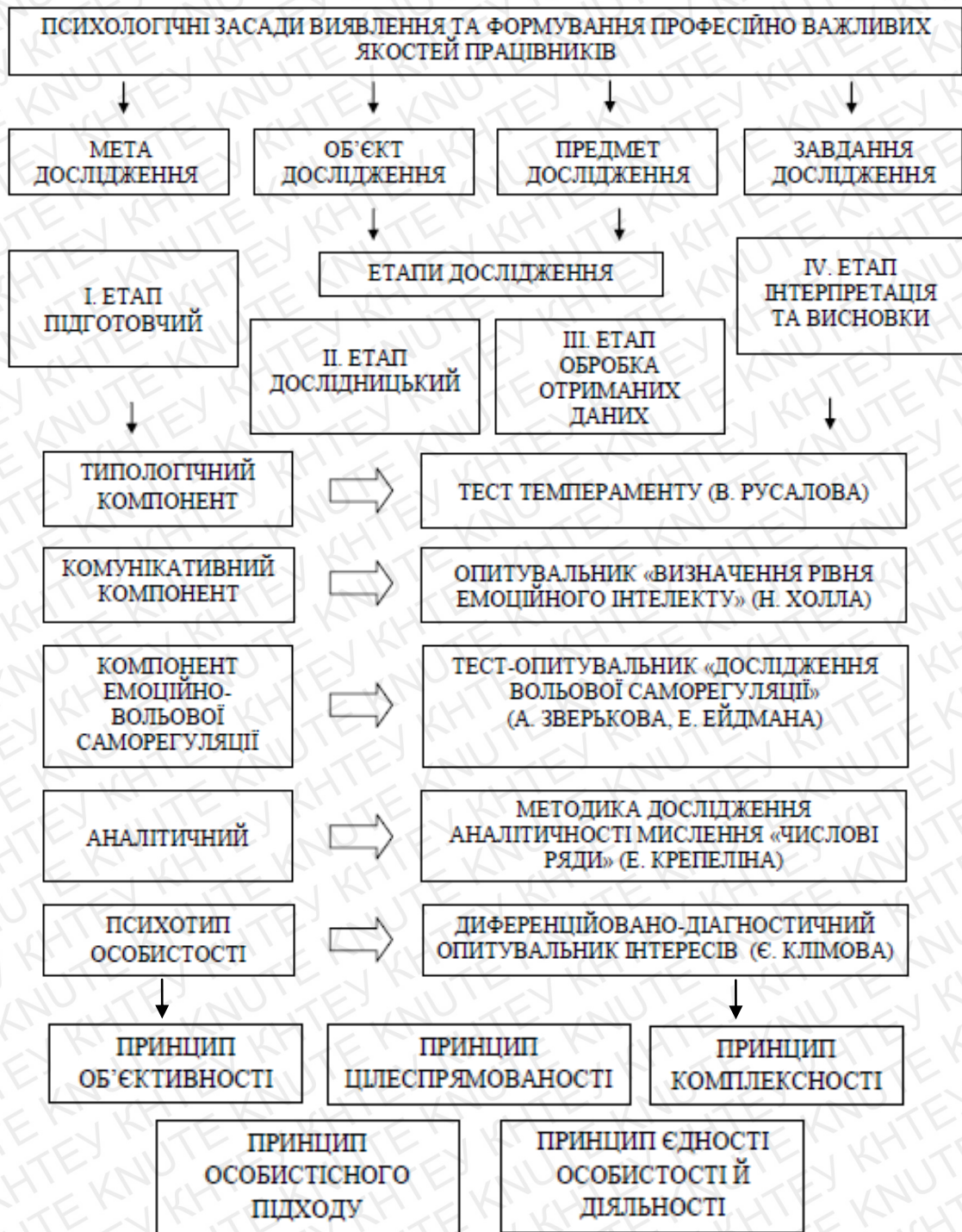


Рис. 2.1. Концептуальна схема організації дослідження



Рис. 2.2. Схема методів дослідження

Метою дослідження є: на підставі теоретичного аналізу наукових підходів до проблеми виявлення та формування професійно важливих якостей фахівців у професійному відборі кадрів здійснити професіографічний аналіз фахівців ТОВ «ЕКСПРЕС МОТО УКРАЇНА» та запропонувати ефективні заходи щодо розвитку професійно важливих якостей фахівців.

Об'єктом дослідження є: професійно важливі якості працівників організації.

Предметом дослідження є: особливості застосування методу професіографії у виявленні та формуванні професійно важливих якостей працівників у службі логістичних послуг.

На *першому (підготовчому) етапі* дослідження виконуються наступні завдання:

- здійснити теоретичне вивчення загальних наукових підходів до професійно важливих якостей фахівців;
- виконати аналіз особливостей професійної діяльності фахівців логістичної сфери.

Дослідницький етап має на меті здійснити емпіричне дослідження професійно важливих якостей працівників логістичної сфери.

На *етапі обробки отриманих даних* відбувається аналіз отриманих результатів дослідження професійно важливих якостей працівників організації.

На четвертому етапі - *інтерпретація та висновки* – поставлене таке завдання: надати методичні рекомендації щодо розвитку ПВЯ у фахівців ТОВ «Експрес Мото Україна».

Дане дослідження керується наступними *принципами*:

- принцип об'єктивності (розкриття досліджуваних явищ та їх обґрунтування, визначення закономірностей їх виникнення та управління на основі фактів тощо);
- принцип єдності особистості й діяльності (при вивченні психологічної структури трудової діяльності приділяти увагу як професійно значущим компонентам їх структури, так і вразливим);
- принцип цілеспрямованості (точно знати, які саме практичні чи теоретичні питання/завдання потрібно вирішувати);
- принцип комплексності (комплексне вивчення людини та людського чинника у професійній діяльності);
- принцип особистісного підходу (індивідуальний підхід до особи та її індивідуальних властивостей).

Характеристика досліджуваних груп та обґрунтування психодіагностичного інструментарію

Базою емпіричного дослідження є компанія «Експрес Мото Україна» - це кур'єрська служба доставки документів, кореспонденції, пошти, вантажів по Україні та по всьому світу. На ринку України компанія ТОВ «Експрес Мото Україна» заснована з 1999 року.

Дана компанія надає широкий спектр послуг, комплексні логістичні рішення; має спектр варіантів та термінів доставки відправлень, щоб задовільнити будь-які вимоги клієнтів; пропонує всім своїм клієнтам якісний сервіс, гнучкість та індивідуальних підхід у вирішенні будь-яких логістичних завдань. «Експрес Мото» забезпечує повний набір послуг, що відповідає усім потребам кур'єрської доставки для бізнесу – від стандартних послуг до технологічних рішень для Інтернет-крамниць та міжнародних відправлень, включаючи послуги експрес доставки.

Вибірку дослідження склало 24 працівники компанії з відділу адресного обслуговування, тобто - кур'єри. З яких всі 24 особи – чоловіки.

Коротка узагальнена характеристика вибірки відображена у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Узагальнена характеристика вибірки

Критерій	Період у роках	Кількість осіб
1	2	3
За віком	25-35	5
	35-45	7
	45-55	9
	55-65	3
Період роботи у компанії	менше 1	6
	1-3	8
	3-5	5
	5-10	3
	більше 10	2

Для емпіричного дослідження провідних компонентів профілю фахівця логістичної сфери ми обрали наступні методики.

1) Для дослідження типологічного компонента обраний опитувальник структури темпераменту В. Русалова [25], бланк опитувальника представлений у Додатку Б.

Даний опитувальник використовується для діагностики властивостей предметно-діяльнісного та комунікативного аспектів темпераменту; має 105 питань. Також представлений опитувальник дає змогу характеризувати темперамент як систему формальних змін у поведінці, які відображають 4-блокову структуру функціональної системи людини:

- блок аферентного синтезу, якому відповідає ергічність;
- блок програмування, який представляє пластичність;
- блок виконання, якому відповідає темп;
- блок зворотного зв'язку, якому відповідає емоційна чутливість.

У кожній шкалі темпераменту є дві підшкали: предметно-орієнтовна та суб'єктно-орієнтовна (комунікативна). Вони відображають дві сфери

взаємозв'язку людини й навколишнього середовища: предметний світ і суспільство, тобто діяльність і спілкування. Висновки про домінуючий тип темпераменту робляться на основі порівняння показників, які отримані по різних властивостях темпераменту.

2) Для дослідження комунікативного компонента було обрано опитувальник «Визначення рівня емоційного інтелекту» Н. Холла [12], бланк опитувальника представлений у *Додатку В*.

Дана методика дозволяє виявити рівень розвитку емоційного інтелекту; показує як людина використовує свої емоції в житті; враховує різні сторони ЕІ: відношення до себе та інших; здібності до спілкування тощо. Методика складається з 30 тверджень, що об'єднані у 5 шкал:

- емоційна обізнаність;
- керування своїми емоціями;
- самомотивація;
- емпатія;
- розпізнання емоцій інших людей.

3) Для дослідження компонента емоційно-вольової саморегуляції обрано тест-опитувальник «Дослідження вольової саморегуляції» (ВСК) (А. Зверькова, Е. Ейдмана) [29], бланк опитувальника представлений у *Додатку Г*.

Опитувальник ВСК містить 30 тверджень, з яких 24 робочих і 6 маскувальних. Даний опитувальник спрямований на визначення узагальненого оцінювання індивідуального рівня вольової регуляції, розвиток вольової сфери особистості – здатності свідомо керувати власними діями, емоціями та станами. Окрім загального рівня «володіння собою», тест оцінює ступінь активності та емоційної зрілості людини, її впевненість у собі, самостійність, реалістичність поглядів та стійкість намірів, а також дозволяє прогнозувати поведінку людини під час труднощів.

4) Для дослідження аналітичного компонента обрана методика дослідження аналітичності мислення «Числові ряди» (Е. Крепеліна) [29], бланк опитувальника представлений у *Додатку Д*.

Дана методика дозволяє визначити рівень розвитку аналітичності індуктивного мислення в умовах обмеженого часу. Вона містить 15 числових рядів, складених за певною закономірністю. Респондентам пропонується спробувати встановити, за якою закономірністю складено кожен ряд, та згідно їй продовжити ряд, дописавши два числа. На виконання завдання відводиться 7 хв. Рівень розвитку аналітичності мислення визначається за кількістю правильно дописаних числових рядів.

5) Для дослідження психотипу особистості було обрано «Диференційовано-діагностичний опитувальник інтересів» (ДДО) Є. Клімова [29], бланк опитувальника представлений у *Додатку Ж*.

Диференційовано-діагностичний опитувальник дозволяє визначити схильності людини до різного роду професій, методом обчислення особистісного психотипу.

Є. Клімов виділяє п'ять психотипів особистості:

- людина-природа – такий тип характерний людям, які прагнуть поліпшити стан навколишнього середовища, тим, хто легко йде на контакт з природою і тваринами;
- людина-людина – цей тип – соціальний, схильний до спілкування, допомоги іншим, взаєморозуміння з аудиторією;
- людина-художній образ – такий тип людей є творчими, схильними до художньої, письменницької, музичної та архітектурної діяльності тощо;
- людина-знакова система – цей тип людей математичного складу розуму; предметом праці є: схеми, цифри, формули, шифри, коди тощо;
- людина-техніка – цей тип людей, які схильні до технічних видів професій, мають здатність до виготовлення деталей, техніки, механізмів,

відновлення і ремонту, винаходи і нововведення, випробувальні та перевірочні роботи тощо.

Вважаємо, що вищезазначені методики підходять, щоб здійснити комплексне емпіричне дослідження професійно важливих якостей працівників логістичної сфери, тому що всебічно досліджують психологічні сторони особистості.

Висновки до другого розділу

Дослідження включає такі 4 етапи: підготовчий; дослідницький; обробка отриманих даних; інтерпретація та висновки. На кожному з етапів виконуються відповідні завдання дослідження.

Основні компоненти, що досліджуються: типологічний – досліджується за допомогою опитувальника структури темпераменту В. Русалова, комунікативний – за опитувальником «Визначення рівня емоційного інтелекту» Н. Холла, емоційно-вольова саморегуляція за допомогою тесу-опитувальника «Дослідження вольової саморегуляції» А. Зверькова, Е. Ейдмана), аналітичний – за методикою дослідження аналітичності мислення «Числові ряди» Е. Крепеліна, психотип особистості – за «Диференційовано-діагностичний опитувальник інтересів» Є. Клімова.

У дослідженні використовуються такі принципи: об'єктивності, єдності особистості й діяльності, цілеспрямованості, комплексності, особистісного підходу. Також застосовуються наступні методи дослідження: організаційні, емпіричні, методи обробки, методи інтерпретації та висновку.

Базою емпіричного дослідження є компанія «Експрес Мото Україна» - це кур'єрська служба доставки документів, кореспонденції, пошти, вантажів по Україні та по всьому світу.

Вибірку дослідження склали 24 працівники компанії з відділу адресного обслуговування, тобто - кур'єри. З яких всі 24 особи – чоловіки.

РОЗДІЛ 3

РЕЗУЛЬТАТИ АНАЛІЗУ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЇ ТОВ «ЕКСПРЕС МОТО УКРАЇНА»

3.1. Результати емпіричного дослідження рівня розвитку професійно-психологічних компонентів фахівця логістичної сфери

Для дослідження типологічного компонента ми використали опитувальник структури темпераменту В. Русалова та отримали наступні результати (подані на рис. 3.1).

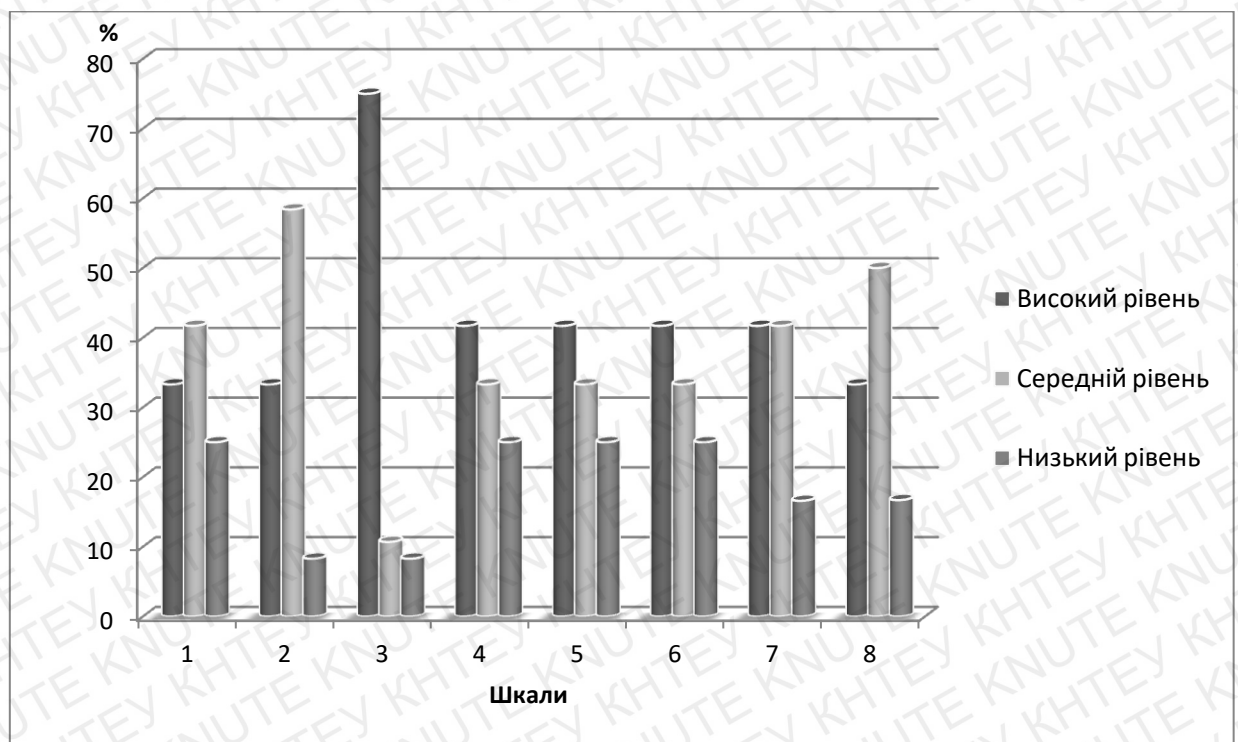


Рис. 3.1. Узагальнені результати «Опитувальник структури темпераменту» В. Русалова

Перша шкала (предметна ергічність) – включає в себе питання про рівень потреби людини в освоєнні предметного світу, прагнення до розумової та фізичної праці, ступінь залучення до трудової діяльності: високий рівень виявлено у 33,3% респондентів, середній – 41,7%, низький рівень має 25% опитаних.

Друга шкала (соціальна ергічність) – містить питання про рівень потреби в соціальних контактах, про прагнення до лідерства, вказує на товариськусть: високий рівень у 33,3% опитаних, середній – 58,4%, низький рівень має 8,3% респондентів.

Третя шкала (пластичність) – містить питання про ступінь легкості або труднощів переключення з одного предмета на інший, швидкість переходу з одних способів мислення на інший, прагнення до різноманітних форм предметної діяльності: високий рівень – 75%, середній – 33,3%, низький рівень – 8,3%.

Четверта шкала (соціальна пластичність) – має питання про ступінь легкості або складності переключення з однієї людини на іншу, нахил до різник комунікативних програм і до готових форм соціального контакту: високий рівень – 41,7%, середній – 33,3%, низький – 25%.

П'ята шкала (темп чи швидкість) – включає питання про швидкісні особливості людини: швидкість виконання окремих операцій, швидкість моторно-рухових актів під час виконання предметної діяльності: високий рівень має 41,7% респондентів, середній – 33,3%, низький рівень – 25%.

Шоста шкала (соціальний темп) – містить питання, спрямовані на виявлення швидкісних характеристик мовно-рухових актів у процесі спілкування: високий рівень – 41,7%, середній – 33,3%, низький – 25%.

Сьома шкала (емоційність) – включає питання, які оцінюють емоційність; емоційну чутливість до розбіжностей між запланованим, бажаним та реальними результатами, тобто чутливість до невдач у роботі: високий рівень – 41,7%, середній 41,7%, низький рівень має 16,6% опитаних.

Восьма шкала (соціальна емоційність) – містить питання, питання, які стосуються емоційної чутливості в комунікативній сфері: чутливість до невдач у спілкуванні, до оцінок оточуючих: високий рівень має 33,3% опитаних працівників, середній рівень – 50%, та низький рівень виявлено у 16,7% респондентів.

Також, на основі порівняння показників, які отримані по різних

властивостях темпераменту, можемо зробити висновки про домінуючий тип темпераменту респондентів. Тож, 10 респондентів мають сангвінічний тип темпераменту, 4 – флегматичний, 8 – холеричний та 2 – меланхолічний.

Для дослідження наступного, комунікативного, компонента було обрано опитувальник «Визначення рівня емоційного інтелекту» Н. Холла. Отримали наступні результати.

Більша частина працівників – 67% отримали результати, що відповідають низькому рівню розвитку емоційного інтелекту. Середній рівень інтегрального показника емоційного інтелекту мають 33%, високий рівень ЕІ виявлено не було (рис. 3.2).

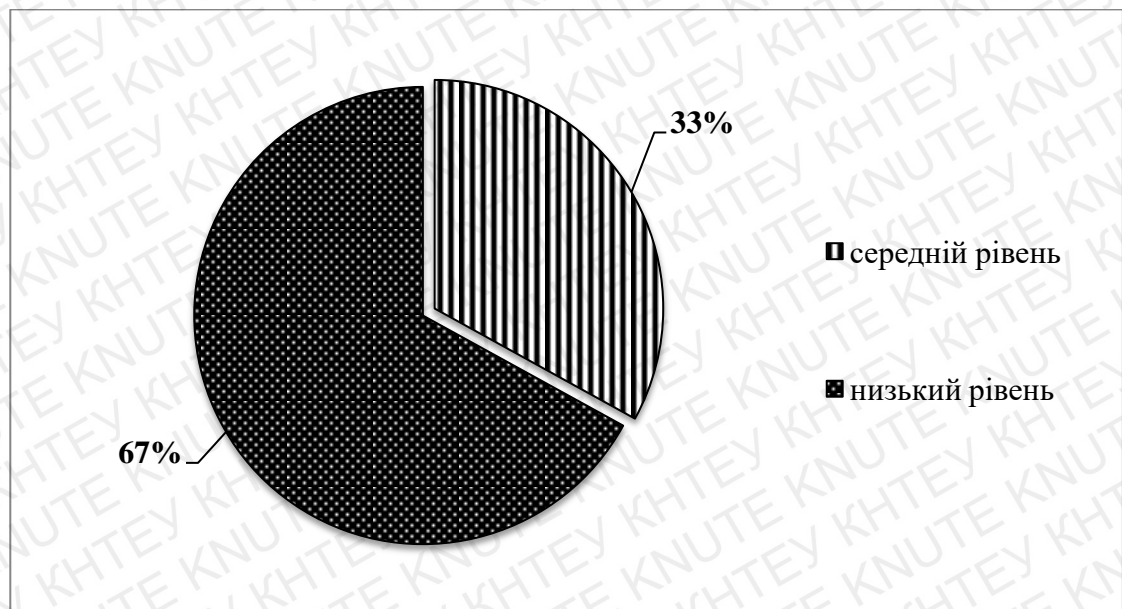


Рис. 3.2. Рівні розвитку емоційного інтелекту працівників

Парціальні (окремо по кожній шкалі) результати діагностики емоційного інтелекту за методикою Н. Холла представлені у табл. 3.1.

Так, згідно результатів, високий рівень за шкалою «Емоційна обізнаність» виявлено у 17% респондентів, середній рівень – 21% та низький рівень у 62%. Такі дані можуть свідчити, що більша частина опитаних недостатньо обізнані з власними емоціями та не зовсім добре можуть їх розрізняти і співвідносити із внутрішніми станами.

Таблиця 3.1

Парціальні результати діагностики емоційного інтелекту за методикою Н. Холла

№	Шкала	Кількість респондентів, %		
		Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
1	Емоційна обізнаність	17	21	62
2	Керування своїми емоціями	0	21	79
3	Самомотивація	8	25	67
4	Емпатія	17	29	54
5	Розпізнавання емоцій інших людей	13	25	62

За шкалою «Керування своїми емоціями» високий рівень не виявлено, середній рівень показали 21% респондентів, низький рівень – 79%, що може свідчити нам про відсутність у них емоційної гнучкості, здатності приборкувати непотрібні емоції, регулювати свої переживання, керувати почуттями, вчасно себе заспокоювати.

Керувати своєю поведінкою за рахунок управління емоціями (за шкалою «Самомотивація») на високому рівні можуть 8% опитаних, на середньому рівні – 25%, а на низькому (погано можуть управляти) – 67% працівників. Працівникам з низьким рівнем самомотивації складно пробуджувати та направляти свої емоції на досягнення поставлених задач, на активну діяльність і т.д.

Дослідження «Емпатії» як складової емоційного інтелекту показало, що 17% опитаних працівників мають високий рівень емпатії. Такі робітники здатні краще розуміти емоції інших людей, уміють співпереживати іншим, а також готові надавати підтримку за потреби. Середній рівень «Емпатії» мають 29% респондентів, що може свідчити про часткове розуміння емоційних проявів інших. А 54% опитаних отримали низький рівень емпатії; можемо припустити, що для них більш притаманна зацікавленість власними переживаннями, вони погано сприймають емоції оточуючих.

Високий рівень за шкалою «Розпізнання емоцій інших людей» має 13% працівників, такі люди добре розрізняють емоції інших та можуть впливати на них, їхню поведінку. Середній рівень отримали 25%, низький – 62% опитаних, що може свідчити про їхню низьку здатність розпізнавати емоції інших, в їх оцінці, не можуть впливати на емоційні стани оточуючих.

Далі розглянемо результати дослідження компонента емоційно-вольової саморегуляції, для цього обрано тест-опитувальник «Дослідження вольової саморегуляції» (ВСК) А. Зверькова, Е. Ейдмана. Отримали такі результати (рис.3.3).

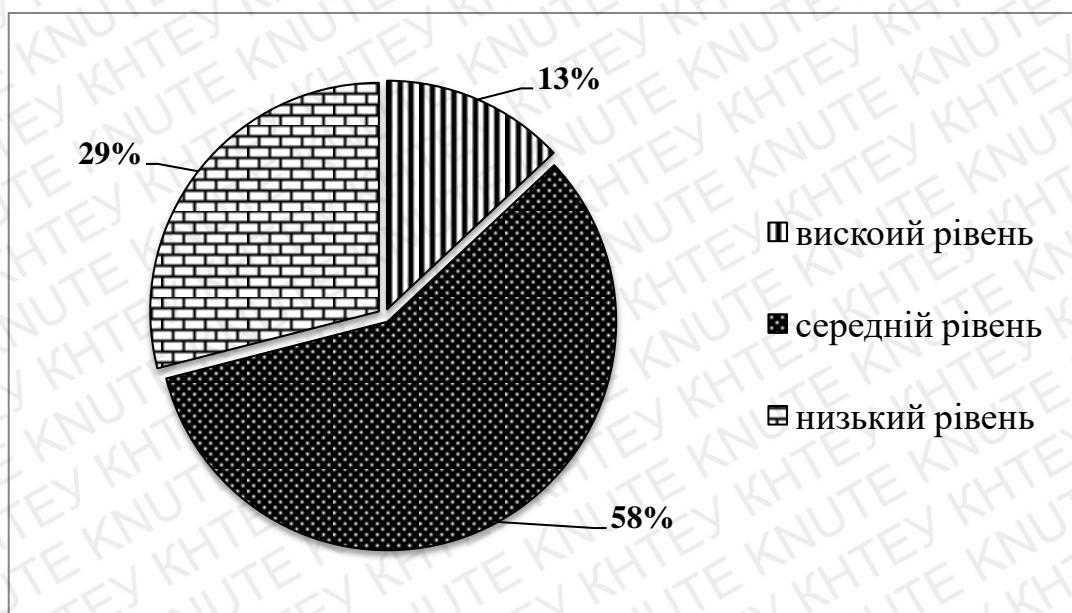


Рис. 3.3. Рівні розвитку емоційно-вольової саморегуляції працівників

Високий рівень розвитку емоційно-вольової саморегуляції отримали 13% опитаних, що може свідчити нам про емоційно зрілих працівників, які є активними, незалежними та самостійними особами. Їх відрізняє спокій, упевненість у собі, стійкість намірів, реалістичність поглядів, розвинене почуття власного обов'язку. Як правило, вони добре усвідомлюють особисті мотиви, планомірно втілюють власні наміри, вміють розподіляти зусилля та здатні контролювати свої вчинки, володіють вираженою соціально-позитивною спрямованістю; іноді можливе зростання внутрішньої напруги,

пов'язаної з прагненням контролювати кожен нюанс власної поведінки і з тривожністю через найменшу її спонтанність.

Середній рівень виявлено у 58% респондентів, а низький рівень емоційно-вольової саморегуляції мають 29% опитаних. Низькі показники спостерігаються у чутливих людей, емоційно нестійких, вразливих, невпевнених у собі. Загальний фон активності знижено. Також їм властива імпульсивність та нестійкість намірів. Низький рівень сили волі може проявлятися у неточності, неохайності, неорганізованості та у недисциплінованості.

Для дослідження аналітичного компонента була обрана методика дослідження аналітичності мислення «Числові ряди» Е. Крепеліна. Отримали такі результати (рис. 3.4.).

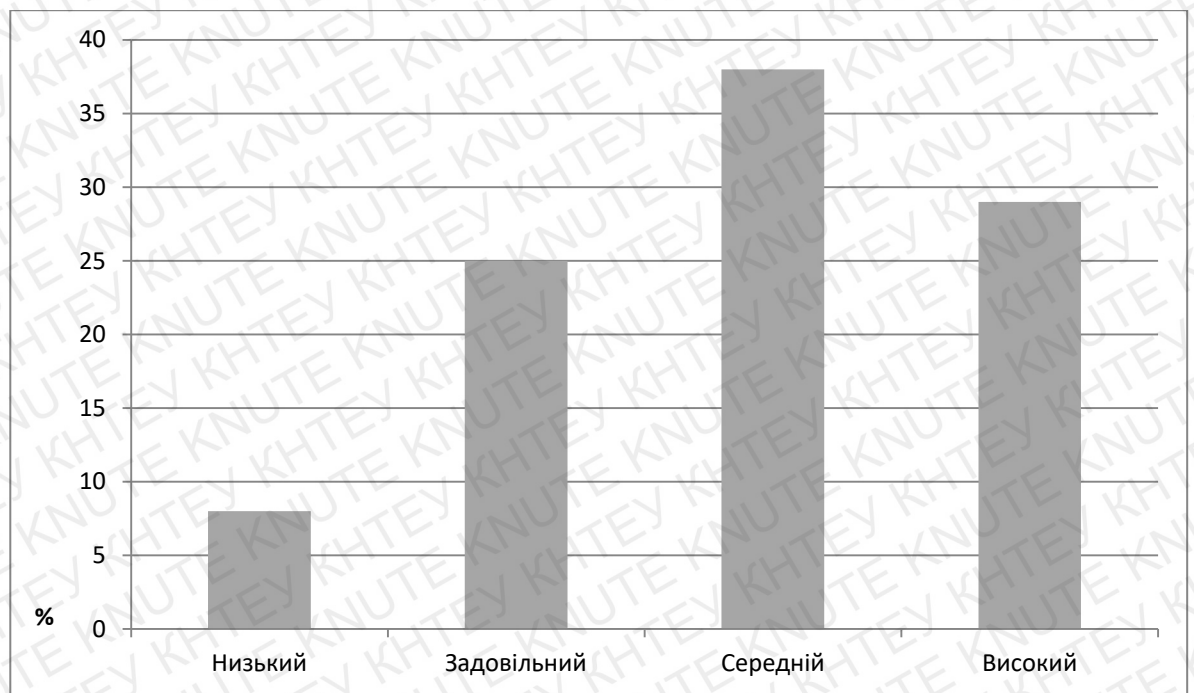


Рис. 3.4. Рівні розвитку аналітичності мислення працівників

Згідно результатів, високий рівень розвитку аналітичності мислення має 29% опитаних працівників, це може свідчити, що працівники з добре розвиненим аналітичним компонентом краще можуть прогнозувати розвиток певних ситуацій, оцінювати ймовірність форс-мажорних обставин, вміють структурувати та оцінювати інформацію.

Середній рівень аналітичності виявлено у 38% респондентів, а задовільний рівень у 25%. Це може означати, що такі працівники можуть не завжди знаходити причинно-наслідкові зв'язки певних проблем та задач, це може залежати від ситуації; швидкість прийняття рішення може бути повільною, також можливий вплив емоцій на вирішення проблемного питання.

Низький рівень аналітичного компонента виявлено у 8% працівників. Такий рівень може свідчити про складність в оцінці та розвитку проблемних обставин; нездатність структурувати та аналізувати інформацію; низька ефективність вирішення непередбачуваних задач; нездатність ранжувати завдання за їх складністю та важливістю.

Щоб дослідити психотип фахівців логістичної сфери було обрано методику «Диференційовано-діагностичний опитувальник інтересів» (ДДО) Є. Клімова. Отримали наступні результати (рис. 3.5).

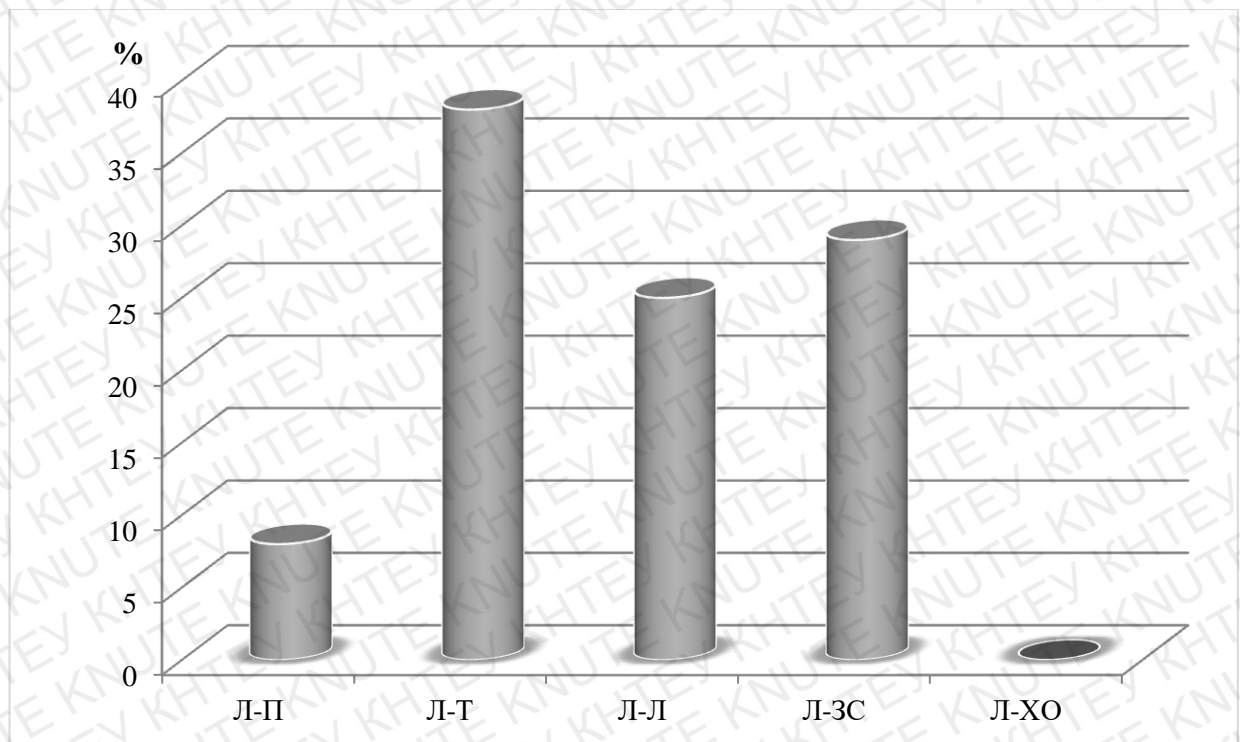


Рис. 3.5. Психотипи працівників

Психотип «людина-природа» виявлено у 8% працівників. Об'єктом праці для даного психотипу являються: живі організми, рослини, тварини та

біологічні процеси. ПВЯ для цього психотипу: спостережливість, схильність до систематизації, стійкість уваги, потреба у руховій активності. Також є ряд психологічних вимог до професій даного типу, а саме: розвинена уява, наочно-образне мислення, хороша зорова пам'ять, спостережливість, здатність передбачати та оцінювати мінливі природні фактори; оскільки результати діяльності виявляються через тривалий час, фахівець повинен володіти терпінням, наполегливістю, готовність працювати самостійно, іноді у важких погодних умовах тощо.

Психотип «людина-техніка» виявлено у 38% респондентів. Об'єктом праці даного психотипу є: технічні системи та об'єкти (механізми, машини, апарати, установки тощо). ПВЯ: технічний склад розуму, просторова уява, схильність до практичної праці, емоційна стійкість. Психологічні вимоги до професій даного типу: хороша координація рухів; точне зорове, слухове, кін естетичне сприйняття; розвинене технічне та творче мислення та уява; вміння перемикаєти та концентрувати увагу; спостережливість тощо.

Психотип «людина-людина» виявлено у 25% опитаних працівників. Об'єктом праці є: люди, групи, колективи. ПВЯ психотипу «людина-людина» являються: розвинені комунікативні здібності; емоційна стійкість; швидке переключення уваги; спостережливість; організаторські здібності. Наявні такі вимоги до професій «людина-людина»: прагнення до спілкування, уміння легко вступати в контакт з незнайомими людьми; доброзичливість, чуйність, уміння контролювати емоції; здатність аналізувати поведінку оточуючих та своє; емпатійність; здатність знаходити спільну мову та інші.

У 29% працівників було виявлено психотип «людина-знакова система». Для цього психотипу об'єктами діяльності є: умовні знаки, шифри, коди, символи, тексти. До ПВЯ належить: здатність до математики, розвинене абстрактне мислення, висока стійкість уваги, схильність до спілкування, акуратність та посидючість. Психологічні вимоги професії «Л-ЗС»: гарна

оперативна та механічна пам'ять; здатність до тривалої концентрації уваги, її переключення; логічне мислення; посидючість, терпіння.

Психотип професій «людина-художній образ» серед респондентів виявлено не було.

Отже, узагальнюючи отримані результати, можемо зазначити наступні компоненти з низьким рівнем розвитку та ті, які потребують удосконалення:

- низький рівень емоційного інтелекту (його компоненти: емоційна обізнаність, керування своїми емоціями, самомотивація, емпатія, розпізнання емоцій інших людей);
- компонент емоційно-вольової саморегуляції;
- недостатньо розвинений рівень аналітичного мислення.

3.2. Методичні рекомендації щодо розвитку ПВЯ у фахівців ТОВ «Експрес Мото України»

Для розвитку ряду професійно важливих якостей працівників логістичної сфери компанії «Експрес Мото України» пропонується такий план заходів (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

План заходів розвитку ПВЯ

№	Назва заходу	Призначення
1	Міні-тренінг «Розвиток емоційних компетенцій»	Розвиток емоційного інтелекту
2	Заняття «Емоційно-вольова саморегуляція»	Розвиток емоційно-вольової саморегуляції
3	Виїзне квест-заняття	Розвиток аналітичного мислення

Далі більше детально розглянемо кожен пункт зазначених заходів.

1. Концепція проведення міні-тренінгу «Розвиток емоційних компетенцій».

Ведучим/ведучою такого тренінгу може бути як найманий тренер, так і внутрішня штатна одиниця (наприклад: працівник відділу кадрів; інша зацікавлена особа тощо).

Мета тренінгу: розвиток емоційної компетентності працівників, шляхом розширення знань про емоційний інтелект, а саме: розуміння своїх емоцій, почуттів, регулювання свого емоційного стану, розпізнання емоцій інших людей, емпатія, управління взаємовідносинами.

Завдання тренінгу:

- розширити знання працівників про емоційний інтелект та його складових для підвищення професійної та особистісної сфер учасників;
- сприяти формуванню умінь учасників краще розпізнавати та розуміти власні емоції;
- оволодіння учасниками навичками управління емоціями;
- удосконалити навички емпатії працівників у процесі взаємодії та підтримки;
- сприяти знаходженню нових стратегій взаємовідносин.

Організаційна складова проведення тренінгу:

1. Учасники тренінгу: 10 осіб.
2. Форма проведення тренінгу: групова.
3. Приміщення для проведення: добре освітлена, простора кімната.
4. Меблі для проведення тренінгу: столи – 3 шт., стільці – 11 шт.
5. Устаткування: ноутбук, проектор, колонки.
6. Витратний матеріал: бейджики – 11 шт, папір А4, ручки – 20 шт, фліпчарт, різні стікери.
7. Дидактико-методичні матеріали: роздатковий матеріал згідно теми.
8. Загальна структура тренінгу: тривалість тренінгу становить чотири години (4 блоки по 1 годині кожен).

Під час даного тренінгу використовуються різні форми організації роботи учасників: у колі, у малих групах, парами, індивідуальні.

В основу проведення даного тренінгу покладені інтерактивні методи навчання – методи, які припускають активну взаємодію тренера та учасників.

Тож для реалізації інтерактивного підходу використовуються наступні методи: «криголами», інтерактивні міні-лекції, міні-дискусії, фасилітація, мозковий штурм, гронування, модерація, рольова гра, практичні методи, рефлексія, зворотний зв'язок, шерінг.

«Криголами», різні рухові активітети – вправи, що допомагають зняти напруженість учасників, сприяють утворенню невимушеної, розслабленої атмосфери, допомагають налагодити «емоційні місткі» під час занять, спонукають до участі.

Інтерактивні міні-лекції (5-20хв) – представлення нової інформації, що дозволяє учасникам краще ознайомитися з темою, детальніше зрозуміти ситуацію, зробити висновки. Під час цього методу використовуються активні методи навчання: фасилітація, модерація, демонстрація слайдів, перегляд відеоматеріалів, запитання-відповіді, короткий обмін думками тощо.

Міні-дискусії – учасники обговорюють спірні питання, вільно обмінюються інформацією, ідеями, досвідом. Такий метод дозволяє виявити різні погляди, позиції присутніх щодо проблем, які обговорюються, та сформуванню толерантне ставлення до них. Під час дискусій ведучий допомагає учасникам відкрито висловлювати свої думки.

Фасилітація – процес колективного висловлювання думок, вирішення завдань, під час якого ведучий виконує роль фасилітатора, тобто керує таким процесом: допомагає встановлювати конструктивну комунікацію у процесі обговорення питань, спрямовує роботу учасників на пошук рішення.

Мозковий штурм – метод генерації нових ідей, який заохочує до вільних висловлювань, думок, ідей, які тільки спадають на думку; допомагає зібрати максимальну кількість думок і поглядів стосовно визначеної теми, проблеми, завдання.

Групування – метод, що спрямований на пошук та побудову зв'язків між певними поняттями. Даний метод може використовуватися на стадії актуалізації досвіду, а також під час підбиття підсумків заняття.

Модерація – це універсальний метод залучення учасників у процес вирішення поставленого завдання, сприяє досягненню мети з оптимальним використанням креативності кожного. Такий метод допомагає розглянути нове поняття, виробити однакове його розуміння, створити єдиний «обсяг понять», що спрощує процес комунікації.

Рольова гра – метод навчання та набуття досвіду, який дає змогу учасникам одразу застосувати отримані знання на практиці.

Практичні методи – для даного тренінгу пропонуються спеціально підібрані тематичні, практичні вправи, які сприяють усвідомленню важливих моментів для розширення знань, закріпленню та вдосконаленню практичних навичок та умінь, самопізнанню та самоусвідомленню.

Рефлексія – метод самоаналізу знань, навичок, їх значень, шляхом здійснення внутрішньої роботи особистості, спрямованої на осмислення себе, своєї поведінки, власних дій та станів, самопізнання власного духовного світу, самоаналіз життєвого досвіду, подій тощо.

Шерінг – метод для завершальних вправ тренінгу, який дозволяє учасникам виразити свої думки, почуття, враження; для підведення підсумків.

Зворотній зв'язок – для реалізації даного методу можна використовувати спеціальні вправи та анкетування. Запитання на початку та у кінці тренінгу ставляться для того, щоб орієнтуватися, на скільки присутні ознайомлені з темою, а потім для з'ясування ступеня засвоєння матеріалу та його розуміння [4, 23, 24].

Даний тренінг має такі частини: підготовча (вступна), основна та завершальна.

Вступна частина включає:

- представлення тренера;

- повідомлення мети тренінгу;
- ознайомлення учасників із методичними та організаційними особливостями роботи на тренінгу;
- знайомство тренера з тренінговою групою;
- встановлення правил групової роботи;
- визначення очікувань учасників від тренінгу (очікування від загальної спрямованості тренінгу та його користі для кожного учасника);

Основна частина – найбільша, яка включає три блоки, спрямовані на визначення проблеми розвитку емоційного інтелекту (ЕІ); на пошук шляхів її розв'язання; розвиток практичних навичок, потрібних для цього.

Зокрема:

1) блок визначення та актуалізації проблеми – спрямований на чітке з'ясування питання розвитку ЕІ та його важливості для кожного учасника. Також цей блок сприяє введенню учасників у коло понять та термінів теми, допомагає виявити причини актуальності обраної тематики тренінгу та переваги участі для кожного учасника;

2) блок пошуку шляхів розв'язання проблеми та надання необхідної для цього інформації включає: вправи та методи, націлені на досягнення поставлених завдань та мети; надання учасникам необхідної інформації згідно тематики (міні-лекції, відеоматеріали тощо); стимулювання учасників до самостійних пошуків необхідної інформації з проблеми;

3) блок розвитку практичних навичок включає різні активні вправи, завдання та методи, які спрямовані на розвиток наявних навичок та на розкриття нових; закріплення отриманої інформації шляхом її використання на практиці.

Завершальна частина містить спеціальні вправи, які містять ритуал завершення тренінгу, а саме:

- підведення підсумків тренінгу (зворотній зв'язок від учасників: що було корисним, що допомогло їм змінити деякі погляди, а можливо і

поведінку, дізнатися їхні враження тощо);

- з'ясування щодо очікувань учасників (збулися чи ні);
- оцінювання змін обізнаності по проблемі шляхом анкетування.

Тренінг реалізується за загальним планом, який представлений у табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Загальний план тренінгу

Назва блоку	Зміст діяльності	Час, хв
Блок 1. «Емоційний інтелект та його структура»	Встановлення правил у групі	10
	Визначення очікувань учасників	10
	Мозковий штурм « Емоційний інтелект - це..»	10
	Міні-лекція «Компоненти ЕІ»	20
	Вправа «Мій настрій»	10
Блок 2. «Про емоції та почуття»	Дискусія «Самоконтроль – добре чи погано?»	10
	Міні-лекція «Наші емоції»	20
	Вправа «Позитивне-негативне»	15
	Вправа «Дізнайся мою роль»	15
Блок 3. «Емпатія та розуміння емоцій оточуючих»	Вправа «Взаєморозуміння»	10
	Вправа «Емпатія - це»	10
	Міні-лекція «Про емпатію»	15
	Вправа «Як підтримати інших»	15
	Вправа «Досягни мети»	10
Блок 4. «Навички відносин»	Дискусія «Як впливати на емоційний стан інших?»	10
	Міні-лекція «Способи побудови конструктивної взаємодії»	20
	Вправа «Карусель»	15
	Підведення підсумків	15

В основній частині міні-тренінгу, на нашу думку, доцільно використовувати описані далі вправи.

Блок 1. «Емоційний інтелект та його структура»:

- Мозковий штурм « Емоційний інтелект - це..»

Метод: мозковий штурм.

Опис: Учасникам пропонується назвати якомога більше думок, асоціацій про поняття емоційного інтелекту, ведучий може нотувати їх на фліпчарті; далі пропонується обговорити, що вони знають про це поняття, чи

були знайомі з ним раніше тощо.

- Міні-лекція «Компоненти ЕІ»

Метод: інтерактивна міні-лекція.

Опис: учасникам пропонується переглянути презентацію та розширити знання про ЕІ та його основні складові.

- Вправа «Мій настрої»

Метод: криголам.

Опис: Учасникам пропонується обрати кульку з тим кольором, з яким у них асоціюється поточний настрої. Далі всі сідають у коло та ведеться коротке обговорення: З яким настроєм у вас асоціюється ця кулька? Які емоції вона передає? А почуття?

Блок 2. «Про емоції та почуття»:

- Дискусія «Самоконтроль – добре чи погано?»

Метод: міні-дискусія.

Опис: учасники обговорюють спірні питання поняття самоконтролю, обмінюються інформацією, ідеями, досвідом. Це дозволить виявити різні погляди, позиції присутніх щодо проблеми та сформувані толерантне ставлення до поняття. Під час дискусії ведучий допомагає учасникам відкрито висловлювати свої думки, задає різні питання: Чи варто стримувати емоції? Чи ні? Чому? Тощо.

- Міні-лекція «Наші емоції»

Метод: інтерактивна міні-лекція.

Опис: учасникам пропонується переглянути презентацію та відеоматеріал для розширення знань про емоції, їх видів.

- Вправа «Позитивне-негативне»

Метод: мозковий штурм.

Опис: Поділ учасників по 2-4 особи. Кожна команда отримує картку з назвою певної емоції. Групі потрібно визначити та записати на аркушах, які позитивні сторони, яку користь несе та чи інша емоція та які негативні сторони вона має, несе шкоду (емоції для карток: зацікавленість, радість,

подив, горе, гнів, відраза, презирство, страх, сором, провина). Далі кожна команда представляє отримані характеристики, пов'язані з даними емоціями.

- Вправа «Дізнайся мою роль»

Метод: рольова гра.

Опис: Кожен учасник отримує картку із написом емоції (емоції для карток: зацікавленість, радість, подив, горе, гнів, відраза, презирство, страх, сором, провина тощо). Далі вони розбиваються на пари. Їм потрібно вигадати та програти діалог чи певну ситуацію для всієї групи, кожен має використати у своїй ролі ту емоцію, що зазначена на його картці. Інші учасники мають здогадатися, які емоції були використані. Далі можна обговорити, які емоції було програвати простіше, які складніше, і чому.

Блок 3. «Емпатія та розуміння емоцій оточуючих»:

- Вправа «Взаєморозуміння»

Метод: тематична вправа.

Опис: Спочатку потрібно обрати двох учасників-добровольців. Розмістити їх напроти, між ними покласти аркуш з цифрою 6 (9) без крапки. Запитати в учасників: «Яка перед вами цифра? Цифра одна, а відповідей дві. Хто правий? Поміняйтеся місцями. Що ви тепер бачите?». Питання для обговорення: Що відбулося? Що допомагає зрозуміти співрозмовника, його емоції, думки? Як знаходити спільну мову з іншими? Тощо.

- Вправа «Емпатія - це»

Метод: групування.

Опис: Ведучий записує по центру фліпчарта слово «Емпатія». Учасникам пропонується висловлювати ідеї (слова, поняття, образи, асоціації), які спадають на думку і певним чином пов'язані із заданим словом. Ведучий має записувати висловлені ідеї навколо центрального слова. Коли всі думки вичерпані, потрібно встановити зв'язки між поняттями, де це можливо. Для поєднання можна використовувати кольорові олівці. Отримані «групи» необхідно озвучити, а також обґрунтувати встановлені між ними зв'язки.

- Міні-лекція «Про емпатію»

Метод: інтерактивна міні-лекція.

Опис: учасникам пропонується переглянути презентацію та відеоматеріал для розширення знань про поняття емпатії.

- Вправа «Як підтримати інших»

Метод: мозковий штурм.

Опис: Учасники діляться по 3-4 особи. Кожній групі пропонується пригадати якомога більше ситуацій, які потребували емоційної підтримки інших, та записати на ватманах способи, які можна використовувати для надання емоційної підтримки. Якщо виявиться, що це складно для учасників, то можна пропонувати певні ситуації, які виникають у діловому спілкуванні, особистих взаємовідносинах тощо. Питання для обговорення: Які способи підтримки інших людей можна використовувати? Який спосіб підтримки з боку інших вам найбільше подобається? Що допомагає відчутти полегшення у тяжку хвилину?

- Вправа «Досягни мети»

Метод: тематична вправа.

Опис: Кожному учаснику видається ручка (або коротку паличку). Учасники діляться на пари. Між учасниками має бути відстань приблизно півметра. Кожен пара має затиснути свою ручку між подушечками своїх вказівних пальців обох рух та свого напарника. Кожному учаснику пари пропонується загадати якусь дію (дійти до столу, сісти тощо). Тепер цю дію потрібно виконати разом, але не розмовляючи та не випускаючи ручок. Питання для обговорення: Чи є пари, де обом вдалося виконати задуману дію? Поділіться вашою співпрацею. Чи є пари, де одному вдалося виконати задумане? Як відбувався процес досягнення мети? Що відбувалося між парами, де нікому нічого не вдалося? Який отримали досвід, виконуючи дану вправу? Як розуміти іншого, його емоції, бажання? Як домовлятися, порозумітися?

Блок 4. «Навички відносин»:

- Дискусія «Як впливати на емоційний стан інших?»

Метод: міні-дискусія.

Опис: учасникам пропонується обговорити питання «Як впливати на емоційний стан інших?», кожен вільно висловлює свою думку, ділиться ідеями, досвідом. Під час дискусій ведучий допомагає учасникам відкрито висловлювати свої думки.

- Міні-лекція «Способи побудови конструктивної взаємодії»

Метод: інтерактивна міні-лекція.

Опис: учасникам пропонується переглянути презентацію та відеоматеріал про способи побудови конструктивної взаємодії.

- Вправа «Карусель»

Метод: тематична вправа.

Опис: Учасники утворюють два кола: внутрішнє – нерухоме та зовнішнє – рухоме; вони стають обличчям один до одного. Завдання для учасників: розпочати та підтримувати розмову, спробувати вирішити проблемне питання. Ведучий задає різні ситуації: «Перед вами клієнт, який незадоволений наданими послугами», «Перед вами незнайома людина, яка просить вас про незначну допомогу», «Перед вами колега, який має поганий настрій» тощо. На встановлення контакту та проведення розмови відводиться 1-2 хвилини. Потім ведучий дає сигнал і учасники переходять до іншого співрозмовника. Питання для обговорення: Які ситуації було легко вирішити? А яку складно? Чому? Які труднощі виникали? Які висновки ви можете винести з цієї вправи?

- Підведення підсумків

Метод: рефлексія, шерінг, зворотний зв'язок.

Опис: Учасникам пропонується поділитися своїми думками, чи здійснилися їхні сподівання, які писали на початку тренінгу; поділитися враженнями та емоціями, чи був цей тренінг їм корисним, що вони взяли для себе та які висновки зробили.

2. *Концепція заняття «Емоційно-вольова саморегуляція».*

Дане заняття реалізується за допомогою таких блоків (тривалістю 1 година кожен):

- 1) Перший блок – мотиваційно-орієнтуєчий;
- 2) Другий – релаксаційно-рефлексійний;
- 3) Третій – розвивально-регулятивний.

Перший блок – мотиваційно-орієнтуєчий, спрямований на актуалізацію мотиваційного фактору. У працівників має сформуватися мотивація до розвитку у себе емоційно-вольової стійкості; пробудитися глибокий інтерес до самовиховання та самовдосконалення; висока самодисципліна та вимогливість до себе.

Основними завданнями даного блоку є:

- визначити наявний стан емоційно-вольової стійкості у кур'єрів;
- сформувати необхідні установки, позитивне ставлення, інтерес та мотивацію до розвитку емоційно-вольової стійкості;
- сформувати систему вихідних понять з проблеми емоційно-вольової стійкості, охарактеризувати її важливість для кур'єрської діяльності та методи її розвитку.

Також у цьому блоці слід спрямовувати кур'єрів на здобуття навичок емоційно-вольової саморегуляції як на занятті, так і самостійно у вільний час. Проводиться одна лекція, на якій працівників ознайомлюють з різними стрес-факторами діяльності під час можливих непередбачуваних ситуацій, проблем; демонструють можливі негативні наслідки; розповідають про можливі способи підвищення стійкості до впливу негативних факторів та збереження працездатності у складних ситуаціях; особливостями формування та розвитку емоційно-вольової стійкості.

Критеріями успішності цього блоку є: сформована мотивація до розвитку емоційно-вольової стійкості; стійкий інтерес до самовдосконалення; високий рівень самодисципліни та вимогливості до себе.

На *другому блоці* заняття здійснюється вплив на емоційний компонент.

Завданнями цього блоку є:

- розвинути у працівників логістичної сфери вміння релаксації;
- на фоні нервово-м'язового розслаблення навчити їх розпізнавати внутрішні переживання та емоції;
- сформувати вміння диференціювати внутрішні відчуття та здатність до рефлексії різних емоційних станів.

Під час цього блоку для працівників проводиться навчання нервово-м'язовій релаксації (НМР), котра дає змогу знизити нервово-емоційне напруження, артеріальний тиск, заспокоїти дихання. Релаксація сприяє максимальному налаштуванню психіки на простіше сприйняття складних ситуацій, при якому не будуть виникати негативні емоції.

У процесі НМР використовуються словесні формулювання, спрямовані на активізацію певних образів і уявлень, пов'язаних з відчуттями розслаблення, важкості і тепла в м'язах, з констатацією певного рівня функціонування вегетативних функцій. Словесні формулювання містять образні порівняння, визначення, що характеризують відчуття: «нога важка», «м'язи мляві», «тепло відчувається в кінчиках пальців» тощо. Послідовне і поступове вироблення навиків розслаблення, заспокоєння та активізації дає змогу надалі значно скоротити тривалість цієї вправи, та допоможе здійснювати саморегуляцію швидко і надійно.

Також доцільним буде використання методики активної м'язової релаксації (АМР), котра передбачає процес виконання ряду найпростіших вправ, які можуть знижувати мимовільну напругу м'язів й тим самим приводити до значного зниження тривожності, надмірної нервово-психічної напруженості та хвилювання.

Критеріями успішної реалізації цього блоку будуть: вміння розслабляти м'язи та викликати у себе стан спокою, мобілізації сил організму; вміння керувати рівнем рефлексії та розрізняти емоційні стани і поведінкові реакції.

Третій блок заняття - розвивально-регулятивний, який націлений вплинути на вольовий компонент. Має такі основні завдання:

- вдосконалити навички емоційно-вольової саморегуляції та самоконтролю;
- сформувати у працівників стан ситуативної психологічної готовності до дії стрес факторів професійної діяльності.

Для розвитку навичок емоційно-вольової саморегуляції та самоконтролю доцільно використовувати вправи самонавіювання: самопереконання, з самонаказами, із самозаборонами та самопідбадьорюваннями, які виступають у вигляді різних вербальних формул самовпливу: «Я умію тримати себе в руках», «Я спокійний та витривалий», «Я обов'язково здолаю будь-яку перешкоду», «Я сміливий».

На початку занять з розвитку навичок саморегуляції використовуються різноманітні дихальні вправи і вправи на розслаблення, оскільки вони допомагають швидше освоїти весь комплекс прийомів.

Подальше закріплення та вдосконалення навичок емоційно-вольової саморегуляції здійснюється у процесі повсякденної діяльності та в природних умовах впливу стрес-факторів діяльності фахівця.

Критеріями успішності цього блоку є: вдосконалені навички емоційно-вольової саморегуляції та розвинені вольові якості; вміння актуалізувати власні емоційно-вольові якості в стресогенних ситуаціях.

Кінцевим результатом реалізації представленого заняття будуть: розвинена емоційно-вольова саморегуляція працівників логістичної сфери, що забезпечуватиме успішне виконання ними обов'язків в процесі професійної діяльності.

3. Концепція виїзного квест-заняття, яке спрямоване на розвиток аналітичного мислення працівників логістичної сфери.

Дане квест-заняття розраховане на проведення у природних умовах (місця для кемпінгу, лісі, спеціальній парковій зоні, місця біля річки) для кількості до 15 осіб.

Учасники даного заняття мають певний набір речей та інструментів: намет, інструменти для заготівлі дров, вудочки, кухонне приладдя (за допомогою якого можна приготувати їжу; різний посуд), набір харчових продуктів для приготування їжі, сірники тощо.

Учасникам пропонується за обмежений час (за 2-2,5 години) виконати перелік наступних завдань:

- розкласти намет, добре його закріпити (на випадок дощу чи вітру);
- підготувати дрова для вогнища;
- розпалити вогнище;
- приготувати обід (з двох страв та напій);
- за наявності місця, де дозволяється риболовля – спіймати декілька рибин (на обід). Тощо.

Під час такого квест-заняття працівники потрапляють у незвичні для буденності умови та отримують певні завдання з обмеженнями у часі, які стимулюють роботу аналітичного мислення, адже потрібно швидко проаналізувати наявні ресурси, структурувати отриману інформацію; розподілити ефективно роботу відповідно до першочерговості виконання справ; можливо спрогнозувати розвиток певних ситуацій, оцінити ймовірність форс-мажорних обставин.

Також у процесі виконання завдань кожен учасник може себе проявити з нової, небаченої, сторони; розкрити свої нові можливості та навички, зарекомендувати себе як хорошого та надійного виконавця.

Висновки до третього розділу

Проаналізувавши результати емпіричного дослідження професійно важливих компонентів працівників логістичної сфери, ми виявили наступні компоненти з низьким рівнем розвитку та ті, які потребують удосконалення:

- низький рівень емоційного інтелекту (його компоненти: емоційна обізнаність, керування своїми емоціями, самомотивація, емпатія, розпізнання емоцій інших людей);
- компонент емоційно-вольової саморегуляції;
- недостатньо розвинений рівень аналітичного мислення.

Для розвитку вищезазначених компонентів було запропоновано такий план заходів:

- 1) Міні-тренінг «Розвиток емоційних компетенцій», який спрямований на розвиток емоційного інтелекту працівників. Даний міні-тренінг містить наступні блоки (1 блок = 1 година): блок 1. «Емоційний інтелект та його структура», блок 2. «Про емоцій та почуття», блок 3. «Емпатія та розуміння емоцій оточуючих»; блок 4. «Навички відносин».
- 2) Заняття «Емоційно-вольова саморегуляція», націлене на розвиток емоційно-вольової сфери працівників. Включає такі блоки: мотиваційно-орієнтуєчий; релаксаційно-рефлексійний; розвивально-регулятивний. Розрахований на три години.
- 3) Виїзне квест-заняття – спрямоване на розвиток аналітичного мислення працівників. Дане квест-заняття розраховане на проведення у природних умовах (місця для кемпінгу, лісі, спеціальній парковій зоні, місця біля річки) для кількості до 15 осіб.

На нашу думку, представлений план заходів має багатий потенціал для розвитку ПВЯ працівників логістичної сфери. Адже, такі заходи забезпечать легке засвоєння нових знань, опанування та розвиток наявних навичок та нових компетенцій; сприятиме саморозвитку особистості в цілому.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У випускній кваліфікаційній роботі здійснено теоретичний аналіз наукових підходів до проблеми виявлення та формування професійно важливих якостей фахівців (ПВЯ), що дало змогу більш широко дослідити дане поняття та, на основі цього, здійснити професіографічний аналіз фахівців логістичної сфери; виокремити найбільш важливі ПВЯ працівників; що дозволило обґрунтувати психодіагностичний інструментарій; здійснити емпіричне дослідження та запропонувати заходи щодо розвитку ПВЯ працівників.

1. У ході здійснення теоретичного вивчення загальних наукових підходів щодо проблеми ПВЯ фахівців з'ясовано, що науковці визначають ПВЯ – як індивідуальні якості суб'єкта діяльності, що мають вплив на ефективну діяльність та успішне її опанування (за В. Шадриковим). А. Корольов, Б. Смирнов зазначають, що окрім індивідуальних якостей особистості до ПВЯ особистості також входять фізичні якості, які відповідають вимогам до фахівця з певної сторони професії та сприяють успішному її оволодінню.

А от В. Толочек розглядає ПВЯ більш широко та відносить до них широкий ряд якостей – від природних задатків до професійних знань, отриманих протягом навчання та практики; а саме: особистісні особливості (характер, мотивація, спрямованість, значеннева сфера), психофізіологічні особливості (темперамент, особливості вищої нервової діяльності), особливості психічних процесів (мислення, пам'ять, увага, уява).

2. Виконано аналіз особливостей професійної діяльності фахівців логістичної сфери та виокремлено такі провідні компоненти профілю фахівця даної сфери: *типологічний* (нервово-психічна активність, швидкість реакцій, мислення, рухливість, фізична та моральна витривалість тощо); *комунікативний* (товариськість, уміння спілкуватися з людьми, знаходити з ними спільну мову, емпатія); *емоційно-вольової саморегуляції* (здатність

регулювати психічний стан у складних умовах; відповідальність, цілеспрямованість, змотивованість, наполегливість, локус контролю); *аналітичний* (здатність передбачити розвиток певних проблем, ситуацій; оцінювати ймовірність їх виникнення, розуміння суті їх причин та наслідків; це вміння структурувати, оцінювати інформацію та приймати необхідні рішення).

3. Здійснено емпіричне дослідження професійно важливих якостей фахівців логістичної сфери ТОВ «Експрес Мото Україна» за допомогою наступних методик: для типологічного компоненту – опитувальник структури темпераменту В. Русалова [25], для комунікативного – опитувальник «Визначення рівня емоційного інтелекту» Н. Холла [12], для емоційно-вольової саморегуляції - тест-опитувальник «Дослідження вольової саморегуляції» А. Зверькова, Е. Ейдмана [29], для аналітичного компонента – методика дослідження аналітичності мислення «Числові ряди» Е. Крепеліна [29], психотип особистості визначили за допомогою «Диференційовано-діагностичного опитувальника інтересів» Є. Клімова [29].

4. Проаналізувавши отримані результати дослідження, отримали наступні результати.

За опитувальником структури темпераменту В. Русалова отримані такі результати: 10 респондентів мають сангвінічний тип темпераменту, 4 – флегматичний, 8 – холеричний та 2 – меланхолічний.

За опитувальником «Визначення рівня емоційного інтелекту» Н. Холла ми отримали такі результати: низький рівень виявлено у 67%, середній рівень розвитку емоційного інтелекту має 33%, високий рівень ЕІ виявлено не було.

За результатами теста-опитувальника «Дослідження вольової саморегуляції» А. Зверькова, Е. Ейдмана отримали такі результати: високий рівень має 13%, середній – 58%, низький – 29%.

За методикою дослідження аналітичності мислення «Числові ряди» Е. Крепеліна було отримано такі результати: високий рівень у 29%, середній – 38%, задовільний – 25%, низький – 8%.

За методикою «Диференційовано-діагностичний опитувальник інтересів» Є. Клімова ми отримали наступні результати: психотип «людина-природа» притаманний 2 особам (8%), психотип «людина-техніка» - 9 особам (39%), психотип «людина-людина» у 6 осіб (25%), психотип «людина-знакова система» - у 7 осіб (29%), психотип «людина-художній образ» виявлено не було.

5. На основі проведеного дослідження, яке дало нам змогу проаналізувати психологічні властивості працівників логістичної сфери, дослідити професійно важливі якості, розроблено план заходів щодо розвитку ПВЯ працівників даної сфери. План заходів включає такі компоненти: міні-тренінг «Розвиток емоційних компетенцій», практичне заняття «Емоційно-вольова саморегуляція», виїзне квест-заняття. Основною метою таких заходів є розвиток комунікативного компоненту, емоційно-вольової саморегуляції та рівня аналітичного мислення.

Дане дослідження представляє практичний інтерес для діяльності підприємства та надані пропозиції можуть бути впроваджені для розвитку працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабич Н. Л. Корекція емоційно-вольової сфери спортсменів із вадами розумового розвитку (на прикладі плавання) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з фіз. виховання та спорту : спец. 24.00.01 «Олімпійський і професійний спорт» / Н.Л. Бабич. – Київ, 2012. – 24 с.
2. Бодров В. А. Психология профессиональной деятельности. Теоретические и прикладные проблемы / В. А. Бодров. – М. : Институт психологии РАН, 2006. – 623 с.
3. Бурлачук, Л. Ф. Психодиагностика / Л.Ф. Бурлачук, Е.П. Савченко. – К. : Изд-во АЛД, 1995. – 112 с.
4. Зарицька В. В. Теоретико-методологічні основи розвитку емоційного інтелекту у контексті професійної підготовки: монографія. Запоріжжя : КПУ, 2010. – 304 с.
5. Зеер Э. Ф. Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов. – 2-е изд., перераб., доп. – М. : Академический Проект; Екатеринбург : Деловая книга, 2003. – 336 с.
6. Зеер Э. Ф. Психология профессионального развития. – М. : Академия, 2009. – 240 с.
7. Иванова Е. М. Психология профессиональной деятельности. – М. : ПЕРСЭ, 2006. – 382 с.
8. Климов Е. А. Образ мира в разнотипных профессиях : учеб. пособие / Е. А. Климов. – М. : МГУ, 1995. – 223 с.
9. Климов Е. А. Общая психология. Общеобразовательный курс : учеб. пособие / Е. А. Климов. – М. : Юнити-Дана, 2001. – 511 с.
10. Климов Е. А. Психология профессионала. М. : Изд-во «Институт практической психологии» ; Воронеж : НПО «МОДЭК», 1996. – 400 с.
11. Климов Е. А. Пути в профессионализм : Учеб. пособие для вузов по направлению и специальностям психологии / Е. А. Климов ; Рос. акад.

образования, Моск. психол. – соц. ин-т. – Москва : МПСИ : Флинта, 2003. – 318 с.

12. Козлов В. В. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов, Н. П. Фетискин. – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2002. – 490 с.

13. Кокнова Т. А. Професійні якості як найважливіший чинник професійної придатності фахівця [текст] : / Т. А. Кокнова // Електронний ресурс. – Режим доступу: www.rusnauka.com/10.../21608.doc.htm. – Назва титулу з екрану.

14. Кокур О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця : монографія / О. М. Кокур. – К. : ДП «Інформ.-аналіт. агенство», 2012. – 200 с.

15. Корольчук М. С. Теорія і практика професійного психологічного відбору : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2012. – 536 с.

16. Корольчук М.С. Психофізіологія діяльності: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К. : Ельга, Ніка-Центр, 2011. – 400 с.

17. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Миронець С. М., Тімченко О. В., Осодло В. І., Ржевський Г. М., Зазимко О. В., Практична психологія / Навчальний посібник для студентів ВНЗ /. – К. : Київ.нац.торг.ун-т, 2014. – 728 с.

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

19. Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Теорія і практика професійного психологічного відбору. – К. : Ніка-Центр, 2014. - 536 с.

20. Кулагин Б. В. Основы профессиональной психодиагностики : Монография. – Л. : Медицина, 1984. – 216 с.

21. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. – 2-е изд. / А.Н. Леонтьев. – М. : Политиздат, 1977. – 304 с.
22. Маркова А. К. Психология профессионализма [текст] : / А. К. Маркова. – М., 1996. – 308 с.
23. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. посібник. К. : Педагогічна думка, 2012. 112 с.
24. Мілютіна К. Л. Теорія та практика психологічного тренінгу: навч. Посіб. К. : МАУП, 2004. 192 с.
25. Мірошниченко О. А. Діагностика особистості майбутнього психолога : Методичний посібник до вивчення дисципліни «Практикум із загальної психології» для студентів спеціальності «Психологія». – Житомир, 2012 – 190 с.
26. Пашукова, Т. І. Практикум із загальної психології / Т. І. Пашукова, А. І. Допіра, Г. В. Дьяконов / за ред. Т. І. Пашукової, – К. : Знання, 2000. – 203 с.
27. Психология труда: Учеб. для вузов / Под ред. А. В. Карпова – М. Владос-пересс, 2003. – 352 с.
28. Психологія: Підручник / Ю. Л. Трофімов, В. В. Рибалка, П. А. Гончарук та ін.; за ред. Ю. Л. Трофімова. – 6-те вид., стереотип. – К. : Либідь, 2008. – 560 с.
29. Психологу для роботи. Діагностичні методики : збірник / [уклад. : М. В. Лемак, В. Ю. Петрище]. – Вид. 2-гк, виправл. – Ужгород : Видавництво Олександри Гаркуші, 2012. – 616 с. : іл.
30. Толочек В. А. Современная психология труда: Учебн. пособие. – СПб. : Питер, 2005. – 479 с.
31. Чумаков М. В. Психологическое содержание обыденных представлений об эмоционально-волевой сфере личности / М. В. Чумаков // Психол. наука и образование. – 2006. – № 1. – С. 63-68.
32. Шадриков В. Д. Проблемы системагинеза профессиональной деятельности / В. Д. Шадриков. – М. : Логос, 2002. – 256 с.

33. Шадриков В. Д. Психология деятельности и способности человека / В. Д. Шадриков – М. : Логос, 1996. – 320 с.

34. [Электронный ресурс] – Режим доступа:
<https://working.ru/uk/proforientatsiya/professiya/kurer.html>

35. [Электронный ресурс] – Режим доступа:
<http://osvita.ua/proforientation/profession/73153/>

36. [Электронный ресурс] – Режим доступа:
<https://pravnik.com.ua/forum/viewtopic.php?f=16&t=34>

37. [Электронный ресурс] – Режим доступа:
<https://www.work.ua/career-guide/courier/>

Оцінка властивостей темпераменту (методика В.М. Русалова)

Інструкція: Вам пропонується відповісти на 105 запитань. Питання спрямовані на встановлення Вашого повсякденного способу життя, поведінки. Намагайтесь уявити типові ситуації і дайте першу щирю відповідь, яка спаде Вам на думку. Відповідайте швидко і чітко. Пам'ятайте, немає "хороших" чи "поганих" відповідей. Якщо Ви обрали відповідь "так", поставте хрестик (галочку) в графі "так". Якщо Ви обрали відповідь "ні", поставте хрестик (галочку) в графі "ні".

Питання:

1. Чи рухлива Ви людина?
2. Чи завжди Ви готові одразу включитися в цікаву для тебе розмову?
3. Чи правда, що Вам більш подобається бути на самоті, ніж у великій компанії?
4. Чи відчуваєте Ви постійне бажання чимось займатися, щось робити?
5. Ваша мова повільна й неспішна?
6. Чи вразлива Ви людина?
7. Чи часто Вам не спиться через те, що посварились з друзями?
8. У вільний час Вам завжди хочеться чим-небудь зайнятися?
9. В розмові з іншими людьми Ваша мова часто випереджує Вашу думку?
10. Чи дратує Вас швидка мова співрозмовника?
11. Чи почували б Ви себе нещасливою людиною, якщо Ви на довгий час були б позбавлені можливості спілкування з людьми?
12. Ви коли-небудь запізнивалися на побачення або на роботу?
13. Чи подобається Вам швидко бігати?
14. Чи сильно Ви переживаєте критичні зауваження по роботі?
15. Чи легко Вам виконувати роботу, яка потребує багато уваги і цілеспрямованої зосередженості?
16. Чи важко Вам говорити швидко?
17. Чи часто Ви відчуваєте тривожність, що виконали роботу не так, як потрібно?
18. Чи часто Ваші думки переключаються з однієї думки на іншу під час бесіди?
19. Чи подобаються Вам ігри, які потребують швидкості і спритності?
20. Чи легко Вам знайти варіанти розв'язку відомої задачі?
21. Чи відчуваєте ви почуття хвилювання, якщо Вас невірно зрозуміли під час розмови?
22. Чи з бажанням Ви виконуєте складну відповідальну роботу?
23. Чи буває, що Ви говорите про речі, в яких не розбираєтесь?
24. Чи легко Вам розмовляти одночасно з декількома людьми в швидкому темпі?
25. Чи легко Вам робити одночасно декілька різних справ?
26. Чи виникають у Вас конфлікти з Вашими друзями через те, що Ви сказали їм дещо не подумавши?
27. Ви звичайно надаєте перевагу роботі, справі, які не потребують від Вас великих затрат енергії?
28. Чи легко Ви засмучуетесь, коли виявляєте незначні недоліки в своїй роботі?
29. Чи любите Ви сидячу роботу?
30. Чи легко Вам спілкуватись з незнайомими людьми?
31. Ви звичайно спочатку подумаете, зважите і тільки потім висловитесь?
32. Чи всі Ваші звички добрі і бажані?
33. Чи швидко рухаються Ваші руки під час роботи?
34. Ви звичайно мовчите і не вступаєте в контакти, коли знаходитесь в компанії малознайомих людей?
35. Чи легко Вам переключитись з одного варіанта рішення задачі на інший?

36. Чи схильні Ви інколи перебільшувати в своєму уявленні негативні відношення близьких Вам людей?
37. Чи балакуча Ви людина?
38. Вам звичайно легко виконати справу, яка потребує миттєвих реакцій?
39. Ви звичайно говорите вільно, без зупинок?
40. Чи турбують Вас страхи, які пов'язані з роботою?
41. Чи легко Ви ображаєтесь, коли близькі люди вказують Вам на Ваші особисті недоліки?
42. Чи відчуваєте Ви потяг до напруженої відповідальної діяльності?
43. Чи подобається Вам робити все повільно, не поспішаючи?
44. Чи бувають у Вас думки, які б Ви хотіли приховати від інших?
45. Чи можете Ви без тривалих роздумів задати делікатне запитання іншій людині?
46. Чи приносять Вам задоволення швидкі рухи?
47. Чи легко Ви "генеруєте" нові ідеї, які пов'язані з роботою?
48. Чи нервуєте Ви перед відповідальною бесідою?
49. Чи можна сказати, що Ви швидко виконуєте доручену Вам справу?
50. Чи любите Ви братися за великі справи самостійно?
51. Чи легко впізнати Ваш внутрішній стан по виразу обличчя?
52. Якщо Ви пообіцяли що-небудь зробити, чи завжди Ви виконуєте свої обіцянки незалежно від того, зручно це Вам чи ні?
53. Чи відчуваєте Ви почуття образи від того, що оточуючі Вас люди поведуться з Вами гірше, ніж належало б?
54. Ви звичайно віддаєте перевагу виконанню тільки однієї операції?
55. Чи любите Ви ігри в швидкому темпі?
56. Чи багато у Вашій розмові довгих пауз?
57. Чи легко вам внести пожвавлення в компанію?
58. Ви звичайно відчуваєте надмір сил і Вам хочеться зайнятись якоюсь важкою справою?
59. Звичайно Вам важко переключити увагу з однієї справи на іншу?
60. Буває, що у Вас надовго псується настрій від того, що зірвалась запланована справа?
61. Чи часто Вам не спиться від того, що не лагодяться справи, які безпосередньо пов'язані з роботою?
62. Чи любите Ви бути в великій компанії?
63. Чи хвилюєтесь Ви під час з'ясування відносин з друзями?
64. Чи відчуваєте Ви потребу в роботі, яка потребує всіх сил?
65. Чи часто Ви втрачаєте самовладання, коли «виходите із себе»?
66. Чи схильні Ви розв'язувати одночасно багато задач?
67. Чи тримаєтесь Ви вільно в великій компанії?
68. Чи часто Ви виказуєте своє перше враження, не подумавши?
69. Чи тривожить Вас почуття невпевненості в процесі виконання роботи?
70. Чи повільні Ваші рухи, коли Ви що-небудь майструєте?
71. Чи легко Ви переключаєтесь з однієї роботи на іншу?
72. Чи швидко Ви читаєте вголос?
73. Ви інколи займаєтесь плітками?
74. Чи мовчазні Ви, коли знаходитесь в колі друзів?
75. Чи відчуваєте Ви потребу в людях, які б Вас підбадьорили і втішили?
76. Чи з бажанням Ви виконуєте одночасно багато різних доручень?
77. Чи з бажанням Ви виконуєте роботи в швидкому темпі?
78. У вільний час Вас, як правило, тягне поспілкуватись з людьми?
79. Чи часто у Вас буває безсоння при невдачах на роботі?
80. Чи тремтять у Вас руки під час сварки?
81. Чи довго Ви подумки готуєтесь перед тим, як висловитись?
82. Чи є серед Ваших знайомих людей такі, які Вам не подобаються?
83. Як правило, Ви віддаєте перевагу легкій роботі?

84. Чи легко Вас образити дрібницями в розмові?
85. Звичайно Ви перший в компанії зважуєтесь розпочати розмову?
86. Чи відчуваєте Ви потяг до людей?
87. Чи схильні Ви спочатку подумати, а потім говорити?
88. Чи часто Ви хвилюєтесь з приводу своєї роботи?
89. Чи платили б Ви завжди за проїзд багажу в транспорті, якщо б не побоювались перевірки?
90. Чи тримаєтесь Ви відокремлено на вечірках і в компанії?
91. Чи схильні Ви перебільшувати в своїй уяві невдачі, які пов'язані з роботою?
92. Чи подобається Вам швидко говорити?
93. Чи легко Вам утриматися від висловлення ідеї, яка несподівано виникла?
94. Чи віддасте Ви перевагу працювати повільно?
95. Чи переживаєте Ви через маленькі негаразди на роботі?
96. Чи віддасте перевагу повільній спокійній розповіді?
97. Чи часто Ви хвилюєтесь через помилки на роботі?
98. Чи здатні Ви успішно виконати тривалу трудомістку роботу?
99. Чи можете Ви відразу звернутися з проханням до іншої людини?
100. Чи часто Вас хвилює почуття невпевненості в собі під час спілкування з іншими людьми?
101. Чи легко Ви беретесь за виконання нових завдань?
102. Чи стомлюєтесь Ви, коли Вам доводиться довго говорити?
103. Чи віддасте Ви перевагу працювати "з прохолодою", без особливої напруженості?
104. Чи подобається Вам різноманітна робота, яка потребує переключення уваги?
105. Чи любите Ви подовгу бувати на самоті?

Тестова методика Н. Холла на емоційний інтелект

Інструкція: Нижче Вам будуть запропоновані висловлювання, які, так чи інакше, відображають різні сторони Вашого життя. Будь ласка, відзначте зірочкою або будь-яким іншим знаком той рядок з відповідним балом праворуч, який найбільше відображає ступінь Вашої згоди з висловлюванням.

№	Висловлення	Бал (ступеня погодження)					
		-3	-2	-1	+1	+2	+3
1	Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як вчинити в житті.						
2	Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити в моєму житті.						
3	Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку.						
4	Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.						
5	Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.						
6	Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, такі, як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.						
7	Я стежу за тим, як я себе почуваю.						
8	Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.						
9	Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.						
10	Я не зациклююсь на негативних емоціях.						
11	Я чутливий до емоційних потреб інших.						
12	Я можу діяти заспокоїливо на інших людей.						
13	Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.						
14	Я намагаюся підходити творчо до життєвих проблем.						
15	Я адекватно реагую на настрої, спонукання і бажання інших людей.						
16	Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.						
17	Коли дозволяє час, я звертаюсь до своїх негативних почуттів і розбираюсь, в чому проблема.						
18	Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.						
19	Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки «гарної форми».						
20	Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.						
21	Я добре можу розпізнавати емоції за виразом обличчя.						
22	Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.						
23	Я добре вловлюю знаки в спілкуванні, які вказують на те, чого потребують інші.						
24	Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших людей.						
25	Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще керують своїм життям						
26	Я здатний покращити настрій інших людей.						
27	Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.						
28	Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.						
29	Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.						
30	Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.						

Методика дослідження вольової саморегуляції А. Зверькова та Є. Ейдмана

Інструкція: Вам пропонується тест, який включає 30 тверджень. Уважно прочитайте кожне з них та вирішіть, наскільки воно характеризує вас. Якщо правильно характеризує, то на аркуші для відповідей навпроти номера даного твердження поставте знак "+", якщо вважаєте, що неправильно, - знак "-".

Тестовий матеріал

1. Якщо в мене щось не виходить, то нерідко виникає бажання покинути цю справу.
2. Я не відмовляюся від своїх задумів і справ, навіть якщо доводиться вибирати між ними та приємною компанією.
3. За необхідності мені неважко стримати спалах гніву.
4. Звичайно я зберігаю спокій, чекаючи товариша, який спізнюється на призначений час.
5. Мене важко відірвати від розпочатої роботи.
6. Мене дуже вибиває з колії фізичний біль.
7. Я завжди намагаюся вислухати співрозмовника, не перебиваю, навіть якщо не терпиться йому заперечити.
8. Я завжди відстоюю свою позицію у розмові.
9. Якщо треба, я можу не спати кілька ночей (наприклад, робота, чергування) і весь наступний день бути "в гарній формі".
10. Мої плани занадто часто перекреслюються зовнішніми обставинами.
11. Я не вважаю себе терплячою людиною.
12. Не так просто мені примусити себе байдуже спостерігати хвилююче видовище.
13. Мені рідко вдається примусити себе продовжувати роботу після серії прикрих невдач.
14. Якщо я ставлюся до когось погано, мені важко приховати зневагу до нього.
15. За потреби я можу займатися своєю справою в незручних та в не пристосованих до цього умовах.
16. Мені дуже ускладнює роботу усвідомлення того, що її необхідно виконати в точно визначений термін.
17. Я вважаю себе рішучою людиною.
18. З фізичною втомою я справляюся значно краще, ніж інші.
19. Краще зачекати ліфт, ніж підійматися сходами.
20. Зіпсувати мені настрій не так просто.
21. Інколи якась дрібниця заповнює мої думки, не дає спокою, і я не можу її позбутися.
22. Мені важче, ніж іншим зосередитися на завданні чи на роботі.
23. Сперечатися зі мною важко.
24. Я завжди прагну довести розпочату справу до кінця.
25. Мене легко відвернути від справ.
26. Я іноді помічаю, що намагаюся домогтися свого всупереч об'єктивним обставинам.
27. Люди іноді заздять моєму терпінню та допитливості.
28. Мені важко зберегти спокій у стресовій ситуації.
29. Я помічаю, що під час одноманітної роботи мимоволі починаю змінювати спосіб дії, навіть якщо це інколи призводить до погіршення результатів.
30. Мене, як правило, дратує, коли "перед носом" зачиняються двері транспорту або ліфта, що від'їжджають.

Додаток Д

Методика дослідження аналітичності мислення «Числові ряди» (Е. Крепеліна)

Інструкція: "На бланках, які лежать перед вами, надруковано ряди чисел. Спробуйте встановити, за якою закономірністю складено кожен із 15 запропонованих числових рядів. Згідно з цією закономірністю продовжіть кожен ряд, дописавши в ньому ще два числа. На виконання завдання відводиться 7 хв. Не затримуйтеся довго на одному ряді. Якщо не можете правильно встановити закономірність, переходьте до наступного ряду, а якщо залишиться час - знову поверніться до важкого для вас числового ряду. Чи все вам зрозуміло? Якщо немає запитань, переверніть тестові бланки. Починаємо!"
Через 7 хв подається команда: "Стоп! Дописування закінчено!"

№	Числові ряди
1.	2 4 6 8 10 12 14
2.	6 9 12 15 18 21 24
3.	3 6 12 24 48 96 192
4.	4 5 8 9 12 13 16
5.	22 19 17 14 12 9 7
6.	39 38 36 33 29 24 18
7.	16 8 4 2 1 1/2 1/4
8.	1 4 9 16 25 36 49
9.	21 18 16 15 12 10 9
10.	3 6 8 16 18 36 38
11.	12 7 10 5 8 3 6
12.	2 8 9 27 30 90 93
13.	8 16 9 18 11 22 15
14.	7 21 18 6 18 15 5
15.	10 6 9 18 14 17 34

Диференційовано-діагностичний опитувальник інтересів - ДДО
(за Є. Клімовим)

Інструкція: Уявіть собі, що ви маєте можливість вибрати одну роботу (із двох можливих). Чому б ви надали перевагу? Вибраний варіант відмітьте знаком "+", а відкинутий - знаком "-".

1а. Доглядати за тваринами	1б. Обслуговувати машини, прилади
2а. Допомогати хворим людям, лікувати їх	2б. Складати таблиці, схеми, графіки, програми для комп'ютерів
3а. Стежити за якістю виготовлення книжкових ілюстрацій, плакатів	3б. Стежити за станом, розвитком рослин
4а. Обробляти матеріали (дерево, тканину, метал, пластмасу)	4б. Рекламувати, продавати матеріали
5а. Обговорювати науково-популярні книжки, статті	5б. Обговорювати художні книжки, п'єси, концерти
6а. Вирощувати молодняк тварин	6б. Тренувати товаришів (або молодших) у виконанні яких-небудь дій
7а. Копіювати малюнки, зображення (або настроювати музичні інструменти)	7б. Керувати яким-небудь вантажним засобом (підйомним або транспортним)
8а. Повідомляти, пояснювати людям потрібні їм відомості (в довідковому бюро, на екскурсії)	8б. Художньо оформляти виставки, вітрини (або брати участь у підготовці вистав, концертів)
9а. Ремонтувати речі, вироби, одяг, техніку	9б. Шукати і виправляти помилки в текстах, таблицях
10а. Лікувати тварин	10б. Виконувати обчислення, розрахунки
11а. Виводити нові сорти рослин	11б. Конструювати, проектувати нові види промислових виробів, машин, будівель
12а. Розв'язувати суперечки, сварки між людьми, переконувати, роз'яснювати, заохочувати	12б. Працювати над кресленнями, схемами (перевіряти, уточнювати їх)
13а. Спостерігати, вивчати роботу гуртків художньої самодіяльності	13б. Спостерігати, вивчати життя мікробів
14а. Обслуговувати, налагоджувати мед прилади, апарати	14б. Надавати людям меддопомогу при пораненнях, опіках, ударах
15а. Складати точні описи, звіти про спостереження явищ і подій	15б. Художньо описувати, зображати (побачені або уявні)
16а. Робити лабораторні аналізи в лікарні	16б. Приймати, оглядати хворих, говорити з ними, призначати лікування
17а. Фарбувати стіни або розмальовувати поверхні виробів	17б. Здійснювати монтаж споруд, машин, пристроїв
18а. Організувати екскурсії, культпоходи в театри, музеї	18б. Грати на сцені, брати участь у концертах
19а. Виготовляти за кресленнями деталі, вироби, машини, одяг	19б. Креслити, копіювати креслення, карти
20а. Проводити боротьбу з хворобами рослин, зі шкідниками лісів, садів	20б. працювати на клавішних машинах (друкарській)