

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему

**«ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОФЕСІЙНОГО ВІДБОРУ ПРАЦІВНИКІВ
ТУРИСТИЧНИХ КОМПАНІЙ (НА ПРИКЛАДІ ТУРИСТИЧНИХ МОРСЬКИХ
ЛАЙНЕРІВ)»**

Студентка 2 курсу 3м групи
спеціальності 053 Психологія
спеціалізація Психологія

Павлова Наталія Анатоліївна

Науковий керівник:
доктор психологічних наук,
професор

Корольчук Микола Степанович

Науковий консультант
кандидат психологічних наук,
доцент

Скуловатова Олена Вікторівна

Керівник освітньо-
професійної програми
доктор психологічних наук
професор

Корольчук Валентина Миколаївна

Київ 2018

ЗМІСТ	
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ ТУРИСТИЧНИХ КОМПАНІЙ.....	9
1.1. Загальнотеоретичні наукові підходи, щодо професійного відбору фахівців в системі людина-людина.....	9
1.2. Психологічні особливості професійного відбору фахівців туристичних морських лайнерів.....	13
Висновки до першого розділу.....	20
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ І ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОФЕСІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ВІДБОРУ ФАХІВЦІВ ОБСЛУГОВУЮЧОГО ПЕРСОНАЛУ ТУРИСТИЧНИХ МОРСЬКИХ ЛАЙНЕРІВ.....	23
2.1. Організація роботи, емпірична база контингент дослідження.....	23
2.2. Обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження.....	27
Висновки до другого розділу.....	35
РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ ФАХІВЦІВ ОБСЛУГОВУЮЧОГО ПЕРСОНАЛУ ТУРИСТИЧНИХ МОРСЬКИХ ЛАЙНЕРІВ.....	37
3.1. Особливості та умови професійного діяльності обслуговуючого персоналу туристичних морських лайнерів.....	37
3.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження професійно-важливих якостей обслуговуючого персоналу туристичних морських лайнерів.....	39
3.2.1. Оцінка рівня емоційно-вольової сфери обстежуваних.....	39
3.2.2. Аналіз показників мотиваційної та комунікативної сфери працівників.....	43
3.2.3. Характеристика індивідуально-психологічних особливостей фахівців обслуговуючого персоналу туристичних морських лайнерів.....	47
3.2.4. Ефективність психогічних заходів під час професійної діяльності обстежуваних за методикою «Прогноз».....	51
Висновки до третього розділу.....	55
Висновки.....	57
Список використаних джерел.....	60

ВСТУП

Актуальність. Для України, як морської і туристичної держави з великим потенціалом, функціонування морської галузі має особливе значення в теперішніх умовах євроінтеграційного руху. Україна є державою з великою чисельністю спеціалістів, робота, яких пов'язана із специфікою туристичних морських подорожей, куди входить і обслуговуючий персонал (стюарти та стюардеси) туристичних морських лайнерів. Професійна діяльність відповідних категорій працівників може бути напряму пов'язана із умовами підвищеної небезпеки при виникненні нештатних ситуацій на морі. Саме тому, вивчення їх психологічних характеристик має важливе значення.

Кількість експлуатованих суден у світовому судноплаванні постійно зростає. Так, за 2005-2010 р.р., незважаючи на економічну кризу, кількість експлуатованих суден зросла на 13%, за 2010-2014 р.р. – на 9%. За 15 років (1995-2010р.р.) місткість світового ринку праці спеціалістів морських професій збільшилась на 34%, що свідчить про зростання попиту на кваліфіковані кадри за цим видом діяльності.

У 2014 році на міжнародному ринку праці працювало 1415 тис. спеціалістів морських професій, з яких 610 тис. командного і 805 тис. рядового складу. Робочих місць було запропоновано 1434 тис., в тому числі для командного складу – 629 тис. місць, а для рядового – 805 тис. місць. Україна за 15 років збільшила пропозицію спеціалістів морських професій на міжнародний ринок праці майже в 2 рази, за темпами зростання цього показника нашу країну перевищує лише Китай. Це доводить, що якість підготовки спеціалістів морських професій в Україні достатньо висока. Про високу якість підготовки і конкурентоспроможність свідчить і той факт, що за даними Державної інспекції України по безпеці на морському та річковому транспорті за останні 10 років не було жодної серйозної аварії, а тим паче катастрофи суден внаслідок помилок командного складу українських моряків.

Завдання підтримання високих стандартів підготовки та відбору спеціалістів морських професій стосується і обслуговуючого персоналу

туристичних морських лайнерів, саме тому, підвищення якості надання послуг, у тому числі за рахунок ефективного професійного відбору спеціалістів відповідної сфери в умовах посилення міжнародних вимог до безпеки та якості надаваних послуг на морському транспорті є надзвичайно актуальним питанням.

Спираючись на наукові напрацювання таких відомих вчених, як М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, М.В. Макаренко тощо, які всебічно приділили увагу розгляду питань професійно-психологічного відбору, з метою покращення працездатності працівників, можна вказати, що сучасний стан наукової розробленості теми вивчення специфіки діяльності працівників у сфері морського транспорту має значні напрацювання, включаючи розроблені інноваційні методики, спеціалізовані апаратні комплекси тощо. Втім перспективи для подальших наукових досліджень існують.

Вивчення професійно-психологічного підходу до підбору спеціалістів туристичних кампаній, які будуть працювати на туристичних морських лайнерах, враховуючи особливості праці в умовах довготривалого плавання та впливу різноманітних психологічних та техногенних факторів на умови життєдіяльності, працездатності та особистості працівників є досить важливими. Вирішення таких завдань сприятиме покращенню якості надаваних послуг та формуванню необхідних специфічних якостей спеціалістів чия діяльність пов'язана із сферою морських перевезень. Це можливо за умови ефективного професійно-психологічного відбору, який призначений укомплектувати штат працівників, що потенційно здатні досягти відповідних цілей. Саме тому, важливим є вивчення особливостей професійно-психологічного відбору осіб, які ефективно здійснюватимуть таку специфічну діяльність зважаючи на їх психологічну та психофізіологічну готовність до особливих умов професійної діяльності в умовах тривалих морської подорожей

Постановка проблеми. Проблематика надання високоякісного сервісу та підтримання іміджу України, як туристичної морської держави на світовій

арені у значній сфері залежить від усього комплексу чинників, які формують загальне враження про наданий відповідними компаніями сервіс, де одне з важливих, якщо не пріоритетне місце займає якісний відбір персоналу, у тому числі і на посади працівників туристичних морських лайнерів, в нашому випадку стюартів та стюардес. Зважаючи на це даний спектр питань обумовив вибір теми нашого дослідження психологічні засади професійного відбору працівників туристичних компаній (на прикладі туристичних морських лайнерів)

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемою професійно-психологічного відбору займалось багато вітчизняних і зарубіжних науковців. Це питання віддавна перебуває у полі зору таких українських дослідників, як В. І. Барко, М. Козяр, М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк, В. Кривуша, М. Макаренко, Є. Мілерян, Р. Сірко, Гаврільчак І. М., Кадирова Ф. Н., Мазура І. І., Шопенко Д. В. та ін. а також зарубіжних вчених, зокрема таких, як: Ансофф І., Ламбен Ж. -Ж., Портер М. та ін. Дослідженням проблем розвитку системи підготовки моряків і формування екіпажів суден присвячено роботи відомих науковців: Б.В. Буркинського, М. Джонсона, А.Я. Кибанова, О.М. Котлубая, Ю.А. Лукаша, А.А. Щипцова та інших авторів. Питання управління персоналом на водному транспорті описували у своїх роботах такі відчизняні науковці Бабкіна О. В., Костильова І. В., Курошева Г. М. та ін., а також іноземні спеціаліти серед яких можна виділити Боумена К., Десслер Р., Коно Т., Коула Дж. та ін.

Значним внеском у дослідження теоретичних і практичних проблем якості послуг у туристичній індустрії стали праці відчизняних вчених: Апілат О.В., Кифяк В.Ф., Сидоренко І.О., Городні Т.А., Чорненької Н.В., Школи І.М., Окрепилової В.В., Кочерги О.І., Роглева Х.Й., Шаповалова О., Пуцентейло П.Р., Карсекіна В.І., Ільєнкової С.Д., Качанова В. С., Квартальнова В.О. та ін. Серед зарубіжних вчених даній проблематиці присятели свої роботи Дж. Кендемпаллі, К. Моук, Б.А. Спаркс, Б. Предау, Дж. Москадо, Е. Лоуз, М. Мекаві тощо.

Втім ряд аспектів цієї проблеми не знайшли цілковитого вирішення. Серед них і особливості професійно психологічного відбору працівників туристичних компаній на прикладі туристичних морських лайнерів, саме тому виникає актуальне питання дослідити це питання більш детально.

Мета випускної кваліфікаційної роботи визначення психологічних засад і особливостей професійно-психологічного відбору (ППВ), діагностики фахівців обслуговуючого персоналу туристичних морських лайнерів, розробка програми психологічного дослідження професійно-важливих якостей (ПВЯ) обстежуваних та її апробація.

Відповідно до мети дослідження визначено такі основні **завдання**:

1. Здійснити теоретичний аналіз і визначити ступінь розробленості професійно-психологічного відбору фахівців туристичних морських лайнерів.
2. Сформулювати організаційні засади роботи, обґрунтувати психологічний дослідницький інструментарій для визначення професійно-важливих якостей обстежуваних.
3. Розкрити особливості проявів професійно-важливих якостей мотиваційної, емоційно-вольової, комунікативної сфер працівників.
4. З'ясувати ефективність психогічних заходів під час професійної діяльності фахівців обслуговуючого персоналу туристичних морських лайнерів.

Об'єкт дослідження – процес професійно психологічного відбору фахівців для роботи в туристичних компаніях.

Предмет дослідження – особливості психологічних засад професійно-психологічного відбору обслуговуючого персоналу туристичних морських лайнерів – працівників для роботи стюартами та стюардесами на туристичних морських лайнерах.

Для досягнення поставленої мети та розв'язання поставлених завдань використано як загальнонаукові, так і спеціальні **методи** дослідження:

теоретичні: аналіз наукової літератури, синтез, узагальнення, систематизація отриманої інформації, порівняння, класифікація, інтерпретація даних;

- *емпіричні:* спостереження, бесіди та комплекс психодіагностичного інструментарію для проведення експериментальної фази дослідження.

Особливості професійного відбору обслуговуючого персоналу туристичних морських лайнерів – працівників для роботи стюартами та стюардесами на морських туристичних лайнерах визначено за методиками: «Методика вивчення мотивів вибору професії»; «Тест-опитувальник дослідження вольової саморегуляції А. В. Зверькова і Е. В. Ейдмана», «Шкала реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності Ч.Д. Спілбергера - Ю.Л. Ханіна», «Методика дослідження комунікативних та організаційних схильностей КОС-2», «Методика Самооцінка психічного стану: самопочуття, активність, настроїв (САН)», Методика «Прогноз» (за В.А. Бодровим).

Отримані дані підлягали порівняльному аналізу з наступною якісною інтерпретацією і змістовим узагальненням. Статистичну обробку отриманих даних здійснено за допомогою комп'ютерної програми STATISTICA 8.0 і текстового редактора Exsel, 2010.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що *вперше:*

- На емпіричному рівні визначено особливості та умови професійної діяльності і впливу факторів на стюартів туристичних морських лайнерів природніх, медико-біологічних, соціально-психологічних та умов придатності до життєдіяльності.

- З'ясовано особливості проявів професійно-важливих якостей емоційно-вольової, комунікативної та організаційної сфер особистості та суб'єктивного стану обстежуваних і доведено ефективність психологічного забезпечення професійної діяльності, що виявляється у поліпшенні зазначених показників.

удосконалено:

- загальні підходи до психологічної діагностики професійно важливих якостей обслуговуючого персоналу туристичних морських лайнерів
набули подальшого розвитку:

- теоретично-методичні психологічні засади професійного психологічного відбору працівників обслуговуючого персоналу морських туристичних лайнерів.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що отримані результати можливо використовувати у закладах вищої освіти в процесі освітньо-професійної діяльності, а також у лабораторіях профорієнтації і професійної діагностики; кадрових агенствах при підборі персоналу на посади працівників туристичних морських лайнерів та підрозділів, які займаються підбором кадрів на посади працівників туристичних морських лайнерів.

Основні положення і результати випускної кваліфікаційної роботи впроваджено у практику компаній, які займаються підбором персоналу для роботи на туристичних морських лайнерах.

Публікації. Результати дослідження оприлюднені у 1 науковій публікації. Павлова Н.А. Особливості праці фахівців морських туристичних екіпажів / Н.А. Павлова // Організаційна та економічна психологія: зб. наук. ст. студ. заоч. форми навч./ відпов. ред. М.С. Корольчук. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – Ч.2. – 71-75 с.

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, що становить 59 сторінок основного тексту списку використаних джерел (90 найменувань). Робота містить 6 таблиць та 5 малюнків.

РОЗДІЛ 1

РОЗДІЛ І ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ ТУРИСТИЧНИХ КОМПАНІЙ

1.1. Загальнотеоретичні наукові підходи, щодо професійного відбору фахівців в системі людина-людина

Проблематика розвитку туристичної галузі в Україні є надзвичайно важливою особливо зважаючи на сучасний стан надання туристичних послуг у нашій державі. Безумовно, що одним із найбільш складних залишається питання надання якісного сервісу у тих галузях туристичної сфери де існує безпосередній контакт із представними інших країн, які роблять очевидні висновки про сучасний сервіс туристичних компаній України і як наслідок про перспективи розширення подальших ділових контактів з представниками нашої країни. На підставі своїх вражень від подорожей та з огляду на те, який саме персонал надає їм такі послуги і чи відповідають дані послуги критеріям світових туристичних стандартів, більшість іноземців може оцінювати перспективи ведення бізнесу та залучення безпосередніх інвестицій у туристичну сферу України в цілому, що очевидно має важливе значення для перспектив розвитку нашої країни. З огляду на це можемо вказати, що для такого роду професій досить важливим є професійний відбір який орієнтований на високі професійні стандарти якості підготовки фахівців у сфері туристичного бізнесу. Сюди ми можемо віднести повний комплекс умінь та навичок необхідних для ефективної роботи на своїй посаді, що буде виражати необхідну складову відбору спеціалістів, чия робота пов'язана із діяльністю у сфері надання туристичних послуг на туристичних морських лайнерах.

Не менш важливим тут є і якісний відбір на такі посади зважаючи на специфіку діяльності в контексті тривалих морських переходів та потенційних ризиків, пов'язаних із можливими позаштатними ситуаціями, у зв'язку із цим виникає пряма необхідність у проведенні якісного професійного відбору на

такі категорії професій, як таких, що можуть бути пов'язаними із виникненням небезпечних для життя та здоров'я ситуацій.

З огляду на це доцільно звернутися до сучасних наукових уявлень про професійний відбір спеціалістів такого рівня, з метою детального аналізу та вивчення цього питання, а також використання знань відповідно до специфіки діяльності фахівців, які займаються наданням туристичних послуг на туристичних морських лайнерах.

Підходячи ближче до цього питання відмітимо, що наукова думка формулює поняття професійного відбору, як науково обґрунтований допуск людей до якого-небудь певного виду професійного навчання й діяльності.

Метою професійного відбору є визначення здатності індивіда до навчання й прогнозування ефективності його дій у реальній робочій обстановці, а також в умовах екстремальної діяльності.

Специфіка діяльності у професіях у яких існує висока вірогідність виникнення екстремальних ситуацій до числа яких відносяться і професії пов'язані із наданням послуг у туристичній сфері, які здійснюються на туристичних морських лайнерах, (наприклад діяльність стюартів та стюардес туристичних морських лайнерів), така, що навіть невелика помилка, обумовлена психічними особливостями людини, зокрема такими, як нестійкість уваги, некоординованість рухів, невміння швидко зорієнтуватися в обстановці й прийняти правильне рішення, у позштатній екстремальній ситуації може привести до серйозних наслідків, а можливо до травмування або навіть загибелі людей, якщо така діяльністю пов'язана із рятуванням людей, або координацією дій команди по ліквідації наслідків екстремальної ситуації. [86; 75]

М. С. Корольчук і В. М. Крайнюк вказують, що до показників, що вимагають обов'язкового проведення професійного відбору належать такі:

- екстремальні умови і складна діяльність;
- підвищені професійні вимоги;

- якщо є небезпека як для самого фахівця, так і оточення, у результаті помилкових дій (тобто, висока соціальна, економічна та біологічна значимість помилки);

- коли навчання дороге, складне, проходить у стислі терміни;

- якщо на практиці є фахівці, які відраховуються за професійною непридатністю або випускники навчальних закладів залишаються незатребуваними [51, с. 6-7; 70]

На першому етапі професійного відбору проводиться соціально-правовий відбір, який має на меті визначити відповідність кандидата певним формальним соціально-демографічним вимогам (вік, освіта, стать, громадянство та т.ін.), правовим та морально-етичним нормам (лояльність до вибраної професії, відсутність порушення закону). Цей етап здійснюється кадровими апаратами на основі співбесіди з кандидатом, вивчення анкетних даних, характеристик з попереднього місця роботи, навчання. На другому етапі професійного відбору відбувається відбір, який включає в себе вивчення стану здоров'я кандидата. Третім етапом професійного відбору є психологічний та психофізіологічний відбір, який в основному зорієнтований на вивчення професійно важливих якостей. [30, 27]

Методологічною основою професійної придатності служить поняття професійних здібностей та динамічна функціональна структура особистості. Вона поєднує чотири головні на дві «накладені» підструктури:

Перша підструктура – соціально зумовлені особисті якості, які відображають мотиваційну направленість особистості.

Друга підструктура – елементи професійної підготовки: досвід, знання, навички, уміння.

Третя підструктура – індивідуальні особливості психічних пізнавальних процесів (відчуття, сприйняття, уява, увага, пам'ять, мислення, емоції, почуття, воля).

Четверта підструктура – біологічно зумовлені якості особистості (темперамент, вік, статура).

Характер – як «накладена» підструктура складається з найбільш виражених та тісно взаємопов'язаних властивостей. Це особистість в її своєрідності.

Здібності також професійно значимі в якості «накладеної» підструктури виражають ступінь відповідності особистості в цілому вимогам конкретної професійної діяльності [51, с. 8; 62].

Психологічний відбір може виступати засобом зниження матеріальних витрат на підготовку кандидатів, скорочення строків навчання; він дозволяє зменшити плінність кадрів, скоротити кількість проступків. Психологічний відбір знаходиться в тісному зв'язку з проблемою професійної придатності, під якою розуміють наявність у кандидата комплексу знань та вмінь, особистісних якостей, необхідних для виконання професійних задач у відповідності до її ефективності. [30; 31]

У перспективі в індустрії туризму буде відбуватися переорієнтація управління шляхом підвищення ефективності використання обслуговуючого персоналу для покращення якості надаваних послуг. Тому найбільш передові туристичні організації в світі вже в даний час визнають, щоб бути найконкурентноспроможнішим на ринку, необхідно мати професійно та психологічно підготовлених працівників і серйозно займатися професійно-психологічним підбором.

Мета туристичного підприємства – підвищення продуктивності та безпеки праці на основі максимально можливої реалізації здібностей працівників. Важливою особливістю туристичного продукту, що відрізняє його перш за все від виробництва промислових товарів, є широка участь людей у виробничому процесі. Таким чином людський фактор здійснює вагомий вплив на його неоднорідність і якість.

Таким чином, в даний час, для висококваліфікованої роботи в індустрії туризму та туристичної навігації, окрім технологічної підготовки і знань, також необхідна відповідна психологічна готовність різноманітних специфічних проявів, які є невідемними складовими тривалих морських

подорожей. Сюди ми включаємо і монотонну роботу і ненормований графік робочого часу та інше. У відкритому морі у працівника не має можливості відмовитися від роботи, надання медичної чи психологічної допомоги значно ускладнене, а діяльність, що передбачає виснажливу роботу може спровокувати як психологічні так і психосоматичні прояви, саме тому професійний відбір має бути якісним і ефективним.

1.2. Психологічні особливості професійного відбору фахівців туристичних морських лайнерів.

Морські подорожі на великі відстані, які характерні для туристичних морських лайнерів, передбачають особливі вимоги для обслуговуючого персоналу (стюартів та стюардес) не лише з огляду на їхні безпосередні професійні здібності у якості спеціалістів сфери обслуговування, але і професійно важливі якості осіб, які мають відношення до професійної діяльності пов'язаної із специфікою морських подорожей, які часто пов'язані із різноманітними небезпеками. Це вимагає врахування цілого комплексу факторів, які є пріоритетними для спеціалістів морських професій, оскільки саме до таких категорій висувається цілий ряд вимог психологічних психофізіологічних тощо, як до осіб, що вимушені піддаватися різноманітним впливам специфічних факторів під час морських подорожей.

Зважаючи на виявляється особлива важливість професійного відбору, який здійснюється ще на етапі підбору персоналу та дозволяє відібрати найбільш придатних, перспективних кандидатів з усіх можливих, а також визначити найбільш потенційно підготовлених для дій у подібних умовах, щодо яких можна говорити про можливість формування у них не лише суто професійних умінь та навичок, але і готовності до дій у екстремальних ситуаціях у разі їх виникнення.

Розглядаючи дане питання більш детально відмітимо, що професійно-психологічний відбір – складова частина професійного відбору, він містить

комплекс заходів, що сприяють раціональному розподілу кандидатів за певними спеціальностями, комплектуванню із відповідними психологічними якостями, що забезпечують адекватність властивостей особистості фахівців вимогам професійної діяльності.

Визначення сукупності індивідуальних професійно-важливих якостей для успішної подальшої професійної діяльності є сутністю професійно-психологічного відбору. Ключовим елементом є сукупність індивідуальнопсихологічних особливостей, що сприяють пристосуванню до діяльності. Психофізіологічний відбір є складовою частиною визначення професійної придатності. [59, 54, 58] Корольук

Основними визначальними компонентами професійної придатності є професійно важливі якості, що у професіогенезі розглядаються, як якості, які необхідні людині для успішного розв'язання професійних завдань [16, 55, 60, 64, 65, 85]. У психології під професійно-важливими якостями традиційно розуміють здатності людини до професійної діяльності в широкому сенсі цього слова [10, 16, 26, 39, 54, 64, 68]. Професійна придатність залежить не стільки від сукупності початкових ПВЯ, скільки від їх структури. До професійно-важливих якостей відносять: природні задатки; професійні знання, навички і компетентності, що отримують у процесі професійного навчання і самопідготовки; індивідуальні психологічні особливості майбутніх фахівців (мотивація, спрямованість, характер); психофізіологічні особливості (темперамент, особливості вищої нервової діяльності); особливості психічних процесів (відчуття, сприймання, пам'ять, мислення, увага); у деяких видах діяльності – анатоמו-фізіологічні характеристики [16, 41, 45, 49, 55, 64, 63, 67, 85, 19].

Розглядаючи кожну із професійно-важливих якостей, перш за все треба визначити наскільки стабільна ця якість, наскільки вона піддається розвитку і компенсації в процесі навчання і професійної діяльності. Не менш важливими вважаються питання щодо того, з якими професійними задачами пов'язане значення тієї чи іншої якості, який діапазон індивідуальних її відмінностей, і,

на кінець, як включається дана якість у структуру особистості працюючої людини. [10, 20, 35, 45, 76].

Є. Клімов виокремлює п'ять основних складових професійно-важливих якостей, а саме:

1. Громадські якості як рівень ідейних моральних цінностей людини як члена колективу, суспільства;
2. Ставлення до праці, професії, а також інтереси та схильності до даної сфери діяльності;
3. Дієдатність, яка утворюється якостями, важливими в багатьох і різних видах діяльності (широта розуму, його глибина, гнучкість та ін.);
4. Окремі, конкретні, спеціальні здібності, що вважаються, як важливі для даної роботи, професії або для відносно вузького їх кола;
5. Навички, звички, знання, досвід [47, 51, 45].

Психологами встановлено, що будь-яка діяльність реалізується на базі системи професійно-важливих якостей, що є набором своєрідних симптомокомплексів індивідуальних властивостей особистості, специфічних для тієї або іншої професійної діяльності. Симптомокомплекси формуються у суб'єкта під час освоєння ним відповідної діяльності й містять у собі специфічні підсистеми професійно важливі якості, що забезпечують виконання кожного чергового етапу професійної діяльності (формування концептуальної моделі вектора «мотив - мета, планування діяльності, переробка поточної інформації, прийняття рішення, дії, перевірка результатів, корекція дій) [1, 10, 45, 54, 65, 66, 82].

Диференціація професійно-важливих якостей у відповідності до даних критеріїв має особливе значення на стадії підбору персоналу і використання адекватних методик виявлення й оцінки соціально-психологічних особливостей майбутніх фахівців [54, 85].

Доцільно відрізнити загальнопрофесійні якості та спеціальні якості, активно включені в діяльність лише у спеціалістів окремого профілю, за конкретним фахом [47, 56, 63, 76].

Одна й та ж типологічна якість може мати як позитивні, так і негативні прояви: слабкість нервових процесів визначає низький рівень працездатності, і в той же час високу чутливість; інертність нервових процесів проявляється в малих показниках швидкості нервової діяльності і в міцності тимчасових зв'язків. Таким чином, природна недостатність в області однієї функції компенсується перевагою в області іншої, не менш важливої. А різні типи вищої нервової діяльності необхідно розглядати не як різні ступені досконалості нервової діяльності, а як різні способи врівноваження організму із середовищем [62, 64].

Сенсорні і перцептивні якості охоплюють практично весь спектр всіх видів чутливості – від зорової і слухової до смакової і нюхової.

Аттенційні якості. Професійно важливі властивості уваги – інтенсивність її концентрації, стійкість, швидкість переключення, широта розподілу – по-різному виступають в різних видах діяльності. Всі характеристики уваги тією чи іншою мірою визначаються типологічними особливостями нервової системи і тому мало змінюються. [47, 63, 66].

Паралельно з формуванням аттенційних навичок відбувається й інтелектуалізація уваги, опосередкування її активом мисленнєвих і мнемічних властивостей, включення уваги в систему професійного досвіду у підприємницькій діяльності [39]. Корольчук

Психомоторні якості. У діяльність працівників компаній, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах включена система дій, для яких характерні:

- 1) доцільність (цілеспрямованість);
- 2) адекватність поточної побудови дій поточного стану об'єкта праці;
- 3) опосередкованість дії знаряддями праці; характер її змінюється з ходом технічного процесу (дії над предметами за допомогою засобів праці замінюються чи доповнюються діями над самими засобами праці);
- 4) поліефективність трудових дій, що означає можливість виконання однієї і тієї ж дії за допомогою різних груп м'язів.

5) визначене співвідношення фіксованих, автоматичних і змінних компонентів;

б) суспільна обумовленість трудових дій, що виражається в тому, що вони регулюються не тільки людиною, що їх виконує, але й іншими людьми, (зсередини) чи матеріалізованими результатами діяльності інших людей (інструкціями – кресленнями, технологічними картами). [44, 49, 60, 76].

Мнемічні якості. Для успішної трудової діяльності працівників компаній, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах мають значення різні мнемічні якості: об'єм пам'яті, швидкість запам'ятовування, надійність збереження засвоєного матеріалу, точність і швидкість відтворення, готовність пам'яті до швидкого відтворення матеріалу в потрібний момент. Це може бути пам'ять на обличчя, на графічний і цифровий матеріал [47, 54].

Істотна роль у розвитку професійної пам'яті, в надійності збереження і в точності відтворення матеріалу належить мотивації. Мається на увазі і мнемічна спрямованість (мотивація у вузькому сенсі), і відношення до праці, до своєї спеціальності, до своїх професійних задач. Таким чином, способи удосконалення професійної пам'яті працівників компаній, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах полягають у формуванні відповідних мотивів і установок [55, 66, 76].

Імажинітивні якості. Вивчення творчого мислення об'єднується з аналізом прийомів творчої (продуктивної) уяви, що дає можливість цілеспрямованого формування цих властивостей і прийомів [47, 67, 78].

Мисленнєві якості. Б. Теплов відзначав ряд особливостей практичного мислення: 1) воно безпосередньо вплетене в практичну діяльність, результати рішення тут же підлягають перевірці; 2) складається план операцій, який відноситься не до символів і знаків, а до реальних об'єктів чи процесів; 3) майже завжди присутній жорсткий ліміт часу, що створює неможливість висунення багатьох гіпотез [46, 67, 83].

Вольові якості. У трудовій діяльності працівників компаній, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах роль волі,

вольових властивостей особистості дуже велика, так як в процесі праці часто виникають різні неочікувані труднощі: втома, монотонія. Без подолання цих зовнішніх і внутрішніх труднощів діяльність не може бути успішною. Значення тих чи інших вольових властивостей таких, як цілеспрямованість, завзятість і наполегливість, рішучість і сміливість, ініціативність і самостійність, витримка і самовладання для працівників компаній, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах є досить важливим і визначається характером праці, особливостями професійного середовища, специфічними труднощами [55, 42].

В умовах діяльності працівників компаній, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах професійно-важливі якості в системі професійної групи «людина-людина», залишаються малодослідженими, що створює перспективи подальших досліджень у цій сфері [74, 73].

Враховуючи все різноманіття професій і вимоги до професійно-важливих якостей у системі «людина-людина», можна констатувати, що незалежно від профілю, спеціалізації, кожна професія потребує ґрунтовного вивчення й обґрунтування спеціальних професійних вимог та особливостей діяльності і в першу чергу це стосується працівників компаній, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах. [67, 51, 46]. Корольчук

I. Тирпак пропонує таку класифікацію професійно-важливих якостей залежно від визначення певної групи здібностей:

- Природні (фізіологічні) здібності: кмітливість, оригінальність мислення, винахідливість, сміливість, здатність до ризику, незалежність думок, автономність дій, швидкість реакції на зміни ситуації, в тому числі в ринковій економіці, контактність у налагодженні зв'язків із оточуючим співтовариством.
- Соціально-психологічні умови: потреба досягти успіху в роботі, потреба досягти визнання, лідерство в колективі, здатність до самоорганізації, потреба самореалізуватись, ініціативність.
- Професіоналізм: рівень освіти, вміння оцінювати реальну ситуацію, вміння самостійно приймати рішення.

- Організаційні здібності: вміння організувати процес, вміння керувати людськими ресурсами
- Управлінські здібності: здатність приймати оптимальні рішення щодо роботи, здатність управляти колективом [84, 83, 78].

Важливо врахувати, що вимоги до фахівців торговельно-економічної сфери в системі професіогенезу будуть зростати, адже професійно-важливі якості бізнесмена є не тільки його характеристикою, але й значною мірою відображають сутність та спрямованість підприємницької діяльності.

Професійно важливі якості, на думку більшості авторів, – це, в першу чергу, характеристика бажань працювати і розвиватися в певній сфері діяльності, а також сукупність мотивів і намірів досягати успіху і бути кращим на ринку праці, тобто тільки від особистісного прагнення і старання фахівця залежить успіх його професійної діяльності, а, отже, і рівень розвитку ПВЯ в системі професіогенезу особистості [10, 46, 55, 67, 74, 76, 72].

Психологічна готовність, яка базується на таких якостях визначає ступінь придатності людини до вимог професійної діяльності, її основою є об'єктивний компонент загальних здібностей, а також професійно важливі темпераментні і характеріологічні властивості. Також важлива роль належить психодіагностиці рівня суб'єктивної готовності до діяльності, яка визначає ступінь відповідності професії потребам та інтересам людини і ґрунтується на сформованості сфери потреб, інтересів та цінностей індивіда.

Отже дослідження проблем підбору персоналу працівників сфери обслуговування, які працюють на туристичних морських лайнерах до туристичних плавзасобів на базі методологічних підходів дозволили зробити висновок про доцільність першочергового здійснення з метою профвідбору психодіагностики рівня психологічної готовності кандидата до діяльності в особливих умовах. З цією метою доцільно вивчити весь комплекс суб'єктивних і об'єктивних компонентів, що включає в себе мотиви, інтереси, здібності, темпераментні і характеріологічні особливості, знання і уміння, які в комплексі забезпечують здатність до успішної діяльності..

В умовах ринкової конкуренції актуальність підбору кадрів стали одними з найголовніших факторів, що визначають виживання і економічний стан підприємств. Підбір персоналу – найбільш відповідальний етап в управлінні персоналом. Основним завданням системи професійно-психологічного відбору є створення необхідних умов для того, щоб кожен фахівець, якого приймуть на роботу, якісно виконував свої функції, отримував задоволення від своєї діяльності та приносив якнайбільшу суспільну користь, а кожний абітурієнт, вступивши в навчальний заклад, обрав ту спеціальність, яка найбільш відповідає його індивідуально-психологічним особливостям, здобував знання з тієї професії, яка задовольнятиме його особисті запити та потреби на користь Держави. Розв'язання проблеми раціонального відбору і розподілу кадрів неможливе без розроблення алгоритмів диференційованого прогнозування професійної придатності за різними видами професійної діяльності, спеціалізованих комп'ютерних програм та стандартизації прийомів і методів первинної обробки результатів обстеження кандидатів. До подальших завдань наукового пошуку відносимо дослідження психолого-педагогічних методик професійної орієнтації та професійного відбору персоналу за різними напрямками діяльності.

Висновки до першого розділу

Встановлено, що професійний відбір – це комплекс заходів, що сприяють раціональному розподілу кандидатів за конкретними спеціальностями, комплектуванню із відповідними психологічними якостями, що забезпечують адекватність властивостей особистості фахівців вимогам професійної діяльності. Визначення сукупності індивідуальних професійно-важливих якостей для успішної подальшої професійної діяльності є сутністю професійно-психологічного відбору. Ключовим елементом є сукупність індивідуально-психологічних особливостей, що сприяють пристосуванню до діяльності. Психофізіологічний відбір є складовою частиною визначення професійної придатності.

Метою професійного відбору є визначення здатності індивіда до навчання й прогнозування ефективності його дій у реальній робочій обстановці, а також в умовах екстремальної діяльності.

Встановлено, що специфіка діяльності стюартів туристичних морських лайнерів відноситься до праці в особливих умовах. Для працівників цих професій існує висока вірогідність виникнення екстремальних ситуацій. Навіть невелика помилка, обумовлена психічними особливостями людини, зокрема такими, як нестійкість уваги, некоординованість рухів, невміння швидко зорієнтуватися в обстановці й прийняти правильне рішення, що у позаштатній екстремальній ситуації може привести до серйозних наслідків, а можливо до травмування або навіть загибелі людей, якщо така діяльністю пов'язана із рятуванням людей, або координацією дій команди по ліквідації наслідків екстремальної ситуації.

Для висококваліфікованої роботи в індустрії туризму та туристичної навігації, окрім технологічної підготовки і знань, також необхідна відповідна психологічна готовність різноманітних специфічних проявів, які є невідемними складовими тривалих морських подорожей. Психологічний відбір знаходиться в тісному зв'язку з проблемою професійної придатності, під якою розуміють наявність у кандидата комплексу знань та вмінь, особистісних якостей, необхідних для виконання професійних задач у відповідності до її ефективності.

Психологічний відбір може виступати засобом зниження матеріальних витрат на підготовку кандидатів, скорочення строків навчання; він дозволяє зменшити плінність кадрів, скоротити кількість проступків.

Психологами встановлено, що будь-яка діяльність реалізується на базі системи професійно-важливих якостей, що є набором своєрідних симптомокомплексів індивідуальних властивостей особистості, специфічних для тієї або іншої професійної діяльності. До таких якостей зокрема відносяться сенсорні і перцептивні якості, атенційні якості, психомоторні якості, мнемічні якості, імажинітивні якості, мисленнєві якості, вольові якості.

Психологічна готовність, яка базується на таких якостях визначає ступінь придатності людини до вимог професійної діяльності. Її основою є об'єктивний компонент загальних здібностей, а також професійно важливі темпераментні і характеріологічні властивості. Також важлива роль належить психодіагностиці рівня суб'єктивної готовності до діяльності, яка визначає ступінь відповідності професії потребам та інтересам людини і ґрунтується на сформованості сфери потреб, інтересів та цінностей індивіда.

Розділ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ І ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОФЕСІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ВІДБОРУ ФАХІВЦІВ ОБСЛУГОВУЮЧОГО ПЕРСОНАЛУ ТУРИСТИЧНИХ МОРСЬКИХ ЛАЙНЕРІВ

2.1. Організація роботи, емпірична база контингент дослідження

Психологічні проблеми пов'язані з діяльністю спеціалістів морської галузі розроблені відносно мало. Специфіка життєдіяльності спеціалістів морської галузі полягає у тривалому перебуванні їх в умовах замкнутого простору. У процесі їх діяльності виникають ситуації, які майже не досліджувались у динаміці працездатності. Працівників на судні можна поділити на декілька фахових груп: керівний склад, що планує та забезпечує професійну діяльність на судні, основний склад команди, що безпосередньо виконує розпорядження командного підрозділу та обслуговуючий персонал (кухарі, стюарди та стюардеси), діяльність, яких досліджується в нашій роботі. Водночас всі ці професійні групи мають загальні характеристики життєвого шляху, пов'язані з обмеженням соціальних зв'язків, належних правил поведінки, статутними взаєминами та ін. Різниця між ними зумовлена як зовнішніми особливостями діяльності (режим роботи), так і змістом діяльності й тривалою дією природних, технічних, соціально-психологічних та біологічних факторів.

Характеризуючи особливості праці корабельних фахівців не можна не зазначити, розглядаючи конкретний випадок, що найбільше навантаження (до 20 годин на добу) приходить саме на обслуговуючий персонал, яких ми будемо обстежувати. Специфіка їх діяльності полягає в тому, що тривалість їх робочого дня залежить від активності гостей на судні, тобто вони мають бути на робочому місці заздалегідь до підйому клієнтів і покинути його після того, як всі туристи залишають зони відпочинку. Для того, щоб підготувати все необхідне для роботи впродовж дня, а потім, наприкінці робочого дня все прибрати й здати належним чином. На відміну від працівників основного

складу діяльність таких спеціалістів, пов'язана зі специфікою їх роботи, а саме перервність та неповноцінністю сну, що сприяє перевтомленню, зниженню професійної пильності й виникненню нервово-психічної напруги. В той же час таким спеціалістам слід постійно зберігати високу працездатність демонструвати позитивний настрій, навіть у найскладніших ситуаціях. Якщо спеціаліст тренований, професійно досвідчений, фізично загартований та підготовлений до подолання перешкод то у нього формується механізм підвищення емоційної стійкості який розвивається за рахунок процесів психофізичної стійкості, який сприяє правильній оцінці та стриманій поведінці [52, с 29; 49].

На думку Б. Г. Ананьєва [4, 1] забезпечення професійної діяльності в особливих умовах повинно включати динаміку впливу цих умов на функціональний стан та працездатність особистості. Для оцінки працездатності необхідно виділити її головну ознаку конкретного виду діяльності. Для умов праці стюардів та стюардес туристичних морських лайнерів такою ознакою уявляється її ефективність, тобто успішність діяльності у співвідношенні до психологічних затрат організму та їх дослідження [79, 78, 85]. З огляду на це можемо вказати, що дослідження особливостей професійної діяльності працівників компаній, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах, допоможе зясувати вимоги до спеціалістів такої сфери, які в подальшому бути успішно використанні при проведенні професійного відбору спеціалістами, які здійснюють підбір персоналу для роботи на туристичних морських лайнерах у якості стюартів та стюадес.

Для вивчення психологічних особливостей професійної діяльності працівників компаній, які працюють на туристичних морських лайнерах з метою визначення психологічних засад професійного відбору на відповідні професії було опитано 30 осіб. Вибірку склав трудовий колектив спеціалістів сфери обслуговування морських туристичних лайнерів в умовах тривалого плавання.

У дослідженні приймало участь 30 осіб. Учасники дослідження були поділені на три групи. У першу першої увійшли особи жіночої статі, які реально працюють або колись працювали стюардесами та мають значний досвід роботи на міжнародних туристичних лайнерах далекого плавання в кількості 9 чоловік, віком від 27 до 37 років. До другої групи опитаних увійшли особи жіночої статі віком від 25 до 35 років, які мають фахову освіту та спеціальну підготовку на меті, хотіли б працювати в навігації на посаді стюардеси та знаходяться в резерві на посади стюардес туристичних морських лайнерів, або мають незначний довід морських подорожей, зальною кількістю 11 чоловік. Третю групу, яка була сформована з 10 осіб жіночої статі, віком від 25 до 35 років, які також працюють у сфері обслуговування і яка виступила у якості контрольної групи при проведенні експерименту.

Емпіричне дослідження було реалізовано у три етапи (табл. 2.1.):

На першому етапі – підготовчому (липень 2018 – серпень 2018 рр.) було проаналізовано основні теоретичні підходи до вивчення основних понять та змісту особливостей професійної діяльності працівників компаній, які працюють на туристичних морських лайнерах з метою визначення психологічних засад професійного відбору. Вивчався стан розроблення проблеми у науковій літературі, визначалися об'єкт, предмет, мета і завдання дослідження. Був проведений аналіз літературних джерел. З'ясовані погляди зарубіжних, російських та вітчизняних вчених на цю проблему.

На другому етапі – емпіричному (травень 2017 – червень 2017 рр.) здійснювався відбувалося формування вибірки. Формуючи її ми виходили з необхідності отримати персональну згоду членів колективу, на базі якого проводили дослідження на участь у ньому. Розроблялася програма дослідження. Було обгрунтовано комплекс методів та методик дослідження психологічних особливостей професійної діяльності працівників компаній, які працюють на туристичних морських лайнерах з метою визначення психологічних засад професійного відбору. Проводилося дослідження, в результаті чого були отримані експериментальні дані.

На третьому етапі – завершальному (вересень 2018 року) здійснювалося узагальнення результатів теоретичного та емпіричного дослідження. Встановлено основні показники, що відображають особливості професійної діяльності працівників компаній, які працюють на туристичних морських лайнерах з метою визначення психологічних засад професійного відбору відповідних спеціалістів. Проводилась обробка, аналіз та інтерпретація отриманих під час дослідження даних, а також узагальнення і формулювання висновків, впорядкування та завершення тексту випускного кваліфікаційного дослідження.

Таблиця 2.1.

Етапи написання випускної кваліфікаційної роботи

№ пор	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи
1	Підготовчий (липень 2018 – серпень 2018 рр.): здійснення теоретичного аналізу проблеми дослідження психологічних особливостей професійної діяльності працівників компаній, які працюють на туристичних морських лайнерах з метою визначення психологічних засад професійного відбору; розроблення програми дослідження; формування батареї дослідницьких методик.
2	Емпіричний (вересень 2018 року): обґрунтування комплексу методів та методик дослідження; здійснення емпіричного дослідження.
3	Завершальний (жовтень 2018 року — листопад 2018 року): аналіз результатів емпіричного дослідження психологічних особливостей професійної діяльності працівників компаній, які працюють на туристичних морських лайнерах з метою визначення психологічних засад професійного відбору; узагальнення результатів теоретичного та емпіричного дослідження; надання обґрунтованих висновків; розроблення практичних рекомендацій щодо оптимізації професійного відбору працівників компаній, які працюють на туристичних морських лайнерах; оформлення випускного кваліфікаційного проекту з урахуванням відповідних вимог.

Тестування проводилося невеликими групами або індивідуально. Піддослідні отримували інструкції та бланки відповідей. Після проведення тестування, дані тестів, були оброблені і зведені в таблиці показників.

Статистична обробка отриманих даних здійснено за допомогою комп'ютерної програми STATISTICA 8.0 і текстового редактора Exsel, 2010.

2.2. Обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження

У ході проведення емпіричного дослідження із відповідною категорією осіб було використано наступні психодіагностичні методики: «Методика вивчення мотивів вибору професії»; «Тест-опитувальник дослідження вольової саморегуляції А. В. Зверькова і Е. В. Ейдмана», «Шкала реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності Ч.Д. Спілбергера - Ю.Л. Ханіна», «Методика дослідження комунікативних та організаційних схильностей КОС-2», «Методика Самооцінка психічного стану: самопочуття, активність, настроїв (САН)», Методика «Прогноз» (за В.А. Бодровим). [18, 19, 53, 54].

При проведенні дослідження нами була висунута гіпотеза про те, що для спеціалістів компаній, які працюють на туристичних морських лайнерах буде характерний високий рівень психологічної стійкості, високі комунікативні навички та розвинений вольовий контроль.

Розробка і підбір методів оцінки індивідуально-психологічних особливостей особистості для вирішення різних завдань діагностики і прогнозування професійної придатності у тому числі і для спеціалістів з числа обслуговуючого персоналу компаній, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах (завдання відбору, підбору, комплектування, розподілу і т. д.) повинні бути засновані на результатах психологічного аналізу діяльності (професіографія) і, зокрема, на професійних вимогах до особистості спеціаліста компаній, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах. При цьому необхідно врахувати можливості компенсації і розвитку професійно значущих якостей особистості (психічних процесів, властивостей темпераменту, емоційно-вольових, характерологічних якостей, мотиваційної сфери особистості), а також і те, що багато тестів характеризують, оцінюють штучно виділені або ізольовані якості, хоча в

процесі діяльності ці якості реалізуються, функціонують у взаємозв'язку і взаємозумовленості (інтегративні якості особистості).

Особистісні опитувальники, а також твердження, що входять до них повинні володіти високою дискримінантною здатністю, тобто дозволяти чітко відрізнити індивідів, у яких дана риса виражена сильніше, від тих, у яких вона виражена слабо.

Тест повинен виявляти можливості розвитку вимірюваних професійно важливих психічних якостей, здібностей в процесі навчання за рахунок взаємної компенсації. Найбільш значущими вимогами до методик (тестів) психологічного вивчення особистості є стандартизація їх показників і визначення надійності і валідності методики [17, 75].

Стандартизація складається в перекладі первинних результатів випробувань по тестах, виражених в кількості правильних відповідей, помилок, часу виконання завдання і інших величинах, в єдину для всіх методик шкалу бальних або інших оцінок (наприклад, відносин ймовірностей значень різних показників). Це дозволяє порівнювати результати, отримані за різними методиками.

При аналізі підходів до нормування результатів психологічних випробувань необхідно враховувати особливості вимірювання психологічних властивостей і якостей. Відомі кілька рівнів вимірів, характерних для психологічних методик:

- 1) номінальний вимір - приписування однакових чисел- найменувань об'єктам, що мають спільну ознаку;
- 2) обчислення статистичної величини зводиться до підрахунку числа об'єктів кожного класу;
- 3) ординальний вимір - ранжування об'єктів по вираженості певної ознаки; обчислюються медіана, процент або коефіцієнт кореляції рангів;
- 4) інтервальний вимір - визначення величини відмінностей між об'єктами; обчислюються середнє арифметичне, стандартне відхилення, коефіцієнт кореляції.

Надійність тесту показує, в якому ступені індивідуальні відмінності в тестових результатах виявляються «справжніми», а в якому можуть бути приписані випадковим помилкам. Встановлення валідності тесту необхідно для того, щоб знати, з якою точністю даний тест дозволяє судити про ступінь розвитку професійно значущої властивості обстежуваного, його поведінці, а також про ймовірність досягнення нею в майбутньому успіхів в оволодінні професією. Виділяються три основних види валідності: валідність критеріальна, конструктивна (концептуальна) і валідність за змістом.

Що стосується завдань діагностики та прогнозування професійної придатності валідність тестів визначається як міра відповідності дійсності тих висновків (рішень), які приймаються на основі тестових оцінок. Таким чином валідність відноситься не стільки до самих тестів, скільки до процесу їх використання і інтерпретації.

Для цілей обґрунтування системи психологічного відбору більш кращим є визначення прогностичної валідності. Дані поточної (діагностичної) валідності мають меншу прогностичну цінність, тому що особи, які вже працюють за спеціальністю, пройшли «природний відбір», мають професійні навички і, отже, відрізняються від того контингенту, який був на початку.

Для прогнозування професійної придатності використовуються, батареї (набори) тестів – їх валідність може оцінюватися коефіцієнтом множинної кореляції і критеріями професійної успішності. Для об'єднання тестів в батареї з метою прогнозу професійної придатності найбільш широко використовуються регресійний і дискримінантний аналізи [5, 17, 75].

При вирішенні задач раціонального розподілу за спеціальностями ця процедура ґрунтується на послідовному аналізі придатності кандидата до професій з використанням рівнянь регресії. Однак теоретичні і методичні питання раціонального розподілу кандидатів на основі оцінки і врахування ступеня їх професійної придатності до теперішнього часу розроблені ще недостатньо. [16, 62, 16] Макаренко Барко

Для перевірки гіпотези й розв'язання поставлених завдань у роботі використалися наступні емпіричні методи дослідження:

Методика вивчення мотивів вибору професії. Методика мотиви вибору професії дозволяє визначити, які мотиви переважають внутрішні чи зовнішні.

Внутрішня мотиви вибору – суспільна й особиста значимість професії, вдовolenня, яке приносить робота завдяки її творчому характеру, можливості спілкування, керівництва іншою людиною і т.д. Внутрішня мотивація виникає з потреб самої людини, людина сама працює із задоволенням, без зовнішнього тиску.

Зовнішня мотивація – це заробіток, прагнення до престижу, страх осуду, невдачі і т.д. Зовнішні мотиви можна розділити на позитивні та негативні. До позитивних належать: матеріальне стимулювання, можливість просування по роботі, схвалення колективу, престиж, тобто стимули, заради яких людина вважає за необхідне прикласти свої зусилля. До негативних мотивів належать впливи на особистість шляхом тиску, покарання, критики, осуду та ін. санкцій негативного характеру. Перевага внутрішніх мотивів найефективніша з точки зору вдовolenності працею і продуктивності. [36, 39, 32]

Тест-опитувальник «Дослідження вольової саморегуляції». Опитувальник, розроблений А. Г. Зверьковим і Е. В. Ейдманом, спрямований на власну оцінку індивідуального рівня розвитку вольової регуляції, під яким розуміється (в найзагальнішому вигляді) міра оволодіння власною поведінкою в різних ситуаціях, тобто здатність свідомо керувати своїми діями, станами і спонуканнями.

Опитувальник містить 30 пунктів, з яких 24 робочих і 6 маскувальних. Спочатку опитувальник розроблявся в одновимірному варіанті, проте в результаті емпіричного аналізу його «структурних чинників» були виділені дві стійкі субшкали. Перша субшкала характеризує доступний свідомій мобілізації енергетичний потенціал завершення дії, друга відображає рівень довільного контролю емоційних реакцій і станів. У термінах традиційних вольових рис

особистості субшкали отримали такі назви: перша – «наполегливість» друга – «самовладання».

Мета методики: визначення особливостей особистісної саморегуляції, які багато в чому визначають індивідуальний стиль і конкретні прояви активності людини. Мета обробки результатів – визначення величин індексів вольової саморегуляції за пунктами загальної шкали вольової саморегуляції та індексів за субшкалами «наполегливість» і «самовладання». Кожен індекс – це сума балів, отримана при підрахунку збігів відповідей опитуваного з ключем загальної шкали або субшкали. Кожний такий збіг збільшує сумарний бал на одиницю, ті позиції протоколу, які не збігаються з ключем, ігноруються і не впливають на величину сумарного балу.

У найзагальнішому вигляді під рівнем вольової саморегуляції розуміється міра оволодіння власною поведінкою в різних ситуаціях, здатність свідомо керувати своїми діями, станами і спонуканнями [89, 90].

Рівень розвитку вольової саморегуляції може бути охарактеризований в цілому і окремо за такими властивостям характеру як наполегливість і самовладання. При цьому соціальна бажаність високих показників за шкалою неоднозначна. Високі рівні розвитку вольової саморегуляції можуть бути пов'язані з проблемами в організації життєдіяльності та стосунках з людьми. Часто вони відображають появу дезадаптивних рис і форм поведінки. На відміну від них низькі рівні наполегливості та самовладання в ряді випадків виконують компенсаторні функції. Але також свідчать про порушення в розвитку властивостей особистості та її вмінні будувати відносини з іншими людьми і адекватно реагувати різні ситуації. Отримавши інформацію про усвідомлювані особливості саморегуляції, можна розробити програму вдосконалення, зазначивши ті властивості, які в першу чергу потребують розвитку або корекції [89, 69].

Методика – діагностика самопочуття, активності й настрою. Мета методики САН – експрес-оцінка самопочуття, активності й настрою. Опитувач складається з 30 пар протилежних характеристик, за якими випробуваного

просять оцінити свій стан. Кожна пара являє собою шкалу, на якій випробуваний відзначає ступінь виразності тієї або іншої характеристики свого стану.

Респондентам пропонується описати свій стан у цей момент за допомогою таблиці, що полягає з 30 пар полярних ознак. Необхідно в кожній парі вибрати ту характеристику, яка найбільше точно описує його стан, і відзначити цифру, яка відповідає ступені виразності даної характеристики.

Під час підрахунку крайня ступінь виразності негативного полюса пари оцінюється в 1 бал, а крайня ступінь виразності позитивного полюса пари – в 7 балів. При цьому потрібно враховувати, що полюси шкал постійно змінюються, але позитивні стани завжди одержують високі бали, а негативні – низькі. Отримані бали групуються відповідно до ключа в три категорії, і підраховується кількість балів по кожній з них. [61, с. 156; 59]

Методика дослідження комунікативних та організаційних схильностей (КОС-2). Мета дослідження: визначення рівня розвитку комунікативних та організаційних схильностей. Дослідження комунікативних та організаційних схильностей за допомогою тесту-опитувальника КОС можна проводити як з одним досліджуваним, так і з групою. Досліджуваним роздаються тексти опитувальника, бланки для відповідей і зачитується інструкція.

За кожен відповідь «так» або «ні» для висловлювань, які збігаються із зазначеними в ключі окремо за відповідними схильностям, приписується один бал. Експериментально встановлено п'ять рівнів комунікативних і організаторських схильностей. Зразок розподілу балів за цими рівнями показано нижче.

Рівень розвитку комунікативних та організаторських схильностей характеризується за допомогою оцінок за шкалою.

Комунікативні й організаційні схильності є потрібним компонентом і передумовою розвитку здібностей у тих видах діяльності, які пов'язані із спілкуванням між людьми, з організацією колективної праці. Вони — важливий ланцюжок у розвитку педагогічних здібностей.

Бажання займатися організаційною діяльністю і спілкуватися з людьми залежить від типологічних особливостей самої особистості. В основному вони визначаються суб'єктивною цінністю та значимістю для людини майбутніх результатів її активності і її ставлення до осіб, з котрими вона взаємодіє. Це треба врахувати, складаючи рекомендації для досліджуваних з низьким рівнем розвитку аналізованих схильностей. Досить часто нахили виникають у таких видах діяльності й спілкування, які спочатку байдужі людині, та в міру включення в них стають значущими. У зв'язку з цим важливими є власні зусилля і подолання комунікативних бар'єрів. Вони можливі, якщо людина ставить перед собою свідому мету саморозвитку. [33, 52, 54]

Шкала реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності Ч.Д. Спілбергера - Ю.Л. Ханіна. Дана методика дозволяє зробити перші й істотні уточнення про якість інтегральної самооцінки особистості: чи є нестабільність цієї самооцінки ситуативної або постійної, тобто особистісної. Результати методики відносяться не тільки до психодинамічних особливостей особистості, а й до загального питання взаємозв'язку параметрів реактивності й активності особистості, її темпераменту і характеру. Методика є розгорнута суб'єктивна характеристика особистості, що зовсім не зменшує її цінності в психодіагностичному плані.

За Ю.Л. Ханіним, стан тривоги (або ситуативна тривожність) - позначаються однаково: «СТ», - виникають «як реакція людини на різні, найчастіше соціально-психологічні стресори (очікування негативної оцінки або агресивної реакції, сприйняття несприятливого до себе ставлення, загрози своїй самоповазі, престижу). Навпаки, особистісна тривожність (ОТ) як риса, властивість, диспозиція дає уявлення про індивідуальні відмінності в схильності дії різних стресорів. Отже, тут мова йде про відносно стійкої схильності людини сприймати загрозу своєму «Я» в самих різних ситуаціях і реагувати на ці ситуації з підвищенням СТ. Величина ОТ характеризує минулий досвід індивіда, тобто наскільки часто йому доводилося відчувати СТ. Шкала реактивної та особистісної тривожності (ШРОТ) має дві самостійні

підшкали для окремого вимірювання тієї й іншої форми тривожності: - підшкали оцінки СТ з головним питанням про самопочуття в даний момент і підшкали оцінки ОТ з формулюванням про самопочуття зазвичай (м). Оскільки нижче тривожність оцінюватися може і за іншими методиками, СТ і ОТ мають індекси: СТ і ОТ.

Результати оцінюються зазвичай в градаціях: до 30 балів - низька; 31-45 - середня ; 46 і більше - висока тривожність. Це не заважає на шкалі 20-80 співвіднести отримані результати з діапазонами (квартиля) нормального розподілу індивідів з різною тривожністю за параметром активності. [80, 51, 18]

Методика «Прогноз» за В.А. Бодровим призначена для початкового орієнтовного виявлення осіб з ознаками нервово-психічної нестійкості. Вона дозволяє виявити окремі початкові симптоми порушень особистості, а також оцінити вірогідність їх розвитку і прояву в поведінці та діяльності людини. [80, 51, 18].

Методика складається з 84 запитань (міркувань), на кожне з яких досліджуваний дає відповідь «так» або «ні». Результати відображаються кількісними показниками (у балах), на основі яких робиться висновок про рівень нервово-психічної стійкості. Аналіз відповідей дозволяє уточнити окремі біографічні відомості, особливості поведінки та стану психічної діяльності людини в різних ситуаціях.

При прийомі на роботу, яка передбачає підвищений рівень складності, небезпеки, варто завжди зважати, що в ситуації стресу людина, навіть стійка до стресових умов за результатами психологічного дослідження, може поводитися зовсім несподівано і неадекватно. Це може бути пов'язано з тим, що досліджуваний не мав досвіду поведінки у таких ситуаціях, а тому в стані підвищеної тривоги не має можливості покладатися на автоматизацію професійних дій, оскільки вони в нього елементарно не вироблені.

Особа, яка має сприятливий прогноз щодо нервово- психічної стійкості, може вдаватися до помилок, спричиняти аварії і зазнавати травм на

виробництві, якщо в неї недостатньо чи взагалі не вироблені навички відповідної діяльності. Проте якщо ці навички будуть вироблені, вірогідність збоїв у діяльності буде суттєво скорочена.

Найбільш слабким місцем методики «Прогноз» є вплив на результати дослідження фактору соціальної бажаності. Його можна спробувати знівелювати шляхом 1) наголошування на конфіденційності отриманих результатів; 2) індивідуального проведення дослідження, 3) незначного скорочення часу дослідження, 4) уважного ставлення до підрахунку балів за «шкалою нещирості».

Достовірність та надійність отриманих результатів визначалась репрезентативністю вибірки; створенням адекватних умов обстеження; віковою репрезентативністю досліджуваних [81, 53, 61, 71]

Висновки до другого розділу

Роботу виконано за трьома етапами. На першому етапі – підготовчому (липень 2018 – серпень 2018 рр.) було проаналізовано основні теоретичні підходи до вивчення основних понять та змісту особливостей професійної діяльності працівників компаній, які працюють на туристичних морських лайнерах. На другому етапі – емпіричному (травень 2017 – червень 2017 рр.) здійснювався формування вибірки. Розроблялася програма дослідження. Було обґрунтовано комплекс методів та методик дослідження. Проводилося дослідження, в результаті чого були отримані експериментальні дані. На третьому етапі – завершальному (вересень 2018 року) здійснювалося узагальнення результатів теоретичного та емпіричного дослідження.

Вибірку дослідження склав трудовий колектив спеціалістів сфери обслуговування морських туристичних лайнерів в умовах тривалого плавання загальною кількістю 30 жінок віком від 23 до 35 років.

Використані нами методики мають заделегідь визначену мету допомагають нам досягти цілей дослідження. Методика мотиви вибору професії дозволяє визначити, які мотиви переважають внутрішні чи зовнішні. Опитувальник, розроблений А. Г. Зверьковим і Е. В. Ейдманом, спрямований

на власну оцінку індивідуального рівня розвитку вольової регуляції, під яким розуміється (в найзагальнішому вигляді) міра оволодіння власною поведінкою в різних ситуаціях, тобто здатність свідомо керувати своїми діями, станами і спонуканнями. Мета методики САН – експрес-оцінка самопочуття, активності й настрою. Мета методики дослідження комунікативних та організаційних схильностей: визначення рівня розвитку комунікативних та організаційних схильностей.. Методика шкала реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності Ч.Д. Спілбергера - Ю.Л. Ханіна дозволяє зробити перші й істотні уточнення про якість інтегральної самооцінки особистості: чи є нестабільність цієї самооцінки ситуативної або постійної. Методика «Прогноз» за В.А. Бодровим призначена для початкового орієнтовного виявлення осіб з ознаками нервово-психічної нестійкості.

РОЗДІЛ 3 РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ ФАХІВЦІВ ОБСЛУГОВУЮЧОГО ПЕРСОНАЛУ ТУРИСТИЧНИХ МОРСЬКИХ ЛАЙНЕРІВ

3.1. Особливості та умови професійної діяльності обслуговуючого персоналу туристичних морських лайнерів

Діяльність працівників задіяних у сфері пов'язаною із морською специфікою відноситься до складних і ризикованих професій. Тривале плавання пов'язане з перебуванням членів екіпажу в умовах обмеженого простору, монотонності діяльності, різкого звуження зовнішніх соціальних зв'язків, підвищеної небезпеки виникнення аварійних ситуацій тощо. Сучасна професійна діяльність фахівців сфери обслуговування, які працюють на туристичних морських лайнерах, пов'язана з необхідністю спілкування з представниками різних держав, носіями різних мов. Важливими тут є навички ефективного й толерантного спілкування. Більшість екіпажів світового флоту є змішаними за національністю, мовними та культурними ознаками. Міжнародні екіпажі можуть складатися з семи і більше національностей. У таких умовах здатність до ефективної комунікації стає фактором прийняття правильних рішень та гарантує безпеку судноплавства.

Діяльність під час морських рейсів має свою, особливу специфіку, зумовлену чинниками підвищеного ризику, травмонебезпечності, монотонії, стресогенності, відносної соціальної ізоляваності, деформуючого впливу тощо. В умовах тривалого плавання стереотипність суднового життя супроводжується різноманітними реакціями нервових регуляторних механізмів, що носять компенсаторний характер. Діапазон змін нервової системи у морі дуже широкий, аж - до неврозів, дезадаптації тощо. Умови праці під час далекого плавання відрізняються збільшеними труднощами адаптації та ситуацією соціальної депривації. Це призводить до різних моральних і психологічних відхилень у поведінці та діяльності. В умовах

далекого плавання людина опиняється в ситуації коли вона обмежені в можливостях для задоволення певних життєвих психічних потреб іноді протягом тривалого часу.

Виникнення соціальної депривації, пов'язане з тим, що в умовах далекого плавання людина стикається із ситуацією недостатнього отримання соціальних, почуттєвих, сенсорних стимулів, опиняється в умовах певної групової соціальної ізоляції. Психологічні характеристики і умови діяльності працівників туристичних морських лайнерів визначаються високою відповідальністю за виконання поставлених завдань, тривалим перебуванням у стані емоційної напруги, гіподинамією, недостатністю сенсорної інформації, відірваністю від соціального середовища, сім'ї, дефіцитом часу, наявністю перешкод, ризиком для життя.

Чинником самотності працівників туристичних морських лайнерів є брак інформації. У звичайних умовах людина постійно переробляє, передає і поглинає великий обсяг інформації. Хоча у плаванні на сьогодні, в порівнянні із минулим, є більше можливостей поповнення інформації про близьких людей, події у світі та на батьківщині (радіо, телефон, Інтернет), така інформація, як правило, лаконічна, недостатня, неповна. Із збільшенням тривалості походу у працівників туристичних морських лайнерів, при відсутності інформації, загострюються ознаки переживання самотності, виникають тривожність, депресія, невротичні стани, порушення сну. [57, 62, 58]

Специфіка професійної діяльність працівників туристичних морських лайнерів іноді передбачає певну депривацію, вплив екстремальних чинників особливих умов професійної діяльності на особистість та психічні стани. Чинниками підвищеної психологічної напруги виступають: а) групова соціальна ізоляція, пов'язана із відривом від сім'ї, рідних, знайомих, що зумовлює недостатнє отримання соціальних, почуттєвих, сенсорних стимулів; б) психоемоційна напруженість, обумовлена низкою стресогенних чинників, серед яких: великі фізичні та психічні навантаження, інтенсивний вплив

несприятливих факторів навколишнього середовища, переживання монотонії, безсоння або сонливість, перевтома тощо; в) ризик загострення тривожності, депресії, фобій, й інших невротичних і психопатологічних станів; г) соціально-психологічні чинники, що виявляються у специфічних міжособистісних відносинах у колективі, дефіцитом інформації тощо; д) усвідомлення потенційної загрози життю і здоров'ю внаслідок, аварій, дій стихійних сил природи. [57, 62, 63]

3.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження професійно-важливих якостей обслуговуючого персоналу туристичних морських лайнерів

Основною метою проведених в даній роботі досліджень виступає аналіз впливу якості професійно-психологічного відбору ефективність діяльності обслуговуючого персоналу туристичних морських лайнерів, а також визначення оптимальних психологічних показників за надійними та валідними методиками, які в подальшому можуть використовуватися для ефективної оцінки претендентів на посади стюартів морських туристичних лайнерів з метою вдосконалення професійної надійності персоналу туристичних кампаній, а саме стюардес до туристичних лайнерів далекого плавання.

Для визначення нервово-психічної стійкості, ризику дезадаптації в стресі, було використано батарею методик. За результатами опитувань було встановлено відповідні результати.

3.2.1. Оцінка рівня емоційно-вольової сфери обстежуваних

Дослідження вольової саморегуляції – проводилося за тестом опитувальник, запропонованим А.В. Зверьковим та Е.В. Ейдманом, який включає в себе 30 тверджень, та спрямований на визначення рівня розвитку вольової саморегуляції.

Дослідження вольової саморегуляції за допомогою тесту-опитувальника проводилося з двома групами спеціалістів, сфери обслуговування туристичних морських лайнерів з досвідом (перша група) та без досвіду (друга група). По загальній шкалі вольової саморегуляції у працівників I групи (опитувані - досвідчені працівники) показник являється досить високим (70 %). (Див табл. 3.1.). Що свідчить про те, що такі працівники в результаті навчання та досвіду здобули високий рівень вольової саморегуляції уміють володіти своєю поведінкою у різних ситуаціях в тому числі і критичних, здатні свідомо управляти власними діями, психологічними станами та особистісними спонуканнями.

Табл. 3.1

Загальні показники по шкалам працівників сфери обслуговування, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах (група I).

Назва шкали	Високий бал	Низький бал
Загальна шкала «В»	Від 12 до 24 – 64%	Від 0 до 11 – 36%
Настирливість	Від 8 до 16 – 82%	Від 0 до 7 – 18%
Самоконтроль	Від 6 до 13 – 91%	Від 0 до 5 – 9%

Табл. 3.2

Загальні показники по шкалам працівників сфери обслуговування, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах (група II).

Назва шкали	Високий бал	Низький бал
Загальна шкала «В»	Від 12 до 24 – 60%	Від 0 до 11 – 40%
Настирливість	Від 8 до 16 – 74%	Від 0 до 7 – 26%
Самоконтроль	Від 6 до 13 – 85 %	Від 0 до 5 – 15%

Втім меншість серед таких працівників мають досить низький показник, що може свідчити про недостатній довід перебування у складних умовах, або про недостатню професійну підготовку.

Дещо менші показники ми спостерігаємо у другій групі, в якій такий показник складає лише 60 %, що очевидно викликано відсутністю досвіду перебування у складних умовах, а можливо і не розумінням необхідності мати високі показники за такою шкалою зважаючи на не розуміння специфіки професії. Втім такі показники все одно є досить значими очевидно за рахунок проходження спеціального навчання та відповідних тренувань.

Зважаючи на те, що рівень розвитку вольової саморегуляції може бути охарактеризований і за такими властивостями характеру як настирливість і самоконтроль варто проінтепретувати і ці показники. Так за шкалою «настирливість» 82% респондентів з першої групи отримали високий показник за цією шкалою, що означає, що у таких працівників розвинена сила намірів, стійке прагнення до завершення розпочатої справи. Низький бал отримали 18% співробітників.

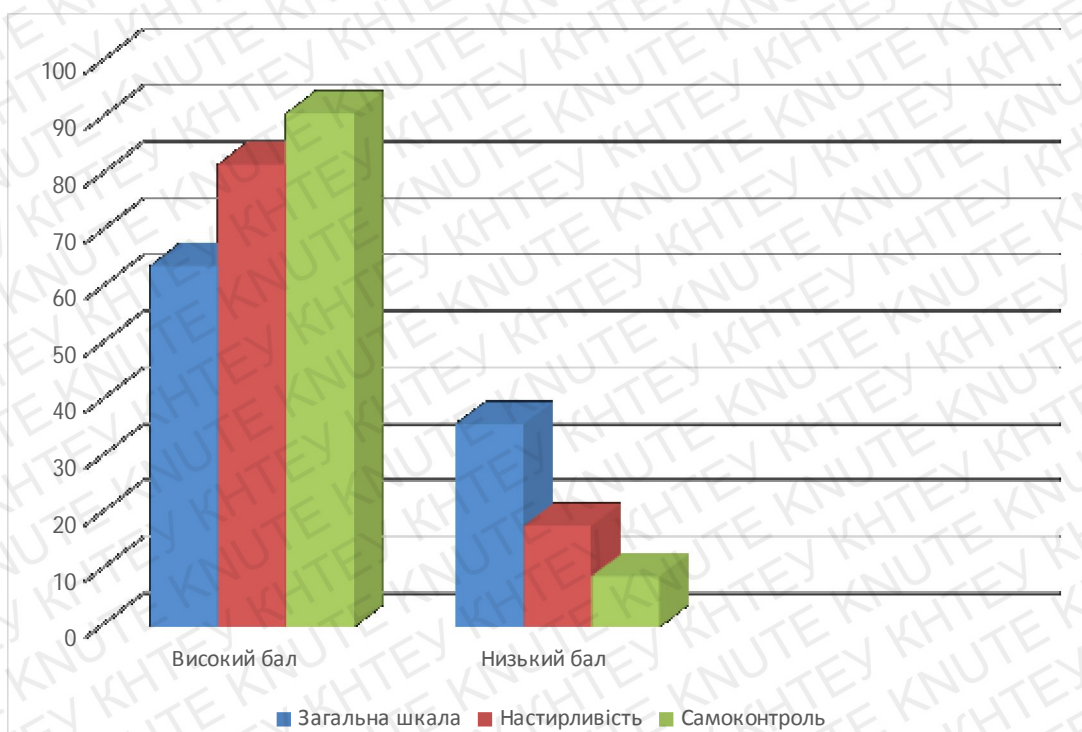


Рис. 3.1 Показники вольової саморегуляції працівників першої групи

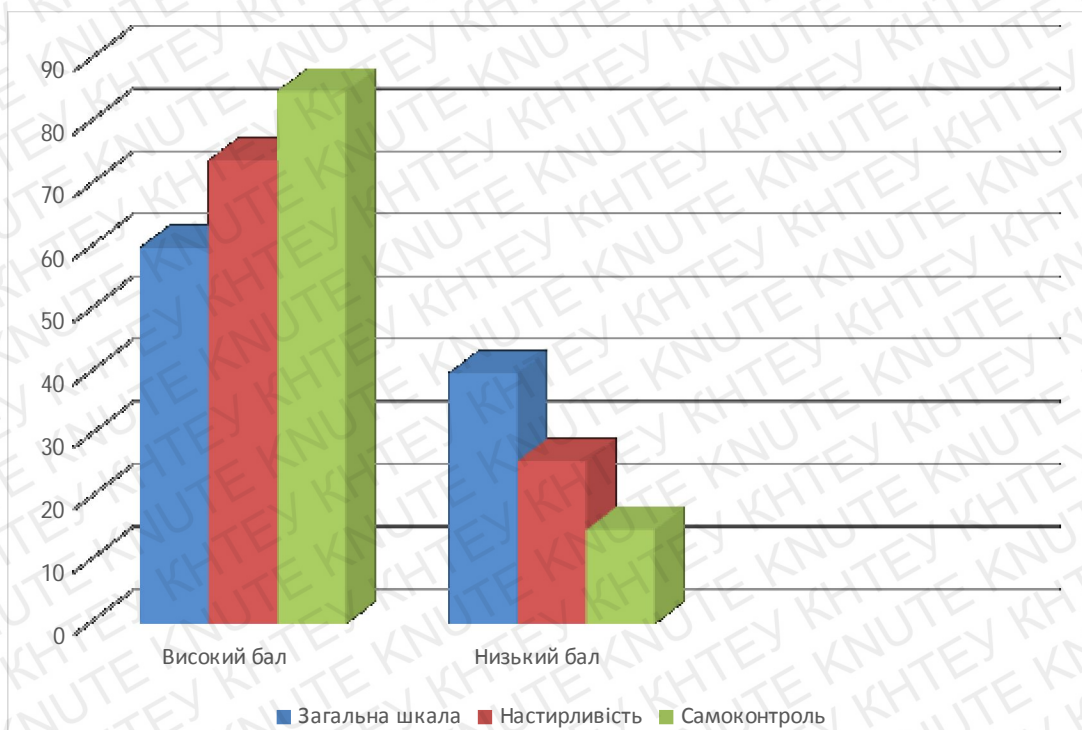


Рис. 3.2 Показники вольової саморегуляції працівників другої групи

64% респондентів з другої групи отримали високий показник за шкалою настирливість. Низький бал отримали 36 % співробітників. Що може бути викликно тим, що значного досвіду перебування у морських подорожах у них ще не має.

82 % з першої групи опитуваних та 74 % з другої групи опитуваних отримали високі бали за шкалою настирливість, що характеризує їх як працівників, для яких характерна активна діяльність, висока працездатність, повага до соціальних норм, що є неодмінними якостями працівників сфери обслуговування на туристичних морських лайнерах.

18 % з першої групи та 26 % з другої групи опитуваних отримали низький бал по шкалі «настирливість». Такі люди характеризуються підвищеною лабільністю та невпеністю, а також імпульсивністю, що може бути налідком недостатньої підготовленості, або неякісно проведеного професійного відбору.

Субшкала «самоконтроль» відображає рівень вільного контролю емоційних реакцій і станів. За цією шкалою 91 % опитуваних з першої групи та 85 % опитуваних з другої групи є емоційно стійкими, добре володіють собою в різних ситуаціях, вони внутрішньо спокійні, впевнені у собі, а також мають

готовність до нового. 9 % з першої групи та 15 % з другої групи не володіють такими якостями.

Отже, можна зробити висновок, що працівники сфери обслуговування, які працюють на туристичних морських лайнерах мають в цілому високий рівень вольової саморегуляції втім є окремі особи, які не відповідають загальним професійними вимогам. Також варто відмітити, що серед осіб які лише планують працювати на туристичних морських лайнерах переважна більшість також має високі показники вольової саморегуляції, однак зустрічаються і особи, в яких вона ще не достатньо розвинена. Для цієї категорії осіб актуальним буде підвищення показників вольової саморегуляції, для таких осіб, або вони мають бути відсіяні в результаті професійного відбору, чи пройти спеціальне тренування і займатися самовдосконаленням в індивідуальному порядку.

Від сформованості наполегливості залежить якість досягнення результату будь-якої діяльності, і професійної зокрема, що особливо важливо для спеціалістів чия робота безпосередньо пов'язана із можливими екстримальними ситуаціями. Самовладання допомагає людині адекватно реагувати на різні ситуації, в тому числі і критичні.

Саме від вольової саморегуляції особистості залежить, як людина реагує на стрес у своєму житті, чи здатна обрати оптимальні шляхи подолання його наслідків, чи може поводитися адекватно у виникаючих професійних ситуаціях, успішно вирішувати проблеми з пасажирями. Від сформованості наполегливості залежить якість досягнення результату професійної діяльності, а самовладання допомагає людині адекватно реагувати на різні ситуації в тому числі і в умовах виснажливих чи небезпечних для життя та здоров'я.

3.2.2. Аналіз показників мотиваційної та комунікативної сфери працівників

Результати, отримані за методикою виявлення і оцінювання комунікативних та організаторських здібностей «КОС-2», дають можливість

нам охарактеризувати показники рівня комунікативних здібностей працівників сфери обслуговування, які працюють на туристичних морських лайнерах. Можемо спрогнозувати, що комунікативний рівень у таких працівників має бути досить високий.

За результатами дослідження можемо сформулювати думку про те, що рівень розвитку комунікативних здібностей у першої групи працівників (досвідчені) складає $4,3 \pm 0,11$ і характеризує таких працівників, як комунікабельних, активних та ініціативних, у другій групі (не досвідчені) показники комунікативних здібностей складають $4,1 \pm 0,14$, що свідчить, що вони також є комунікабельними, однак не настільки, як їхні більш досвідчені колеги. Для таких працівників, які і для представників першої групи характерні швидка орієнтація у складних ситуаціях, невимушена поведінка в новому колективі. Показник організаторських здібностей $3,6 \pm 0,32$ у першої групи та $3,9 \pm 0,23$ у другій групі свідчить про те, що опитувані хоч і досить добре співпрацюють у групі, однак є більше виконавцями ніж організаторами. Організаторські здібності в них також розвинені і у разі необхідності вони можуть проявити себе, однак така поведінка буде більш характерна для них у критичних ситуаціях або тоді коли слід замінити колегу на керівній посаді. (рис 3.2) В цілому розвинені комунікативні та організаторські здібності працівників сфери обслуговування на туристичних морських лайнерах дозволяють стюрдесам підтримувати на високому рівні: психологічну кмітливість – здатність розуміти психологічні особливості стану інших людей, запам'ятовувати людей і їхні вчинки, подумки ставити себе у психічну ситуацію іншої людини; практичний психологічний розум – здатність регулювати психічний стан в залежності від умов діяльності; психологічний такт – здатність швидко знайти необхідний тон, доцільну форму спілкування залежно від психічного стану та індивідуальних особливостей оточуючих людей.

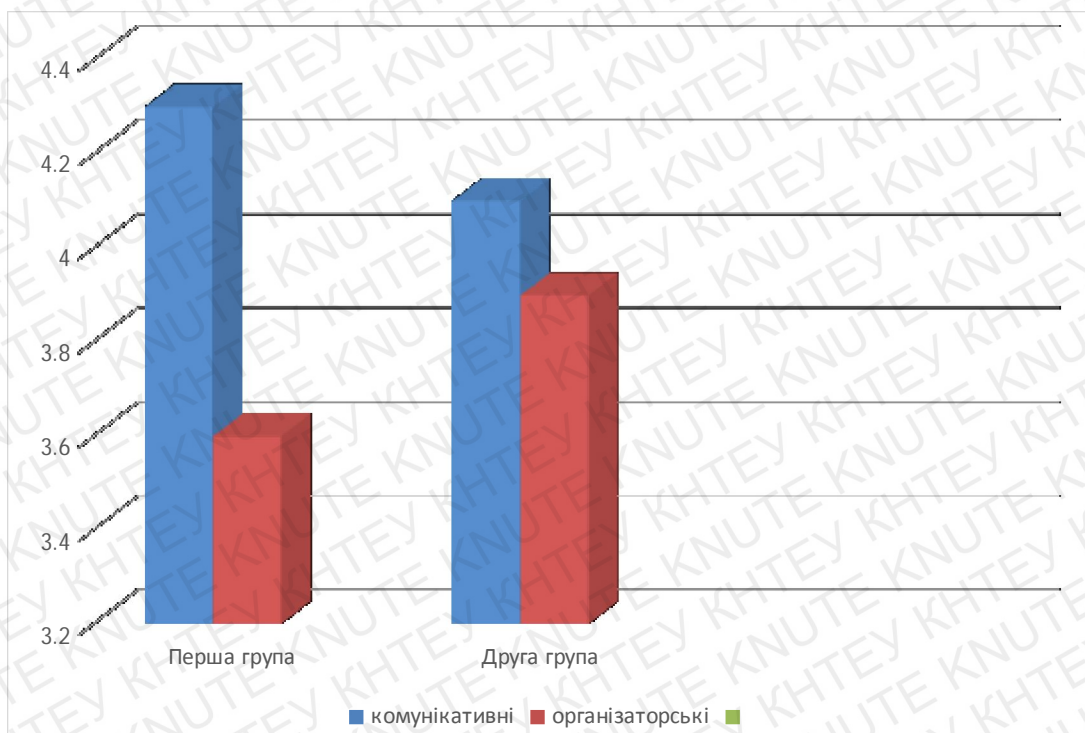


Рис. 3.2 Показники комунікативно організаторських здібностей працівників сфери обслуговування туристичних морських лайнерів

Отже, як бачимо розвинені у працівників першої групи (довідчені працівники) комунікативні навички більш розвинені, ніж у працівників другої групи очевидно зайвий раз підкреслює їхній високий професійний рівень. В свою чергу у працівників другої групи, які не зважаючи на відсутність у них практичного досвіду все одно досить комунікабельні, очевидно враховуючи проходження ними спеціального навчання.

Також було проведено опитування за методикою вибору професії у якому прийняло участь дві групи. Перша група досвідчених працівників сфери обслуговування, які працюють на морських туристичних лайнерах, а також друга група осіб, у яких не має досвіду тривалих подорожей на туристичних морських лайнерах. Результати отримані за методикою вибору професії свідчать про те, що більшість опитуваних першої групи 8 чоловік мають внутрішні соціально значимі мотиви вибору професії, втім одна особа має зовнішній мотив вибору професії.

За результатами опитування другої групи було встановлено, що тут існує такий розподіл мотивів: 5 осіб мають внутрішні-соціальні мотивами, 5 осіб

мають внутрішні індивідуальні мотиви, та одна особа має зовнішній соціальний мотив. Варто відмітити, що ті працівники, які мають внутрішні мотиви, як правило орієнтовані на суспільну й особисту значимість професії, вдовolenня, яке приносить робота завдяки можливості спілкування, керівництва іншою людиною і т.д. Внутрішня мотивація виникає з потреб самої людини, людина сама працює із задоволенням, без зовнішнього тиску. Як висновок відмітимо, що не є дивним той факт, що більшість осіб серед першої групи обрало саме цю категорію зважаючи на те, що робота, яку вони обрали приносить їм задоволення та повноцінну самореалізацію, в результаті чого вони свідомо обирають таку діяльність.

В свою чергу з другої групи ряд осіб, ще не визначилися із мотиваційними передумовами тому однозначних відповідей вони не дають.

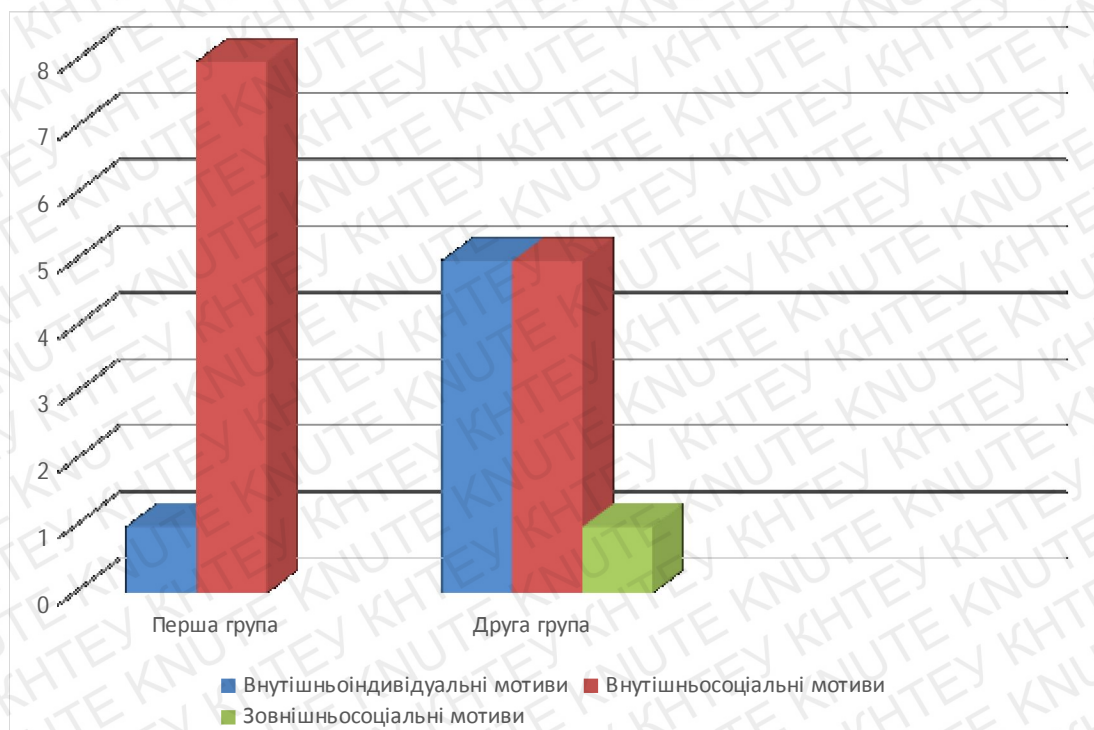


Рис. 3.2 Показники мотивів вибору професії працівників сфери обслуговування туристичних морських лайнерів

3.2.3. Характеристика індивідуально-психологічних особливостей фахівців обслуговуючого персоналу туристичних морських лайнерів.

Результати наступної методики під назвою «САН» (самопочуття, активність, настрої) для працівників сфери обслуговування на туристичних морських лайнерах висвітлюють рівень самопочуття, активності та настрою, при діяльності працівника на даний момент проходження методики, результати яких вказують на особливості процесу самопочуття працівників та загальної активності під час виконання ними своїх професійних обов'язків.

Опитування за цим тестом для першої групи проводилося під час виконання такими працівниками своїх безпосередніх обов'язків, що на першому етапі дозволило вивчити типовий психоемоційний стан працівників сфери обслуговування на туристичних морських лайнерах а на другому етапі плавання психоемоційний стан після застосування комплексу заходів психологічного супроводження.

На першому етапі у тривалому плаванні під наглядом знаходились 9 стюардес з першої групи, обстеження яких проводилось на другий день плавання. На протязі усього плавання стюардеси виконували службові обов'язки згідно розкладу та корабельних правил. Ніяких психологічних заходів з працівниками сфери обслуговування на цьому етапі не проводилося. Дослідження на першому етапі дозволило вивчити типовий психоемоційний стан працівників сфери обслуговування на туристичних морських лайнерах і їх працездатність в умовах тривалого плавання незвичних соціально-психологічних, природних, інших умов життєдіяльності.

На другому етапі ми вивчили вплив на ефективність професійної діяльності аутогенного тренування, спеціальних фізичних вправ та психологічного супроводження. На цьому етапі опитування проводилося у заключний період плавання за два дні до завершення плавання в результаті чого ми змогли дослідити можливості традиційних засобів та заходів підтримки та відновлення працездатності екіпажу у довготривалих рейсах та вивити вплив на ефективність

діяльності працівників сфери обслуговування на туристичних морських лайнерах аутогенного тренування, фізичних вправ та психологічного супроводження. Під наглядом була група стюардес у складі 9 чоловік з першої групи. 9 стюардес, які увійшли до експериментальної групи, розпочали вивчення та засвоєння методики аутогенного тренування й займалися відповідними вправами та працювали із застосуванням заходів комплексного психологічного забезпечення, щоденно рано і ввечері на протязі другого етапу рейсу. Ефективність застосованих заходів в експериментальних групах порівнювалась з даними другої групи, яка складала 11 чоловік, які в плавання не виходили і щодо яких не здійснювалися заходи психологічного супроводження із якими опитування проводилося до початку рейса та після його завершення.

В подальшому результати дослідження були узагальнені з метою визначення єдиних показників рівнів самопочуття, активності та настрою у всіх залучених до опитування працівників за першою групою за кожен етап перебування у тривалих морських подорожах, а також показників другої групи, як контрольної, що в тривалих морських подорожах не знаходилася.

На таблиці висвітлено результати проходження 9 працівників (Табл 3.5) сфери обслуговування на туристичних морських лайнерах визначені у середніх значеннях за кожен етап дослідження професійної придатності до виконання професійних обов'язків:

На даній таблиці та діаграмі висвітлено показники самопочуття, активності та настрою, які вказують на їх рівень у момент проходження методики. Ми можемо спостерігати, що високі показники самопочуття, активності, настрою спостерігаються у показників на етапі коли до стюардес почали застосовувати комплексне психологічне забезпечення. Не виражені показники покращення настрою ми спостерігаємо у другої групи, щодо якої заходи психологічного супроводження не здійснювалися.

Варто відмітити і певну залежність. Так взаємозв'язок показників самопочуття та настрою має позитивний взаємозв'язок, порівнюючи з

попередніми «самопочуття – активність», тобто настроїв та самопочуття у третини працівників пов'язані.

Отже, за даним проведеним та проаналізованим дослідженням, більшість працівників знаходяться під час морських подорожей на задовільному рівні адаптивних можливостей. Деякі працівники мають середні показники, та більше – високі. Такі результати стали можливими за рахунок застосування працівниками під час тривалих морських переходів засобів ауторелаксації та комплексного психологічного супроводження протягом рейсу з боку кваліфікованих працівників.

Табл. 3.5

Результати показників САН для першої групи досліджуваних з якими проводилися психологічні заходи

	I опитування	II опитування
Самопочуття	Від 2,5 до 4 – 2 працівники Від 4 до 5,5 – 4 працівників Від 5,6 до 6,7 – 3 працівників	Від 2,5 до 4 – 0 працівник Від 4 до 5,5 – 2 працівників Від 5,6 до 6,7 – 7 працівників
Активність	Від 2,5 до 4 – 2 працівники Від 4 до 5,5 – 5 працівників Від 5,6 до 6,7 – 2 працівників	Від 2,5 до 4 – 0 працівник Від 4 до 5,5 – 3 працівників Від 5,6 до 6,7 – 6 працівників
Настроїв	Від 2,5 до 4 – 2 працівники Від 4 до 5,5 – 3 працівників Від 5,6 до 6,7 – 4 працівників	Від 2,5 до 4 – 0 працівник Від 4 до 5,5 – 4 працівників Від 5,6 до 6,7 – 5 працівників

Результати дослідження контрольної другої групи показали, що в цілому показники самопочуття активності та настрою у працівників, які не перебували у морських подорожах особливо не змінилися. (Табл 3.5)

Поясненням цього є той факт, що особливих змін робочої обстановки досліджуваних чи якихось значних подій, які б могли вплинути на групу досліджуваних не відбулося, а тому показники залишилися стабільними.

Результати показників САН для другої групи досліджуваних з якими психологічні заходи не проводилися

	I опитування	II опитування
Самопочуття	Від 2,5 до 4 – 1 працівник Від 4 до 5,5 – 5 працівників Від 5,6 до 6,7 – 5 працівників	Від 2,5 до 4 – 1 працівник Від 4 до 5,5 – 5 працівників Від 5,6 до 6,7 – 5 працівників
Активність	Від 2,5 до 4 – 1 працівник Від 4 до 5,5 – 5 працівників Від 5,6 до 6,7 – 5 працівників	Від 2,5 до 4 – 1 працівник Від 4 до 5,5 – 4 працівників Від 5,6 до 6,7 – 6 працівників
Настрій	Від 2,5 до 4 – 1 працівник Від 4 до 5,5 – 5 працівників Від 5,6 до 6,7 – 5 працівників	Від 2,5 до 4 – 1 працівник Від 4 до 5,5 – 5 працівників Від 5,6 до 6,7 – 5 працівників

За методикою САН були отримані дані про сприятливий стан за показниками самопочуття й активності в більшій частині обстежуваних з другої групи, що говорить про їхню гарну працездатність і відсутність стомлення.

За показниками настрою в працівників другої групи результати також майже не змінилися. Це свідчить про те, що емоційний стан у працівників перебуває на стабільно високому рівні.

У цілому, за результатами емпіричної частини дослідження, можна зробити наступні висновки:

1. Успішність професійної адаптації визначається організаційними і особистісними факторами. Досить важливу роль тут відіграють психологічні засоби підтримання гарного самопочуття, зокрема такі як ауторелаксація.

2. До організаційних факторів відносяться: задоволеність організацією й факторами праці та інші важливі фактори.

Психологічний аналіз професійної діяльності працівників сфери обслуговування, які працюють на морських туристичних лайнерах засвідчив, що оскільки праця відповідних категорій професій здійснюється в особливих умовах, професійний відбір має здійснюватися із врахуванням таких факторів. В той же час передбачити можливу поведінку спеціаліста не завжди видається можливим. Одним із дієвих виходів у таких ситуаціях є використання

спеціалізованих психодіагностичних методик, які б могли з певною долею вірогідністю встановити, як же працівники можуть діяти в тих чи інших умовах і чи є підстави вважати, що його нервово-психологічна стійкість витримає усі навантаження, які можуть трапитися з ним у ситуаціях критичних, або близьких до екстримальних.

3.2.4. Ефективність психогічних заходів під час професійної діяльності обстежуваних за методикою «Прогноз».

Однією з найбільш відомих та надійних методик, які можуть нам допомогти у встановленні такого роду фактів є методика «Прогноз». Методика «Прогноз» призначена для початкового орієнтовного виявлення осіб з ознаками нервово-психічної нестійкості. Зважаючи на це нами було проведено дослідження працівників сфери обслуговування, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах із використанням методики «Прогноз». Опитування проводилося серед учасників трьох груп. Перша група була представлена особами, що вже мали значний досвід роботи у якості працівників сфери обслуговування на туристичних морських лайнерах у якості стюартів віком від 27 до 37 років в кількості 9 осіб та пройшли спеціальне психологічне тренування за рахунок проведення з ними психологічних тренінгів.

До другої групи ввійшло 11 осіб, із числа тих хто пройшов навчання та спеціальну підготовку, але не має довіду чи достатнього досвіду перебування у туристичних морських подорожах.

Третя група була контрольна і складалася із 10 осіб, які не мали відношення до спеціалістів сфери обслуговування, які здійснюють свою діяльність на туристичних морських лайнерах і не проходили жодних тренувань чи психологічної підготовки.

За результатами дослідження було встановлено, що з першої групи троє осіб перевищили встановлений ліміт у 10 запитань по шкалі відвертості. Решта

учасників розподілилася наступним чином: 1 – учасник дослідження має задовільну нервово-психологічну стійкість, 2 осіб увійшло групи нервово-психологічної стійкості з високою стійкістю. 3 потрапили до групи нервово-психологічної стійкості з хорошою стійкістю. Це ще раз підтверджує висновок, який ми вже могли зробити на підставі попередніх досліджень, що більшість серед працівників є готовими до будь-яких екстремальних ситуацій, які можуть виникнути в процесі тривалих морських переходів на що очевидно вплинуло і спеціальне тренування проведене з працівниками. Втім, існує одна особа, яка не в повній мірі підготовлена до таких подій, що зайвий раз наражає на ризик учасників такого походу. Вважаємо за потрібне відзначити, що ефективний професійний відбір є не лише засобом оптимізації можливих витрат спрямованих на підбір найбільш кваліфікованих та підготовлених спеціалістів, але і фактором попередження несприятливих наслідків при виникненні екстремальних подій. Саме тому, однією з рекомендацій, які ми можемо надати спеціалістам по підбору кадрів, для комплектування екіпажів туристичних морських лайнерів у тому числі і у якості спеціалістів сфери обслуговування під час тривалих морських переходів є формування надійної тестової бази спрямованої на виявлення на ранніх стадіях осіб, які не можуть бути залучені у якості спеціалістів сфери обслуговування на туристичних морських лайнерах та які не можуть бути навчені в результаті проведення спеціальних тренувань, з метою попередження несприятливих подій в подальшому. Серед учасників опитування по другій групі лише одна людина мала 10 негативних відповідей по шкалі відвертості. Подальші учасники розподілилися наступним чином. Чотири потрапили до групи з високою нервово-психологічною стійкістю, п'ять до групи з хорошою нервово-психологічною стійкістю. Та до третьої групи з задовільною нервово-психологічною стійкістю потрапила одна особа. Як бачимо тут результат майже повторює попередній результат працівників більш досвідчених, що свідчить про те, що підбір на такі категорії спеціалістів ведеться на задовільному рівні, однак досвід та спеціальне тренування все одно обумовило

більш високі результати по даній шкалі у першої групи.

За результатами емпіричного дослідження у третій групі осіб, виялено дві особи, які не відверто відповідали на запитання. До групи з високою нервово-психологічної стійкості увійшла одна особа, до другої групи з хорошою нервово-психологічною стійкістю чотири та до третьої із задовільною нервово-психологічною стійкістю три, що свідчить про те, що учасники першої та другої групи більш підготовлені до екстремальних ситуацій зважаючи на специфіку професії та спеціальне тренування. (Табл. 3.6.)

Табл. 3.6

Результати показників за методикою «Прогноз» для груп досліджуваних

Усього	Шкали				
	Відвертість	Дуже сприятливий	Сприятливи й	Малосприятливий	Несприятливий
Перша група	33,33 %	33,33 %	22,22 %		11,11 %
Друга група	9,09 %	36,36 %	45,45 %	9,09 %	
Третья група		12,50 %	50,00 %	37,50 %	

У зв'язку із тими характеристиками дослідження надало можливість нам ще раз підтвердити, що спеціалісти відповідних категорій мають бути всебічно підготовлені та навчені. В свою чергу професійна підготовка дає суттєво високі показники готовності до екстремальних ситуацій. Професійне навчання дещо менші але все одно значимі. І відсутність будь-якої підготовки, навчання, тренувань та особистої мотивації до подальшої роботи на туристичних морських лайнерах низькі.

Отже маємо підсумувати, що забезпечення успішної професійної діяльності працівників сфери обслуговування, які працюють на морських туристичних лайнерах в цих складних умовах можливе за рахунок здійснення ефективного професійно-психологічного відбору на морські спеціальності,

розвитку професійно-важливих якостей моряків, дієвої системи психопрофілактичної та психореабілітаційної роботи з ними.

На підставі теоретико-методологічного аналізу вивчення проблеми професійно-психологічного підбору персоналу можна вказати, що питання професійного підбору працівників в наш час породжене стрімким розвитком туристичної морської галузі, а значить підвищеною потребою в висококваліфікованих та конкурентоспроможних кадрах.

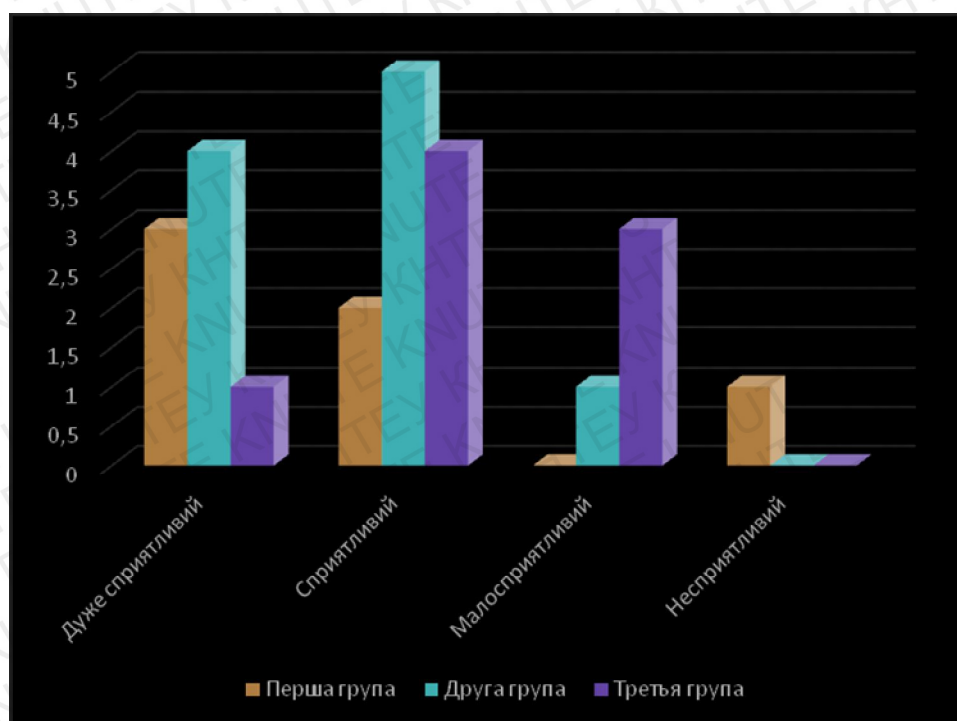


Рис. 3.2 Показники нервово-психологічної стійкості працівників сфери обслуговування туристичних морських лайнерів

Матеріали нашого дослідження можуть бути покладені в основу професійно-психологічного відбору та оцінки персоналу туристичних плавзасобів, індивідуального консультування працівників. Отримані результати дослідження можуть використовуватися для розробки навчальних програм, психологічних тренінгів, практичних занять, навчально-методичних матеріалів, спрямованих на підвищення ефективності роботи фахівців морської галузі.

Висновки до третього розділу.

Діяльність працівників задіяних у сфері пов'язаною із морською специфікою відноситься до особливих, ризиконебезпечних професій. Тривале плавання пов'язане з перебуванням членів екіпажу в умовах обмеженого простору, монотонності діяльності, різкого звуження зовнішніх соціальних зв'язків, підвищеної небезпеки виникнення аварійних ситуацій тощо.

Згідно загальної шкали вольової саморегуляції у працівників I групи тобто досвідчених працівників цей показник являється досить високим (70 %). Що свідчить про те, що такі працівники в результаті навчання та досвіду здобули високий рівень вольової саморегуляції уміють володіти своєю поведінкою у різних ситуаціях в тому числі і критичних, здатні свідомо управляти власними діями, психологічними станами та особистісними спонуканнями. Меншість серед таких працівників мають досить низький показник, що може свідчити про недостатній довід перебування у складних умовах, або про недостатню професійну підготовку.

Рівень розвитку комунікативних здібностей у першій групі працівників сфери обслуговування, які працюють на туристичних морських лайнерах складає $4,3 \pm 0,11$ характеризує таких працівників як комунікабельних, активних та ініціативних, у другій групі показники комунікативних здібностей складають $4,1 \pm 0,14$, що свідчить, що вони також є комунікабельними, однак не настільки, як їхні більш досвідчені колеги, для таких працівників, які і для представників першої групи характерні швидка орієнтація у складних ситуаціях, невимушена поведінка в новому колективі.

Високі показники самопочуття, активності, настрою спостерігаються коли стюардеси почали застосовувати комплексне психологічне забезпечення. Результати дослідження контрольної другої групи показали, що в цілому показники самопочуття активності та настрою у працівників, які не перебували у морських подорожах особливо не змінилися. За методикою САН були отримані дані про сприятливий стан за показниками самопочуття й

активності в більшій частині обстежуваних з другої групи, що говорить про їхню гарну працездатність і відсутність стомлення.

Результати отримані за методикою вибору професії свідчать про те, що більшість опитуваних першої групи 8 чоловік мають внутрішні соціально значимі мотиви вибору професії, втім одна особа має зовнішній мотив вибору професії. За результатами опитування другої групи було встановлено, що тут існує такий розподіл мотивів, 5 осіб мають внутрішні-соціальні мотивами, 5 осіб мають внутрішні індивідуальні мотиви, та одна особа має зовнішній соціальний мотив.

З першої групи 1 – учасник дослідження має назадовільну нервовопсихологічну стійкість, 2 осіб увійшло до першої групи нервовопсихологічної стійкості з високою стійкістю. 3 потрапили до групи нервовопсихологічної стійкості з високою стійкістю. Це ще раз підтверджує висновок, який ми вже могли зробити на підставі попередніх досліджень, що більшість серед працівників є готовими до будь-яких екстримальних ситуацій, які можуть виникнути в процесі тривалих морських переходів.

Однією з рекомендацій, які ми можемо надати спеціалістам по підборі кадрів, для комплектування екіпажів туристичних морських лайнерів у тому числі і у якості спеціалістів сфери обслуговування під час тривалих морських переходів є формування надійної тестової бази спрямованої на виявлення на ранніх стадіях осіб, які не можуть бути залучені у якості спеціалістів сфери обслуговування на туристичних морських лайнерах, з метою попередження несприятливих подій.

ВИСНОВКИ

1. У випускній кваліфікаційній роботі на основі теоретико-методичного та емпіричного дослідження визначено особливості умов професійної діяльності, обґрунтовано психодіагностичний інструментарій та розкрито емпіричну базу дослідження на підставі чого з'ясовано психологічні засади професійно психологічного відбору працівників туристичних морських лайнерів.

Результати проведеного дослідження дали змогу сформулювати висновки, які вказують на виконання завдань і досягнення мети дослідження.

Визначено, що діяльність працівників задіяних у сфері пов'язаною із морською специфікою відноситься до особливих, ризиконебезпечних професій. Тривале плавання пов'язане з перебуванням членів екіпажу в умовах обмеженого простору, монотонності діяльності, різкого звуження зовнішніх соціальних зв'язків, підвищеної небезпеки виникнення аварійних ситуацій.

За результатами теоретичного аналізу та особистого досвіду автора роботи встановлено, що морські подорожі на великі відстані, які характерні для туристичних морських лайнерів, передбачають особливі вимоги для обслуговуючого персоналу (стюартів та стюардес) з огляду на їхні безпосередні професійні здібності і професійно-важливі якості осіб, які робота яких пов'язана із різноманітними небезпеками. Це вимагає врахування цілого комплексу факторів, які є пріоритетними для спеціалістів морських професій. Нами з'ясовано, що професійно-психологічний відбір – це складова частина професійного відбору, який містить комплекс заходів, що сприяють раціональному розподілу кандидатів за конкретними спеціальностями, комплектуванню із відповідними психологічними якостями, що забезпечують адекватність властивостей особистості фахівців вимогам професійної діяльності. Визначення сукупності індивідуальних професійно-важливих якостей для успішної подальшої професійної діяльності є сутністю професійно-психологічного відбору. Ключовим елементом є сукупність індивідуально-психологічних особливостей, що сприяють пристосуванню до

діяльності. Психофізіологічний відбір є складовою частиною визначення професійної придатності.

2. Організаційно емпіричне дослідження було реалізовано у три етапи. На першому етапі – підготовчому було проаналізовано основні теоретичні підходи до вивчення основних понять та змісту особливостей професійної діяльності працівників компаній. Був проведений аналіз літературних джерел. З'ясовані погляди зарубіжних та вітчизняних вчених на цю проблему. На другому етапі – емпіричному, здійснювався відбувалося формування вибірки. Було обгрунтовано комплекс методів та методик дослідження психологічних особливостей професійної діяльності працівників. Проводилося дослідження, в результаті чого були отримані експериментальні дані. На третьому етапі – завершальному здійснювалося узагальнення результатів теоретичного та емпіричного дослідження.

Встановлено, що для проведення емпіричного дослідження із відповідною категорією осіб було обгрунтовано і використано наступні психодіагностичні методики: «Методика вивчення мотивів вибору професії»; «Тест-опитувальник дослідження вольової саморегуляції А. В. Зверькова і Е. В. Ейдмана», «Шкала реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності Ч.Д. Спілбергера - Ю.Л. Ханіна», «Методика дослідження комунікативних та організаційних схильностей КОС-2», «Методика Самооцінка психічного стану: самопочуття, активність, настроїв (САН)», Методика «Прогноз» (за В.А. Бодровим).

3. Визначено, що завдяки проведенню комплексного емпіричного дослідження, встановлено ряд важливих результатів та розкрито особливості дослідження професійно-важливих якостей та мотиваційної, емоційно-вольової, комунікативної сфери працівників виражалася. У дослідженні приймало участь 30 осіб. Учасники дослідження були поділені на три групи. У першу першої увійшли особи жіночої статі, які реально працюють або колись працювали стюардесами та мають значний досвід роботи на міжнародних туристичних лайнерах далекого плавання в кількості 9 чоловік, віком від 27 до

37 років. До другої групи опитаних увійшли особи жіночої статі віком від 25 до 35 років, які мають фахову освіту та спеціальну підготовку на меті, хотіли б працювати в навігації на посаді стюардеси та знаходяться в резерві на посаді стюардес туристичних морських лайнерів, або мають незначний довід морських подорожей, зальною кількістю 11 чоловік. Третю групу, яка була сформована з 10 осіб жіночої статі, віком від 25 до 35 років, які також працюють у сфері обслуговування і яка виступила у якості контрольної групи при проведенні експерименту.

У результаті проведеного дослідження було встановлено, що показники вольової саморегуляції, наполегливості, самоконтролю, розвитку комунікативних здібностей, самопочуття, активності, настрою та нервово-психологічної стійкості, внутрішньозначимі мотиви вибору професії є професійно важливими для стюартів туристичних морських лайнерів.

4. Окрім того здійснено розробку організаційних засад психологічного дослідження професійно-важливих якостей у структурі професійно-психологічних властивостей фахівців обслуговуючого персоналу туристичних морських лайнерів, яка заключалася в тому, що нами був проведений експеримент згідно з яким високі рівні самопочуття, активності, настрою спостерігаються за показниками, які позитивно змінились після застосування комплексного психологічного забезпечення. Водночас змін низьких та середніх показників у другій групі де не проводились заходи психологічного забезпечення не встановлено.

5. Встановлено, що у групі фахівців першої експериментальної групи, яка проходила спеціальне тренування суттєво збільшилась кількість працівників готових до праці в особливих умовах, а у другій групі де спеціальні тренування не проводилося ситуація майже не змінилася. При цьому контрольна група показала низькі показники нервово-психологічної стійкості, що свідчить про те, що спеціальні тренування суттєво збільшують готовність працівників експериментальної групи до професійної діяльності у особливих умовах і про ефективність психологічних заходів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Актуальні проблеми сучасної української психології: До 60-річчя від дня народження академіка С. Д. Максименка / Н. Чепелева (ред.). – К. : 2002. – 350 с.
2. Алдашева А. А. Психологическая адаптация специалистов ВМФ к условиям деятельности. Автореф. дис. ... д-ра псих. Наук 19.00.07./Институт психологии РАН:М., 1995.-37с.
3. Александрова А. Ю. География мировой индустрии туризма: Учеб. пособие. - М.: Изд-во Москов. Ун-та, 1998. - 89 с.
4. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания.- М.: Наука, 1967.-166с
5. Анастаси А. Психологическое тестирование. Кн. 1 и Кн. 2. М.: Педагогика, 1982.
6. Анохин П. К. Принципиальные вопросы общей теории функциональных систем.// Приципы системной организации функций.- М.: 1980.-С.5-61.
7. Анохин П. К. Саморегуляция физиологических функций.// Узловые вопросы теории функциональной системы.-М.: 1980.-С.119-134.
8. Апанасенко Г. Л. Санология – основа стратеги здравоохранения будущего. // Медицина Украины.- 1995.-№2.-С.11-16
9. Апанасенко Г. Л. Эволюция биоэнергетики и здоровье человека. СПб.: Петрополис, 1992.-123 с
10. Балл Г.О. Професійна діяльність і підготовка до неї у контексті розвитку особистості та становлення її духовності // Творча особистість у системі неперервної професійної освіти: Матеріали Міжнародної наукової конференції / За ред. С.О. Сисоевої і О.Г. Романовського. – Харків: ХДПУ. – 2000. – С. 34 – 39.
11. Бердышев В. В. Условия труда, функции организма и пути повышения работоспособности моряков в тропиках.//Вен.-мед. Журнал.-1979.-№1.-С.27-28
12. Бігдан М. Г. Пряма залежність якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом / М. Г. Бігдан, Ю. Ю. Карлик. // Економіка. Управління. Інновації. - 2012. - № 2. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2012_2_4
13. Бікташева Д.Л., Гієвая Л.П., Жданова Т.С. Менеджмент в туризмі: Навчальний посібник. - М.: Альфа-М, 2007. С - 272с.
14. Бобров Ю. М., Бухарин В. А., Каструбин Э. М., Корольчук Н. С., Щеголев В. С. Воздействие импульсным электрическим током на центральную нервную систему, как эффективный метод сохранения и повышения работоспособности в плавании: Сб.науч. тр. – М., 1990. С. 146-152.
15. Бобров Ю. М., Корольчук Н. С. Показатель работоспособности корабельных специалистов. Тезисы докладов трудов ученых ВМА. –Л.: 1985.- С. 118-119.
16. Бодалев, А. А. Психологическое исследование проблемы профессионализации личности // Психологические исследования проблемы

формированная личности профессионала / Под ред. В. А. Бодрова. – М. : Ин-т психологии АН СССР, 1991. – С. 8 – 26.

17. Бодров В.А., Малкин В.Б., Покровский Б.Л., Шпаченко Д.И. Психологический отбор летчиков и космонавтов. Проблемы космической биологии. Т. 48. М.: Наука, 1984.

18. Бодров В.А.. Психологія професійної придатності. Навчальний посібник для вузів - М.. ПЕР СЕ - 511 с

19. Бодров, В. А. Нелинейная модель мотивационной сферы личности / М. А. Бодров, Г. В. Ложкин, А. Н. Плющ // Психологический журнал. – 2001. Т. 22. – № 2. – С. 90 – 100.

20. Болтівець, С. І. Апаратурні вимірювання психофізіологічної готовності до людиноорієнтованої фахової діяльності / С. І. Болтівець // Проблеми загальної та педагогічної психології: Зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. С. Д. Максименка. – К., 2009. – Т. XI, ч. 6. – С. 30 – 45

21. Бондаренко О. Ф. Социально-психологическое напряжение на предприятии: проблемы измерения// Психологический журнал. – 1993, №3.- С.108-117.

22. Боришевський М. Й. До питання про моральну діяльність у контексті особистісного становлення. //Українська психологія: сучасний потенціал. Матеріали четвертих Костюківських читань (25 вересня 1996 р.) –В Зт. – К.: Від-во ДОК-К.-1996.-Т.1.-С.96-105.

23. Боришевський М. Й., Васютинський В. О. Проблеми соціально-психологічної адаптації військовослужбовців до умов проходження строкової служби в українській армії. //Розбудова держави. – 1997.-№4.-(57).-С.15-19.

24. Виноградов М. И. Руководство по физиологии труда. – М.: Медицина, 1969. -407с.

25. Восколович Н. А. Маркетинг туристических услуг. - М.: МГУ, ТЕИС,20

26. Гарбер, Е. И. Методика профессиографии / Е.И. Гарбер, В.В. Козача. – Саратов, 1992. – 137 с.

27. Гильбух Ю. З. Актуальные проблемы профессиональной психодиагностики. –К., 1977.-136с.

28. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. - М.: Ассоциация авторов и издателей "Тандем", 1998.

29. Грибенюк Г. С. Мотиваційна готовність курсантів і слухачів вищого військового учбового закладу до професійної готовності: Автореф. дис....канд.мед.наук.-М.,-1997.-16с.

30. Губарева О. М. Проблема відбору професійних кадрів / О. М. Губарева // Новий Колегіум. - 2015. - № 1. - С. 27-32

31. Деревянко Е. А. Принципы количественной (постадийной) оценки глубины утомления// Проблемы физиологии и экономии труда в условиях научно-технического прогресса.-М.: Медицина. 1973. –С.228-235.

32. Деревянко Е. А., Дудніков В. В., Кузнецов В. Г., Мільников В. Г. К определению психофизиологических резервов летчика на фоне основной деятельности. // Воен.-мед. журн. - 1965. - №7. - С. 58-60.
33. Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. С.263-265
34. Доскин В. А., Лаврентьева Н. Л. Мирошников М. П. Тест дифференцированной самооценки функционального состояния. // Вопросы психологии. – 1973. - №6. – С.144-145.
35. Дружинин, В. Н. Психология общих способностей / В. Н. Дружинин. – 3-е изд. – СПб. : Питер, 2007. – 368 с.
36. Электронный ресурс: http://proforientator.info/?page_id=6014
37. Загрядский В. П., Сулимо-Самуйло З. К. Методы исследования в физиологии труда. –Л.: Наука, 1976. -94с.
38. Зараковский Г. М. Психофизиологический анализ трудовой деятельности: Логико-вероятный подход при изучении труда управляющего типа. -М.: Наука, 1966.-144с.
39. Зеер, З. Ф. Психология профессий: Учеб. пособие для студентов вузов 2-изд. перераб., доп. – М. : Академ., проект., Екатеринбург: Деловая книга, 2003. – 336 с.
40. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учебное пособие. 2-е изд. перераб. - Мн.: Новое знание, 2001. - 432 с.
41. Карамушка, Л. М., Москальов, М. В. Психологія підготовки майбутніх менеджерів до управління змінами в організації: монографія / Л. М. Карамушка, М. В. Москальов. – К. – Львів : Сполом, 2011. – 216 с.
42. Карпухина А. М. Психологические и психофизиологические пути повышения эффективности деятельности. -К.:РДЭНТП, 1991.-19с.
43. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: Навч. посібник. - Чернівці: Книги - XXI, 2003. - 300 с.
44. Клименко В.В. Психофізіологічні механізми праксису людини : монографія / В.В. Клименко. – К.: Видавничий дім «Слово», 2013. – 640 с.
45. Климов, Е. А. Психология профессионала. М. : Изд-во "Институт практической психологии" ; Воронеж : НПО "МОДЭК", 1996. – 400 с.
46. Климов, Е. А. Психология профессионального самоопределения. Ростов-на-Дону : изд-во "Феникс", 1996. – 512 с.
47. 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.
48. Коба В. Г. Аналітична оцінка міжнародного ринку праці моряків / В. Г. Коба, Т. М. Шелест // Водний транспорт. - 2015. - Вип. 1. - С. 80-84.
49. Коломінський, Н. Л. Модель психологічної готовності особистості до особливих видів професійної діяльності / Н. Коломінський, О. Мартинов //

Наук. зап. Тернопільського держ. пед. ун-ту ім. В. Гнатюка: Сер. Педагогіка. – 1999. – № 1. – С. 58 – 64.

50. Корольчук М. С. Принципи та сутність соціально-психологічного забезпечення професійної діяльності корабельних спеціалістів.//Матеріали наукової конференції: Індивідуальні психологічні властивості людини і професійна діяльність.-Черкаси:Вид-во ЧДУ.-1997.

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

52. Корольчук М. С., Психофізіологія діяльності: підручник для вищих навчальних закладів. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2012. – 400с

53. Корольчук М.С. Психофізіологія діяльності: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – 2-е вид., випр. та доп. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2004. – С. 285-290.

54. Корольчук, М. С. Теорія і практика професійного відбору / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2006. – 536 с.

55. Костюк, Г. С. Избранные психологические труды / Г. С. Костюк ; под ред. Л. Н. Проколиенко ; АПН СССР. – М.: Педагогика, 1988. – 301 с.

56. Крайнюк, В. М. Теорія і практика психологічної допомоги: Навч. Посібник \ В. М. Крайнюк. – К. : КВП, 2002. – 297 с.

57. Криворотько Г. С. Психологічна природа й чинники самотності моряків далекого плавання [Електронний ресурс] / Г. С. Криворотько // Вісник Національного університету оборони України. - 2013. - Вип. 2. - С. 229-234

58. Крисюк Л. Перспективи розвитку ринку крьюінгових послуг в Україні / Л. Крисюк, А. Драгончук // Економічний аналіз. - 2013. - Т. 12(1). - С. 169-174 . - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/escan_2013_12%281%29__35

59. Кузьменко М. Д. Професійна придатність та її визначення при проведенні професійно-психологічного відбору кандидатів на військову службу за контрактом у Повітряних Силах Збройних Сил України / М. Д. Кузьменко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Військово-спеціальні науки. - 2012. - Вип. 27. - С. 27-30

60. Леонтьев, А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. – М.: Политиздат, 1977. – 304 с.

61. Логинова Н.А. Развитие личности и ее жизненный путь // Принцип развития в психологии / Под ред. Л.И. Анцыферовой. – М.: Наука, 1978. – с. 156-172

62. Макаренко, М. В. Основи професійного відбору військових спеціалістів та методики вивчення індивідуальних психофізіологічних відмінностей між людьми / Ін-т фізіол. ім.О. О.Богомольця НАН України; Наук.-дослідн. центр гуманітар. проблем Збройних Сил України. – К. : 2006. – 395 с.

63. Максименко, С.Д. Фахівця потрібно моделювати [Наукові основи готовності випускника педвузу до педагогічної діяльності] / С.Д. Максименко, О.М. Пелех // Рідна школа. – 1994. - №3-4. – С. 70.

64. Малкова Т.М. Професійне становлення особистості (на прикладі вищих навчальних закладів системи Міністерства внутрішніх справ України): монографія / Т.М. Малканова. – Київ, 2012. – 396 с.
65. Миронець, С. М. Структура професійно важливих якостей рятувальників МНС України // Зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – К., 2003. – Т.У, ч.2 – С. 151.
66. Назимов, И.М. Профорієнтація и профотбор на промислових підприємствах / И.М. Назимов. - Киев: Знання, 1999. – 79 с.
67. Організаційна, економічна психологія та психологія праці в контексті Європейської інтеграції / Л. М. Карамушка, Т. В.Зайчикова, В. М. Івакін [та ін.]; за ред. С. Д. Максименка, Л. М.Карамушки // Актуальні проблеми психології. Економічна психологія : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – К. : Міленіум, 2005. – Ч. 15. – С. 176 – 180.
68. Осьодло, В. І. Психолого-педагогічні аспекти розвитку суб'єктності офіцера в умовах професійного навчання / В. І. Осьодло, В. Ф. Вінтоняк // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції "Сучасні проблеми військової і соціальної психології та соціальної роботи", 4-5 жовтня 2013 р., м. Одеса / Військова акад. ; відп. ред.: В. І. Захаров ; ОНУ ім. І.І. Мечникова, ІПО. – Одеса, 2013 . – С. 46-48.
69. Пашукова Т. Й., Допира А. Й., Дьяконов Г. В. Психологические исследования. Практикум по общей психологии. Учеб. пособие. — М.: Изд-во «Институт практической психологии», 1996
70. Побідаш, А. Ю. Професійний відбір як основа психологічної придатності до діяльності в екстремальних умовах / А. Ю. Побідаш // Наука і освіта : наук.-практ. журн. Півд. наук. Центру АПН України. - 2009. - № 5. - С. 121-125
71. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие / Райгородский Д.Я. (редактор- составитель). – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1998. – С. 544-548.
72. Приймук О. О. Психологічні умови формування професійних якостей здобувачів вищої освіти. - Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук КНТЕУ – 187 с
73. Приймук О.О. Наукові підходи до вивчення професійно-важливих якостей у професіогенезі особистості / О.О. Приймук // Актуальні проблеми психології: зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – К.: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2015. – С. 67 – 72.
74. Приймук О.О. Теоретико-методологічні підходи формування психологічних умов професійно-важливих якостей майбутніх фахівців / О.О. Приймук // Актуальні проблеми психології: зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – К.: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2015, С. 53 – 58.
75. Психологическая оценка и прогнозирование профессиональной пригодности военных специалистов. Учебное пособие. М.: Воениздат, 1988.

76. Психология профессиональной подготовки. / под ред. Г.С. Никифорова. – СПб. : СПбГУ, 1993. – С. 101–136).

77. Платонов, Ігор Віталійович. Динаміка психологічної готовності майбутніх офіцерів внутрішніх військ до правоохоронної діяльності [Текст] : дис... канд. психол. наук: 20.02.02 / Платонов Ігор Віталійович ; Національна академія Прикордонних військ України ім. Богдана Хмельницького. - Хмельницький, 2001. - 201 с.

78. Рогов М. Г. Ценности и мотивы личности в системе непрерывного профессионального образования : дисс. д-ра психол. наук : 19.00.05 / Казанский государственный технологический университет / М. Г. Рогов. – Казань, 1999. – 332 с.

79. Сапов И. А., Солодков А. С. Состояние функций организма и работоспособности моряков.-Л.:Медицина, 1980.-192с

80. Сборник психологических тестов. Часть I: Пособие / Сост. Е.Е.Миронова – Мн.: Женский институт ЭНВИЛА, 2005. – 155 с. (с. 16-18)

81. Сборник психологических тестов. Часть I: Пособие / Сост. Е.Е.Миронова – Мн.: Женский институт ЭНВИЛА, 2005. – 155 с. (с. 19-20)

82. Симанюк Э.Э. Психологические барьеры профессионального развития личности: [практико-ориентированная монография] / Э.Э. Сыманюк; под ред. Э.Ф. Зеера. – М. : Моск. психолого-соц. ин-т, 2005. – 252 с.

83. Теплов Б.М. Психология и психофизиология индивидуальных различий [Текст] : избранные психологические труды / Б.М. Теплов; ред. М.Г.Ярошевский. - 2-е изд., стер. - М. : Изд-во Московского психолого-социального института; Воронеж: Изд-во НПО "МОДЭК", 2009. – 640 с.

84. Тирпак І.В. Основи економіки та організації підприємництва : навч. посіб. / І.В. Тирпак, В.І. тирпак, С.А, Жуков. – К. : Кондор, 2011. – 284 с.

85. Томчук М.І., Врахування при профвідборі професійної компетентності особистості / М.І. Томчук // Матер. Всеукраїнської науково-практичної конф. «Дискурс здоров'я в освіті: філософія, педагогіка, антропологія, психологія». – Вінниця: Тов «Планер», 2016, Т. II, С. 178 –184

86. Чухраєва Г. В. Теоретичні принципи психопрофілактичного відбору працівників поліції / Г. В. Чухраєва // ScienceRise. - 2016. - № 3(1). - С. 46-49

87. Щипцов А.А. Имплементация международной конвенции ПДНВ и государственная система управления безопасностью судоходства. // Газета «Работник моря» № 13 за 01.07. 2013 г., с. 8-13.

88. Ягупов В. Військова психологія: Підручник. – Київ: ТанDEM, 2004. – С. 602- 605

89. Felton J. S. Burnout as a clinical entity-its importance in health care workers / J. S. Felton // Occupational medicine. – 1998. – Vol.48. – P. 237–250.

90. The Worldwide Demand and Supply of Seafarers ISF Manpower 2010 Update [Електронний ресурс].–Режим доступу: http://www.bimco.org/Corporate/Products/publication/BIMCO_ISF_Manpower.aspx

Оцінка рівня нервово-психічної стійкості (методика "Прогноз" за В.А. Бодровим)

Методика призначена для початкового орієнтовного виявлення осіб з прикметами нервово-психічної нестійкості (НПН). Вона дозволяє виявити окремі початкові симптоми порушень особистості, а також оцінити вірогідність їх розвитку й прояву в поведінці та діяльності людини.

Методика має 84 запитання (міркування), на кожне з яких обстежуваний дає відповідь "так" або "ні". Результати відображаються кількісними показниками (в балах), на основі яких робиться висновок щодо рівня нервово-психічної стійкості. Аналіз відповідей дозволяє уточнити окремі біографічні відомості, особливості поведінки та стану психічної діяльності людини в різних ситуаціях.

Обстежується одночасно 25-30 чоловік за 20 хв.

Текст анкети подається нижче.

Під час обстеження ведеться спостереження за поведінкою кожного й при необхідності робляться помітки. Обробка результатів проводиться за допомогою "ключів" групою помічників (4-5 чол.).

Реєстраційний лист до анкети "Прогноз"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	13	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	25	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84						

Ключі для обробки даних методики "Прогноз"

Найменування шкали	Зміст відповідей	Порядкові номери запитань відповідно до шкали
Шкала відвертості	Ні(-)	1, 4, 6, 8, 9, 11, 16, 17, 18, 22, 25, 31, 34, 36, 43
Шкала нервово-психічної нерівноваженості	Так (+)	3, 5, 7, 10, 15, 20, 26, 27, 29, 32, 35, 37, 40, 41, 42, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 56, 57, 59, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84
	Ні(-)	2, 12, 13, 14, 19, 21, 23, 24, 28, 30, 33, 38, 39, 46, 54, 55, 58, 61, 68

Обробку рекомендується проводити за допомогою трьох трафаретів з прозорого матеріалу, на який наноситься сітка за розмірами реєстраційного листка. Прорізи в кожному трафареті повинні співпадати з номерами запитань відповідно до таблиці ключів. Один трафарет призначений для підрахунку балів за шкалою відвертості та два - за шкалою нервово-психічної нестійкості (для оцінки позитивних відповідей).

Якщо в обстежуваного за шкалою відвертості відзначається більше ніж 10 балів, використовувати й аналізувати дані не рекомендується, а причини невідвертості потрібно шукати в процесі бесіди. Показник за шкалою нервово-психічної нестійкості одержують шляхом додавання кількості плюсів, виявлених за трафаретом для позитивних відповідей, а кількість мінусів - за трафаретом для негативних відповідей. Результат оцінюється за таблицею.

Текст анкети "Прогноз"

Інструкція. Перед Вами анкета на 84 запитання (міркування). Ознайомившись послідовно, необхідно вирішити, яка відповідь ("так" чи "ні") точніше Вас характеризує; у відповідній клітинці реєстраційного листка ставиться знак "+" (так), або "-" (ні). Працюйте швидко, не задумуючись і самотійно. Не пропускайте запитань. Результати обстеження не розповсюджуються, а при співбесіді будуть доведені до Вас особисто.

1. Іноді мені в голову приходять такі негарні думки, що краще про них нікому не розповідати.
2. В дитинстві у мене була така компанія, що всі старались завжди й в усьому стояти один за одного.
3. Іноді у мене бувають приступи сміху або плачу, які я ніяк не можу подолати.
4. Бували випадки, що я не стримував своїх обіцянок.
5. В мене часто болить голова.
6. Інколи я говорю неправду.
7. Раз на тиждень я без усякої видимої причини раптово почуваю жар в усьому тілі.
8. Буває, що я говорю про речі, в котрих не розбираюсь.
9. Буває, що я серджусь.
10. Тепер мені важко надіятись на те, що я чого-небудь досягну в житті.
11. Буває, що я відкладаю на завтра те, що можна зробити сьогодні.
12. Я охоче приймаю участь у всіх зборах та інших суспільних заходах.
13. Сама важка боротьба для мене - боротьба із самим собою.
14. М'язові судоми та посіпування в мене бувають дуже рідко.
15. Я доволі байдужий до того, що зі мною буде.
16. Іноді, коли я погано себе почуваю, я буваю роздратованим.
17. В гостях я поведжуся за столом краще, ніж удома.
18. Якщо мені не загрожує штраф і машин поблизу немає, я можу перейти вулицю як мені хочеться, а не в установленому місці.
19. Я вважаю, що життя в моїй сім'ї таке ж гарне, як і у більшості моїх

знайомих.

20. Мені часто кажуть, що я гарячкуватий.
21. Запори в мене бувають рідко.
22. У грі я переважно хочу виграти.
23. Останні декілька років більшу частину часу я почуваю себе добре.
24. Зараз моя вага постійна (я не повнію і не худну).
25. Мені приємно мати серед знайомих значних людей, це немовби надає мені ваги в своїх очах.
26. Я був би досить спокійним, якби у кого-небудь із моєї сім'ї були неприємності через порушення закону.
27. З моїм розумом щось негаразд.
28. Мене турбують сексуальні (статеві) питання.
29. Коли я намагаюсь щось сказати, то часто помічаю, що в мене тремтять руки.
30. Рухи в мене такі ж рухливі й проворні, як і раніше.
31. Серед моїх знайомих є люди, котрі мені не подобаються.
32. Думаю, що я людина приречена.
33. Я сварюсь із членами моєї сім'ї дуже рідко.
34. Буває, що я з ким-небудь трохи пліткую.
35. Часто я бачу сни, про які краще нікому не розповідати.
36. Бувало, що в обговоренні деяких питань я особливо не задумувався і згоджувався з думкою інших.
37. В школі я опановував матеріал повільніше, ніж інші.
38. Моя зовнішність мене взагалі влаштовує.
39. Я дуже впевнений в собі.
40. Раз на тиждень або частіше я буваю дуже збудженим або схвильованим.
41. Хтось керує моїми думками.
42. Я кожен день випиваю незвично багато води.
43. Буває, що невічливий або навіть неприємний жарт викликає в мене сміх.
44. Найщасливішим я буваю на самоті.
45. Хтось намагається впливати на мої думки.
46. Я любив казки Андерсена.
47. Навіть серед людей я звичайно почуваю себе самотнім.
48. Мене дратує, коли мене підганяють.
49. Мене легко привести до зняквітіння.
50. Я легко втрачаю терпіння.
51. Мені часто хочеться вмерти.
52. Бувало, що я кидав почату справу, тому що боявся що не справлюсь з нею.
53. Майже кожен день трапляється що-небудь, що лякає мене.
54. До питань релігії я відношусь байдуже.
55. Ознаки поганого настрою бувають в мене рідко.
56. Я заслуговую суворої догани за свої вчинки.
57. В мене були дуже незвичайні містичні переживання.
58. Мої переконання й погляди непохитні.

59. В мене бувають періоди, коли через хвилювання я втрачав сон.
60. Я людина нервова й легко збуджувана.
61. Мені здається, що нюх в мене такий, як у інших (не гірший).
62. Все в мене виходить погано, не так як потрібно.
63. Я майже завжди відчуваю сухість у роті.
64. Більшу частину часу я почуваю себе стомленим.
65. Іноді я почуваю, що близький до нервового зриву.
66. Мене дуже дратує те, що я забуваю, куди кладу речі.
67. Я дуже уважно відношусь до того, як одягаюсь.
68. Пригодницькі розповіді мені подобаються більше, ніж розповіді про кохання.
69. Мені дуже важко пристосуватись до нових умов життя, роботи. Перехід до нових умов життя, роботи, навчання здається мені нестерпно важким.
70. Мені здається, що у стосунках зі мною особливо часто поводяться несправедливо.
71. Я часто почуваю себе несправедливо ображеним.
72. Моя думка не завжди співпадає з думкою оточуючих.
73. Я часто відчуваю стомлення від життя і мені не хочеться жити.
74. На мене частіше звертають увагу, ніж на інших.
75. В мене бувають головні болі й запаморочення через переживання.
76. Часто в мене бувають періоди, коли мені нікого не хочеться бачити.
77. Мені важко прокинутись в призначений час.
78. Якщо в моїх негараздах хтось винен, я не залишаю його без покарання.
79. В дитинстві я був вередливим, подразливим.
80. Мені відомі випадки, коли мої родичі лікувались у невропатологів, психіатрів.
81. Іноді я приймаю валеріану, кодеїн, еленіум й інші заспокійливі засоби.
82. В мене є засуджені родичі.
83. В мене бували приводи в міліцію.
84. Я залишався в школі на другий рік.

Характеристика рівнів й визначення груп нервово-психічної нестійкості за результатами методики "Прогноз"

Сума інформативних відповідей за шкалою нервово-психічної стійкості	Оцінка результатів за 10-бальною шкалою	Група НПС	Характеристика рівня НПС групи	Прогноз
5 6	10 9	I	Висока НПС, зриви майже не вірогідні	Дуже сприятливий
7-8 9-10 11-13	8 7 6	II	Хороша НПС, зриви маловірогідні	Сприятливий
14-17 18-22 23-28	5 4 3	III	Задовільна НПС. Зриви можливі, особливо в екстремальних ситуаціях	Малосприятливий
29-32 33	2 1	IV	Незадовільна НПС. Висока вірогідність нервово-психічних зривів. Необхідне додаткове обстеження психіатра, невропатолога.	Несприятливий

Методика дослідження вольової саморегуляції А. Звєрькова та Є. Ейдмана

Вік досліджуваного: з 14 років.

Матеріали та обладнання: тест-опитувальник, бланк для відповідей, ручка.

Процедура дослідження

Дослідження вольової саморегуляції за допомогою тесту-опитувальника може проводитися з однією особою або з цілою групою. Щоб забезпечити самостійність відповідей досліджуваних, кожному видається тест-опитувальник, бланк для відповідей (з номерами запитань і графами для відповідей).

Інструкція досліджуваному. 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.

Обробка результатів

Мета обробки результатів - визначення величин індексів вольової саморегуляції за пунктами загальної шкали та індексів за субшкалами наполегливості і самовладання.

Кожен індекс - це сума балів, отриманих при підрахунку збігу відповідей з ключем загальної шкали чи субшкали.

В опитувальнику міститься 6 замаскованих тверджень. Тому загальний сумарний бал за загальною шкалою має бути в межах 0-24, за субшкалою наполегливості - 0-16 та за субшкалою самовладання - 0-13.

Ключ для підрахунку індексів вольової саморегуляції

Загальна шкала	1-, 2+, 3+, 4+, 5+,6-, 7+, 9+, 10-, 11+, 13-, 14-, 16-, 17+, 18+, 20+, 21-, 22-, 24+, 25-, 27+, 28-, 29-, 30-
Наполегливість	1-, 2+, 5+, 6-, 9+, 10-, 11+, 13-, 16-, 17+, 18+, 20+, 22-, 24+, 25-, 27+
Самовладання	3+, 4+, 5+, 7+, 13-, 14-, 16-, 21-, 24+, 27+, 28-, 29-, 30-

Типова карта методики САН

Прізвище, ініціали _____

Стать _____ Вік _____

Дата _____

Час _____

1	Самопочуття гарне	3	2	1	0	1	2	3	Самопочуття погане
2	Почуваю себе сильним	3	2	1	0	1	2	3	Почуваю себе слабким
3	Пасивний	3	2	1	0	1	2	3	Активний
4	Малорухомий	3	2	1	0	1	2	3	Рухливий
5	Веселий	3	2	1	0	1	2	3	Смутний
6	Гарний настрої	3	2	1	0	1	2	3	Поганий настрої
7	Працездатний	3	2	1	0	1	2	3	Розбитий
8	Повний сил	3	2	1	0	1	2	3	Знесилений
9	Повільний	3	2	1	0	1	2	3	Швидкий
10	Бездіяльний	3	2	1	0	1	2	3	Діяльний
11	Щасливий	3	2	1	0	1	2	3	Нещасний
12	Життєрадісний	3	2	1	0	1	2	3	Похмурий
13	Напружений	3	2	1	0	1	2	3	Розслаблений
14	Здоровий	3	2	1	0	1	2	3	Хворий
15	Байдужий	3	2	1	0	1	2	3	Захоплений
16	Байдужий	3	2	1	0	1	2	3	Схвильований
17	Захоплений	3	2	1	0	1	2	3	Сумовитий
18	Радісний	3	2	1	0	1	2	3	Сумний
19	Відпочилий	3	2	1	0	1	2	3	Втомлений
20	Свіжий	3	2	1	0	1	2	3	Виснажений
21	Сонливий	3	2	1	0	1	2	3	Збуджений
22	Бажання відпочити	3	2	1	0	1	2	3	Бажання працювати
23	Спокійний	3	2	1	0	1	2	3	Стурбований
24	Оптимістичний	3	2	1	0	1	2	3	Песимістичний
25	Витривалий	3	2	1	0	1	2	3	Стомлений
26	Бадьорий	3	2	1	0	1	2	3	Млявий
27	Розуміти важко	3	2	1	0	1	2	3	Розуміти легко
28	Неуважний	3	2	1	0	1	2	3	Уважний
29	Повний надій	3	2	1	0	1	2	3	Розчарований
30	Задоволений	3	2	1	0	1	2	3	Незадоволений

Питання тесту "Діагностика комунікативних і організаторських схильностей (КОС-2)"

Методика визначення комунікативних і організаторських схильностей містить 40 питань. На кожне питання слід відповісти «так» (+) або «ні» (-). Якщо вам важко у виборі відповіді, необхідно все-таки обрати між двома альтернативами. Час на виконання: 10-15 хвилин.

1. Чи є у вас прагнення до вивчення людей і знайомств з різними людьми?
2. Чи подобається вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго вас турбує почуття образи, завданої вам ким-небудь з ваших товаришів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?
5. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтеся?
6. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними вашої думки?
7. Чи вірно, що вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли перешкоди у здійсненні ваших намірів, чи легко вам відмовитися від своїх намірів?
9. Чи легко ви встановлюєте контакти з людьми, які старші за вас за віком?
10. Чи любите ви придумувати або організовувати зі своїми товаришами різні ігри та розваги?
11. Чи важко вам включитися в нові для вас компанії (колективи)?
12. Чи часто ви відкладаєте на потім справи, які потрібно виконати сьогодні?
13. Чи легко вам вдається встановлювати контакти та спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете ви домогтися того, щоб ваші товариші діяли відповідно до вашої думки?
15. Чи важко ви освоюєтеся в новому колективі?
16. Чи правда, що у вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися і поговорити з новою людиною?
18. Чи часто при вирішенні важливих справ ви приймаєте ініціативу на себе?
19. Чи дратують вас навколишні люди та чи хочеться вам побути на самоті?
20. Чи правда, що ви погано орієнтуєтеся в незнайомій для вас обстановці?
21. Чи подобається вам постійно знаходитися серед людей?
22. Чи виникає у вас роздратування, якщо вам не вдається закінчити розпочату справу?
23. Чи відчуваєте ви незадоволення, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що ви втомлюєтеся від частого спілкування з товаришами?
25. Чи любите ви брати участь у колективних іграх?

26. Чи часто ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси ваших товаришів?
27. Чи правда, що ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда, що ви рідко прагнете довести свою правоту?
29. Чи вважаєте ви, що вам не становить особливих труднощів внести пожвавлення в малознайому групу?
30. Чи приймаєте ви участь у громадській роботі в школі (у навчальному закладі, на виробництві)?
31. Чи прагнете ви обмежити коло своїх знайомих?
32. Чи вірно, що ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не відразу було прийнято товаришами?
33. Чи відчуваєте ви себе невимушено, потрапивши в незнайомий колектив?
34. Чи охоче ви приступаете до організації різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда, що ви не відчуваєте себе досить упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?
36. Чи часто ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи правда, що у вас багато друзів?
38. Чи часто ви опиняєтеся в центрі уваги своїх товаришів?
39. Чи часто ви стривожені і відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що ви не дуже впевнено почуваєте себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

Ключ до тесту

Комунікативні схильності визначають ключові відповіді на наступні питання:

(+) Так 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37

(-) Ні 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Організаторські схильності визначають ключові відповіді на наступні питання

(+) Так 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38

(-) Ні 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Обробка результатів тесту

Максимальна кількість балів окремо по кожному параметру - 20. Підраховуються бали окремо за комунікативними та окремо за організаторськими схильностям за допомогою ключа для обробки даних «КОС-2».

За кожен відповідь «так» або «ні» для висловлювань, які збігаються із зазначеними в ключі окремо за відповідними схильностям, приписується один бал. Експериментально встановлено п'ять рівнів комунікативних і організаторських схильностей. Зразок розподілу балів за цими рівнями показано нижче.

Рівні комунікативних і організаторських схильностей

Сума балів 1-4 – рівень дуже низький.

Сума балів 5-8 – рівень низький.

Сума балів 9-12 – рівень середній.

Сума балів 13-16 – рівень високий.

Сума балів 17-20 – рівень найвищий.

Сума балів 1-4 говорить про низький рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей.

Сума балів 5-8 говорить про комунікативні та організаторські схильності на рівні нижче середнього. Такі люди не прагнуть до спілкування, вважають за краще проводити час наодинці з собою. У новій компанії або колективі відчують себе скучно. Зазнають труднощів у встановленні контактів з людьми. Не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Рідко виявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень.

Сума балів 9-12 характеризує середній рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей. Такі особистості прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібно подальша виховна робота з формування та розвитку цих якостей особистості.

Сума балів 13-16 свідчить про високий рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей піддослідних. Люди не губляться у нових обставинах, швидко знаходять друзів, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

Сума балів 17-20 – вищий рівень комунікативних та організаторських схильностей. Це свідчить про те, що у таких людей сформована потреба в комунікативній і організаторській діяльності. Вони швидко орієнтуються у важких ситуаціях. Невимушено поведуть себе у новому колективі. Ініціативні. Приймають самостійні рішення. Відстоюють свою думку і домагаються прийняття своїх рішень. Люблять організовувати ігри, різні заходи. Наполегливі і натхненні у діяльності.

Шкала реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності Ч.Д. Спілбергера - Ю.Л. Ханіна

Дана методика дозволяє зробити перші й істотні уточнення про якість інтегральної самооцінки особистості: чи є нестабільність цієї самооцінки ситуативної або постійної, тобто особистісної. Результати методики відносяться не тільки до психодинамічних особливостей особистості, а й до загального питання взаємозв'язку параметрів реактивності й активності особистості, її темпераменту і характеру. Методика є розгорнута суб'єктивна характеристика особистості, що зовсім не зменшує її цінності в психодіагностичному плані.

Ю.Л. Ханін приводить в цьому зв'язку думку А.А. Ухтомського: «...Так звані «суб'єктивні» свідчення так само об'єктивні, як і всякі інші, для того, хто вміє їх розуміти і розшифровувати». («Фізіологія рухового апарату». Вип. 1, Л., 1927.) З 1950 року у світовій науковій літературі з'явилося більше 5000 статей і монографій з питань дослідження тривожності як особистісної властивості і тривоги як стану. З роками ці два поняття поступово зблизилися в найменуванні «тривожність», розділившись в той же час у визначеннях: «реактивна» і «активна», «ситуативна» і «особистісна».

За Ю.Л. Ханіним, стан тривоги (або ситуативна тривожність) - позначаються однаково: «СТ», - виникають «як реакція людини на різні, найчастіше соціально-психологічні стресори (очікування негативної оцінки або агресивної реакції, сприйняття несприятливого до себе ставлення, загрози своїй самоповазі, престижу). Навпаки, особистісна тривожність (ОТ) як риса, властивість, диспозиція дає уявлення про індивідуальні відмінності в схильності дії різних стресорів. Отже, тут мова йде про відносно стійкої схильності людини сприймати загрозу своєму «Я» в самих різних ситуаціях і реагувати на ці ситуації з підвищенням СТ. Величина ОТ характеризує минулий досвід індивіда, тобто наскільки часто йому доводилося відчувати СТ. Шкала реактивної та особистісної тривожності (ШРОТ) має дві самостійні підшкали для окремого вимірювання тієї й іншої форми тривожності: - підшкали оцінки СТ з головним питанням про самопочуття в даний момент і підшкали оцінки ОТ з формулюванням про самопочуття зазвичай (м). Оскільки нижче тривожність оцінюватися може і за іншими методиками, СТ і ОТ мають індекси: СТ і ОТ.

Результати оцінюються зазвичай в градаціях: до 30 балів - низька; 31-45 - середня ; 46 і більше - висока тривожність. Це не заважає на шкалі 20-80 співвіднести отримані результати з діапазонами (квартиля) нормального розподілу індивідів з різною тривожністю за параметром активності.

Текст методики ШРОТ

Інструкція: Залежно від самопочуття в даний МОМЕНТ, вкажіть найбільш підходячу для Вас цифру: «1» - ні, це зовсім не так; «2» - мабуть так; «3» - вірно; «4» - абсолютно вірно:

№пп	Судження СТ	Ні, це зовсім не так	Мабуть так	Вірно	Абсолютно вірно
1	Ви спокійні	1	2	3	4
2	Вам ніщо не загрожує	1	2	3	4
3	Ви знаходитесь в напрузі	1	2	3	4
4	Ви відчуваєте співчуття	1	2	3	4
5	Ви відчуваєте себе вільно	1	2	3	4
6	Ви засмучені	1	2	3	4
7	Вас хвилюють можливі невдачі	1	2	3	4
8	Ви відчуваєте себе відпочившою людиною	1	2	3	4
9	Ви стривожені	1	2	3	4
10	Ви відчуваєте почуття внутрішнього задоволення	1	2	3	4
11	Ви впевнені в собі	1	2	3	4
12	Ви нервуєте	1	2	3	4
13	Ви не знаходите собі місця	1	2	3	4
14	Ви напружені	1	2	3	4
15	Ви не відчуваєте скутості і напруги	1	2	3	4
16	Ви задоволені	1	2	3	4
17	Ви стурбовані	1	2	3	4
18	Ви дуже збуджені і Вам не по собі	1	2	3	4
19	Вам радісно	1	2	3	4
20	Вам приємно	1	2	3	4

Інструкція до другої групи суджень про самопочуття: Прочитайте (прослухайте) уважно кожне з наведених нижче пропозицій і закресліть (запишіть) підходячу для Вас цифру справа залежно від того, як Ви себе почуваєте ЗВИЧАЙНО: цифри справа означають «1» - майже ніколи; «2»- іноді; «3»- часто; «4»- майже завжди.

№пп	Судження ОТ	Майже ніколи	Іноді	Часто	Майже завжди
1	Ви відчуваєте задоволення	1	2	3	4
2	Ви швидко втомлюєтеся	1	2	3	4

3	Ви легко можете заплакати	1	2	3	4
4	Ви хотіли б бути такою ж щасливою людиною, як і інші	1	2	3	4
5	Буває, що Ви програєте через те, що недостатньо швидко приймаєте рішення	1	2	3	4
6	Ви відчуваєте себе бадьорим чоловіком	1	2	3	4
7	Ви спокійні, холонокровні і зібрані	1	2	3	4
8	Очікування труднощів дуже турбує Вас	1	2	3	4
9	Ви занадто переживаєте через дрібниці	1	2	3	4
10	Ви буваєте цілком щасливі	1	2	3	4
11	Ви приймаєте все занадто близько до серця	1	2	3	4
12	Вам не вистачає впевненості в собі	1	2	3	4
13	Ви відчуваєте себе в безпеці	1	2	3	4
14	Ви намагаєтеся уникати критичних ситуацій і труднощів	1	2	3	4
15	У Вас буває нудьга, туга	1	2	3	4
16	Ви буваєте задоволені	1	2	3	4
17	Будь-які дрібниці відволікають і хвилюють Вас	1	2	3	4
18	Ви так сильно переживаєте своє розчарування, що потім довго не можете про них забути	1	2	3	4
19	Ви врівноважена людина	1	2	3	4
20	Вас охоплює сильне занепокоєння, коли Ви думаєте про свої справи і турботи	1	2	3	4

Ситуативна тривожність (СТ) визначається по ключу:

$$СТ = (3,4,6,7,9,12,13,14,17,18) - (1,2,5,8,10,11,15,16,19,20) + 50 =$$

ОТ - Особистісна тривожність визначається по ключу:

$$ОТ = (2,3,4,5,8,9,11,12,14,15,17,18,20) - (1,6,7,10,13,16, 19) + 35 =$$

Поняття ситуативної (актуальною), - тобто реактивної тривожності і поняття особистісної, - тобто активної тривожності мають не тільки спеціальний, описаний вище, але й більш загальний психологічний сенс. З нашого досвіду, діагностика реактивної та активної тривожності дозволяє досить точно судити про прояв основних особливостей поведінки особистості в плані її ставлення до діяльності.

Теоретичні засади та історія виникнення

Методика визначення нервово-психічної стійкості, ризику дезадаптації у стресі «Прогноз» розроблена у Санкт-Петербурзькій військово-медичній академії.

Під нервово-психічною напругою (НПН) розуміють схильність до зривів нервової системи при значних фізичних і психічних навантаженнях. Нервово-психічна нестійкість виражається як передхворобливий стан із прихованою або компенсованою формою протікання, що обумовлені дефектами функціонування нервової системи й зниженими адаптаційними можливостями організму.

У формуванні нервово-психічної нестійкості провідну роль відіграє вроджена або набута біологічна неповноцінність нервової системи у поєднанні з несприятливими психологічними і соціальними чинниками. Біологічне підґрунтя для розвитку нервово-психічної нестійкості полягає у тому, що відхилення у цих осіб, на відміну від пересічних, виражені не тільки сильно, а й носять тривалий характер, позначаються на різних сторонах особистості. Відтак такі особи потребують комплексної психотерапевтичної допомоги як на медикаментозному, так і на вербальному рівнях.

Непрямі ознаки нервово-психічної нестійкості:

- психічні захворювання батьків і найближчих родичів;
- перенесені травми та інфекційні захворювання мозку;
- нагляд у психоневрологічному диспансері;
- енурез;
- виховання у неблагонадійних сім'ях;
- відсутність одного з батьків;
- наявність відстрочки від призову до війська за станом здоров'я;
- труднощі у навчанні та засвоєнні професії;
- низька суспільна активність, замкненість;
- дратівливість, нестійкість настрою, образливість;
- надмірна принциповість;
- істеричність, манерність;
- нерозвиненість вольових здібностей;
- рання пристрасть до алкоголю, вживання наркотичних препаратів, тютюнопаління;
- звуженість і вікова невідповідність інтересів та нахилів;
- входження до антисоціальних угруповань.

Наявність кількох із перелічених ознак вже вимагає більш прискіпливої уваги до досліджуваного. За наявності п'яти і більше ознак психологу необхідно провести більш ретельне дослідження.

Спостереження за поведінкою особистості повинне спрямовуватися на виявлення осіб, схильних до замкненості, усамітнення, сором'язливих,

нерішучих, плаксивих або, навпаки, конфліктних, неконтрольованих у поведінці. Заслуговує на увагу інформація про осіб із проблемами з артикуляцією, тремором, незграбних, тих, що постійно запізнюються на роботу або навчання.

У ході бесіди з досліджуваними уточнюються їх особиста інформація, оцінюються ті сторони особистості, які неможливо оцінити за допомогою спостереження. При побудові бесіди необхідно передбачити обговорення таких тем як: 1) умови виховання і розвитку, 2) ставлення до алкоголю і наркотиків, 3) стан здоров'я, 4) ставлення до оточуючих й осіб протилежної статі.

Умовами, що сприяють виникненню нервово-психічної нестійкості є:

- виховання у неповній або неблагонадійній сім'ї (погані стосунки з батьками);
- наявність судимостей та психічних захворювань;
- надміру суворе чи «тепличне» виховання;
- зловживання алкоголем членів родини;
- втечі з дому;
- ранній алкогольний досвід, випадки вживання наркотиків;
- приводи в міліцію;
- багаточисленні конфлікти в школі, сім'ї;
- ранній сексуальний досвід, непорядковане статеве життя.

Сфера застосування. Методика «Прогноз» призначена для початкового орієнтовного виявлення осіб з ознаками нервово-психічної нестійкості (НПН). Вона дозволяє виявити окремі початкові симптоми порушень особистості, а також оцінити вірогідність їх розвитку і прояву в поведінці та діяльності людини.

Методика також рекомендується при здійсненні професійного відбору осіб, придатних для роботи в екстремальних ситуаціях.

Опис методики. Методика складається з 84 запитань (міркувань), на кожне з яких досліджуваний дає відповідь «так» або «ні». Результати відображаються кількісними показниками (у балах), на основі яких робиться висновок про рівень нервово-психічної стійкості. Аналіз відповідей дозволяє уточнити окремі біографічні відомості, особливості поведінки та стану психічної діяльності людини в різних ситуаціях.

Дослідження може відбуватися в групі (250-30 осіб). Тривалість дослідження не перевищує 20 хвилин.

Під час дослідження здійснюється спостереження за досліджуваними і за необхідності робляться певні примітки.

Інструкція: «Перед Вами анкета на 84 запитання (міркування). Послідовно ознайомившись, необхідно вирішити, яка відповідь («так» чи «ні») точніше Вас характеризує; у відповідній клітинці реєстраційного листка ставиться знак «+» (так) або «-» (ні). Працюйте швидко, тривалий час не задумуючись і самостійно. Не пропускайте запитань. Результати дослідження не розповсюджуються, а на співбесіді будуть повідомлені Вам особисто».

1. Іноді мені в голову приходять такі негарні думки, що краще про них нікому не розповідати.
2. В дитинстві у мене була така компанія, що всі старались зажди й в усьому стояти один за одного.
3. Іноді у мене трапляються напади сміху або плачу, які я ніяк не можу подолати.
4. Траплялися випадки, що я не стримував своїх обіцянок.
5. В мене часто болить голова.
6. Інколи я говорю неправду.
7. Раз на тиждень я без будь-якої очевидної причини раптово почуваю жар в усьому тілі.
8. Трапляється, що я говорю про речі, в яких не розуміюся.
9. Трапляється, що я серджусь.
10. Тепер мені важко сподіватися на те, що я чого-небудь досягну в житті.
11. Трапляється, що я відкладаю на завтра те, що можна зробити сьогодні.
12. Я охоче приймаю участь у всіх зборах та інших суспільних заходах.
13. Найважча боротьба для мене – боротьба із самим собою.
14. М'язові судоми та посіпування в мене бувають вкрай рідко.
15. Я вельми байдужий до того, що зі мною буде.
16. Іноді, коли я погано почуваюся, я буваю роздратованим.
17. В гостях я поводжуся за столом краще, ніж удома.
18. Якщо мені не загрожує штраф й автівок поблизу немає, я можу перейти вулицю як мені заманеться, а не у призначеному місці.
19. Я вважаю, що життя в моїй сім'ї таке ж гарне, як і у більшості моїх знайомих.
20. Мені часто кажуть, що я запальний.
21. Закріпи в мене бувають рідко.
22. У грі я переважно хочу виграти.
23. Останні кілька років більшу частину часу я почуваюся добре.
24. Зараз моя вага постійна (я не повнію і не худну).
25. Мені приємно мати серед знайомих значних людей, це немовби надає мені ваги у власних очах.
26. Я був би досить спокійним, якби у кого-небудь із моєї сім'ї були неприємності через порушення закону.
27. З моїм розумом щось негаразд.
28. Мене турбують сексуальні (статеві) питання.
29. Коли я намагаюсь щось сказати, то часто помічаю, що в мене тремтять руки.
30. Рухи в мене такі ж жваві й моторні, як і раніше.
31. Серед моїх знайомих є люди, котрі мені не подобаються.
32. Гадаю, що я людина приречена.
33. Я сварюсь із членами моєї сім'ї вельми рідко.

34. Іноді трапляється, що я з ким-небудь трохи пліткую.
35. Часто я бачу сновидіння, про які краще нікому не розповідати.
36. Траплялося, що в обговоренні деяких питань я особливо не задумувався і згоджувався з думкою інших.
37. В школі я опановував матеріал повільніше, ніж інші.
38. Моя зовнішність мене назагал влаштовує.
39. Я дуже впевнений у собі.
40. Раз на тиждень або частіше я буваю дуже збудженим або схвильованим.
41. Хтось керує моїми думками.
42. Я щодня випиваю незвично багато води.
43. Іноді неввічливий або навіть неприємний жарт викликає в мене сміх.
44. Найщасливішим я буваю на самоті.
45. Хтось намагається впливати на мої думки.
46. Я любив казки Андерсена.
47. Навіть серед людей я звичайно почуваюся самотнім.
48. Мене дратує, коли мене підганяють.
49. Я легко ніяковію.
50. Я легко втрачаю терпіння.
51. Мені часто хочеться померти.
52. Траплялося, що я кидав розпочату справу, тому що боявся що не справлюсь з нею.
53. Майже щодень трапляється щось, що лякає мене.
54. До питань релігії я ставлюся байдуже.
55. Ознаки поганого настрою бувають у мене рідко.
56. Я заслуговую суворої догани за свої вчинки.
57. В мене були дуже незвичайні містичні переживання.
58. Мої переконання й погляди непохитні.
59. В мене бувають періоди, коли через хвилювання я втрачав сон.
60. Я людина нервова й легко збуджувана.
61. Мені здається, що нюх у мене такий, як у інших (не гірший).
62. Все в мене виходить погано, не так як слід.
63. Я майже завжди відчуваю сухість у роті.
64. Більшу частину часу я почуваюся стомленим.
65. Іноді я відчуваю, що близький до нервового зриву.
66. Мене дуже дратує те, що я забуваю, куди кладу речі.
67. Я дуже уважно відношусь до того, як одягаюсь.
68. Пригодницькі розповіді мені подобаються більше, ніж розповіді про кохання.
69. Мені дуже важко пристосуватися до нових умов життя, роботи. Перехід до нових умов життя, роботи, навчання здається мені нестерпно важким.
70. Мені здається, що у стосунках зі мною особливо часто поводяться

несправедливо.

71. Я часто почуваюся несправедливо ображеним.
72. Моя думка не завжди збігається з думкою оточуючих.
73. Я часто відчуваю стомлення від життя і мені не хочеться жити.
74. На мене частіше звертають увагу, ніж на інших.
75. В мене бувають головні болі й запаморочення через переживання.
76. Часто в мене бувають періоди, коли мені нікого не хочеться бачити.
77. Мені важко прокинутись у призначений час.
78. Якщо в моїх негараздах хтось винен, я не залишаю його без покарання.
79. В дитинстві я був вередливим, дратівливим.
80. Мені відомі випадки, коли мої родичі лікувались у невропатологів, психіатрів.
81. Іноді я приймаю валеріану, кодеїн, еленіум й інші заспокійливі засоби.
82. В мене є засуджені родичі.
83. В мене бували приводи в міліцію.
84. Я залишався в школі на другий рік.

Обробка результатів дослідження здійснюється за допомогою «ключів».
Реєстраційний лист до анкети «Прогноз»

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.
21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.
31.	32.	33.	34.	35.	36.	37.	38.	39.	40.
41.	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.
51.	52.	53.	54.	55.	56.	57.	58.	59.	60.
61.	62.	63.	64.	65.	66.	67.	68.	69.	70.
71.	72.	73.	74.	75.	76.	77.	78.	79.	80.
81.	82.	83.	84.						

Обробку рекомендується проводити за допомогою трьох трафаретів із прозорого матеріалу, на який наноситься сітка за розмірами реєстраційного листка. Прорізи в кожному трафареті повинні збігатися з номерами запитань відповідно до таблиці ключів. Один трафарет призначений для підрахунку балів за шкалою відвертості і два – за шкалою нервово-психічної нестійкості (для оцінки позитивних відповідей).

Якщо досліджуваний за шкалою відвертості набирає більше, ніж 10 балів (за деякими даними достатньо набрати 5 і більше балів), використовувати й аналізувати дані не рекомендується, а причини нещирості потрібно шукати в процесі бесіди. Показник за шкалою нервово-психічної нестійкості одержують шляхом додавання кількості плюсів, виявлених за

трафаретом для позитивних відповідей, а кількість мінусів – за трафаретом для негативних відповідей. Результат оцінюється за табличними показниками.

Ключі для обробки даних методики «Прогноз»

Найменування шкали	Зміст відповідей	Порядкові номери відповідно до шкали
Шкала відвертості	Ні (-)	1, 4, 6, 8, 9, 11, 16, 17, 18, 22, 25, 31, 34, 36, 43
Шкала нервово-психічної невірноваженості	Так (+)	3, 5, 7, 10, 15, 20, 26, 27, 29, 32, 35, 37, 40, 41, 42, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 56, 57, 59, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84
	Ні (-)	2, 12, 13, 14, 19, 21, 23, 24, 28, 30, 33, 38, 39, 46, 54, 55, 58, 61, 68

Характеристика рівнів й визначення груп нервово-психічної нестійкості за результатами методики «Прогноз»

Сума інформативних відповідей за шкалою нервово-психічної нестійкості	Оцінка результату за 10-бальною шкалою	Група НПН	Характеристика рівня НПС	Прогноз
5 6	10 9	I	Висока НПС, зриви майже не вірогідні	Дуже сприятливий
7-8 9-10 11-13	8 7 6	II	Хороша НПС, зриви маловірогідні	Сприятливий
14-17 18-22 23-28	5 4 3	III	Задовільна НПС. Зриви можливі, особливо в екстремальних ситуаціях	Малосприятливий
29-32 33	2 1	IV	Незадовільна НПС. Висока вірогідність нервово-психічних зривів. Необхідне додаткове обстеження у психіатра,	Несприятливий

			невропатолога	
--	--	--	---------------	--

Діагностичні можливості та обмеження

Діагностичні можливості. При використанні методики «Прогноз» варто пам'ятати, що анкета вимірює тільки свідому інформацію досліджуваного. Відтак можна робити висновки саме на рівні прогнозу, а не констатації факту. Окрім свідомого спотворення результатів, у дослідженого можуть бути слабо сформовані рефлексивні навички, а тому він не завжди адекватно відповідатиме. Відтак варто зважати також на результати спостереження, біографічні дані, особисту інформацію.

При прийомі на роботу, яка передбачає підвищений рівень складності, небезпеки, варто завжди зважати, що в ситуації стресу людина, навіть стійка до стресових умов за результатами психологічного дослідження, може повестися зовсім несподівано і неадекватно. Це може бути пов'язано з тим, що досліджуваний не мав досвіду поведінки у таких ситуаціях, а тому в стані підвищеної тривоги не має можливості покладатися на автоматизацію професійних дій, оскільки вони в нього елементарно не вироблені.

Іншими словами, особа, яка має сприятливий прогноз щодо нервово-психічної стійкості, може вдаватися до помилок, спричиняти аварії і зазнавати травм на виробництві, якщо в неї недостатньо чи взагалі не вироблені навички відповідної діяльності. Проте якщо ці навички будуть вироблені, вірогідність збоїв у діяльності буде суттєво скорочена.

Діагностичні обмеження. Найбільш слабким місцем методики «Прогноз» є вплив на результати дослідження фактору соціальної бажаності. Його можна спробувати знівелювати шляхом 1) наголошування на конфіденційності отриманих результатів; 2) індивідуального проведення дослідження, 3) незначного скорочення часу дослідження, 4) уважного ставлення до підрахунку балів за «шкалою нещирості».