

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА (ПРОЕКТ)

на тему:

**ПСИХОЛОГІЧНІ КРИТЕРІЇ АТЕСТАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ
ПРАЦІВНИКІВ**

Студентки 2 курсу, 5 м групи
Спеціальності 08.03010201
Спеціальність “Психологія”

Задерновської Карини
Олегівни

Науковий керівник
д-р. психол. наук, професор

Корольчук Микола
Степанович

Науковий консультант
канд. педагог. наук, доцент

Юник Іван Дмитрович

Гарант освітньої програми
д-р психол. наук, професор

Корольчук Валентина
Миколаївна

КИЇВ - 2018

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. АТЕСТАЦІЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ ЯК ПРЕДМЕТ ПСИХОЛОГІЧНОГО АНАЛІЗУ.....	8
Основні підходи до атестації та оцінки персоналу у науковій літературі.....	8
Висновок до першого розділу.....	16
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ОБГРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ КРИТЕРІЇВ АТЕСТАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ.....	17
Організаційні засади обґрунтування психодіагностичних методів та програма емпіричного дослідження соціально-психологічних особливостей атестації працівників банку «ПУМБ».....	17
Висновок до другого розділу.....	21
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ КРИТЕРІЇВ ПРАЦІВНИКІВ «ПУМБ»	23
3.1. Аналіз системи атестації персоналу в банківській установі «ПУМБ».....	23
3.2. Результати дослідження психологічних особливостей банківських працівників.....	28
3.3. Практичні рекомендації проведення психологічної атестації працівників «ПУМБ».....	43
Висновок до третього розділу.....	46
ВИСНОВКИ.....	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	50
ДОДАТКИ.....	58

ВСТУП

Актуальність теми. Друга половина ХХ ст. характеризувалася переходом суспільства до нового, постіндустріального етапу розвитку, який супроводжувався значною зміною місця і ролі банківської сфери в системі соціально-економічної діяльності: зросла питома вага банківської сфери у суспільному виробництві, змінилися місце і роль працівників цієї сфери в структурі загальної зайнятості населення, в результаті цих процесів дана сфера стала домінувати серед інших галузей і сфер господарської діяльності. Дослідження різних аспектів розвитку банківської сфери, його напрямів, форм, якісних і кількісних характеристик представляється актуальним і практично значущим для виявлення оптимальних шляхів подальшого реформування і зростання української економіки.

Саме тому, перед багатьма банківськими установами стоять завдання розробки комплексних технологій і якісного інструментарію, що забезпечують проведення ефективної оцінки персоналу, виявлення його професійно-особистісного потенціалу та побудови на цій основі більш досконалих систем стимулювання праці. При цьому, нові системи оцінки персоналу повинні успішно долати наявні сьогодні проблеми оцінки персоналу організацій, в тому числі: невідповідність пропонованих працівникам вимог, суб'єктивізм керівників в оцінках діяльності співробітників; формалізм в проведенні оцінки персоналу і неефективне використання інформації, одержуваної в ході оцінки персоналу; недостатній облік специфіки конкретної організації, вузьку спрямованість, надмірні ускладненість і трудомісткість, а також недостатню інтегрованість оціночних процедур в систему управління організацією.

Дослідження психологічних критеріїв оцінки персоналу банківських установ особливо актуально, оскільки являє собою вивчення ролі та можливостей вдосконалення механізмів відбору і оцінки персоналу в підвищенні ефективності та якості управління організаціями, управління

міжособистісними відносинами в організаціях, а також можливості формування певних ціннісних орієнтацій та мотивації працівників до участі в управлінні.

Тому, обрана тема даної випускної кваліфікаційної роботи пов'язана, перш за все з тим, що управління людськими ресурсами являє найбільш складне завдання для будь-якого керівника. Для успішного розвитку і функціонування підприємства, його конкурентоспроможності на ринку необхідно мати відповідне число працівників з належним рівнем кваліфікації, що відповідає принципам і цілям конкретного підприємства. За умов ринкових відносин необхідно використовувати найбільш ефективні способи атестації працівників для заповнення нестачі трудових ресурсів на якісно новому рівні. У своєму дослідженні розробку психологічних критеріїв атестації працівників банку ми розглядаємо як важливу складову успішного професійного відбору працівників.

Професійний відбір виник тоді, коли держава стала зазнавати моральних і матеріальних збитків від явно непридатних людей до тієї або іншої діяльності. Розбудова України орієнтує кадри на науку та пріоритет якісних змін. Враховуючи особливе суспільне значення проблеми професійного відбору, чимало уваги приділяється висвітленню цього питання. Професійним психологічним відбором, однією із складових якого є атестація персоналу, в Україні в різні роки займалися такі вчені, як Є.А. Мілерян (1974), А.М Карпучіна (1987), М.В. Макаренко (1985, 1996), В.М. Крайнюк (1999), О.П. Макарович (2000), В.М. Корольчук, М.С. Корольчук (1987, 1997, 2004).

Питання організації і проведення професійно-психологічного відбору, психологічного забезпечення діяльності та розвитку фахівців, мають докладно відпрацьовані теоретичні основи і практичні результати завдяки дослідженням К.О. Абульханової-Славської, В.В. Барка, В.О. Бодрова, Е.Ф. Зеєра, В.В. Знакова, Є.О. Климова, М.В. Костицького, В.О. Лефтерова, Г.В. Ложкіна, В.С. Медведєва, В.П. Москальця, К.К. Платонова,

Л.А. Перелигіної, Є.М. Потапчука, В.В. Рибалки, О.Д. Сафіна, О.В. Тімченка, С.І. Яковенка та багатьох інших авторів.

Незважаючи на всебічний і докладний, на перший погляд, рівень дослідження проблеми професійного відбору працівників, важливий аспект атестації працівників банку ще не знайшов належного опрацювання та саме тому нами було обрано для дослідження тему: «Психологічні критерії атестації працівників банку».

Мета і завдання дослідження. Метою є на підставі теоретичних аспектів атестації персоналом організації та аналізу існуючої системи управління персоналом у банку «ПУМБ» розробити психологічні критерії атестації працівників банку і рекомендації щодо підвищення ефективності атестації персоналу в банку «ПУМБ».

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

1. Здійснити теоретичний аналіз основних наукових підходів щодо психологічних критеріїв атестації персоналу;
2. Визначити організацію роботи, охарактеризувати контингент та обґрунтувати психодіагностичні методики атестації персоналу;
3. Проаналізувати систему атестації персоналу, провести емпіричне дослідження в банківській установі «ПУМБ» та інтерпретувати результати дослідження;
4. Розробити практичні рекомендації щодо підвищення ефективності атестації персоналу банківської установи «ПУМБ».

Об'єктом дослідження є процес атестації персоналу в банку «ПУМБ».

Предмет дослідження – особливості психологічних критеріїв атестації працівників банківської установи «ПУМБ».

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

- *теоретичні* – аналіз проблеми атестації персоналу у сучасній науковій літературі; синтез щодо отриманої інформації; - адаптація її до умов здійснення діяльності з управління персоналом на конкретному підприємстві;

- *емпіричні* – спостереження (застосовувалось для проведення аналізу системи атестації персоналу в банку «ПУМБ»; вивчення психологічних особливостей атестації працівників банківської установи); бесіда (використовувалась для отримання соціально-психологічної інформації); аналіз результатів діяльності (враховувалися показники діяльності відділу персоналу), анкетування, опитування;

- *психодіагностичні* - здійснення діагностичних досліджень.

Методики дослідження. Дослідження особистісних особливостей банківських працівників за методикою «Діагностика соціально-психологічних установок особистості» О.Ф. Потьомкіної; проективна методика «Конструктивний малюнок людини з геометричних фігур» Д.Я. Райгородського, спрямованою на визначення психологічного типу працівника; методика для визначення типу акцентуацій характеру К. Леонгарда – Г. Шмішека з метою визначити тип акцентуації характеру особистості банківського працівника; метод соціометрії, який був розроблений Дж. Морено з метою визначення лідерів, гідних просування по кар'єрній драбині; методика Л. Йовайші, спрямована на виявлення схильностей до різних сфер професійної діяльності: роботі з людьми, практичній, інтелектуальній, естетичній, планово-економічній або екстремальній.

Наукова новизна отриманих результатів: реалізований структурно-функціональний підхід до дослідження проблеми атестації працівників банківської установи, на основі якого виявлені психологічні критерії цього процесу. Системний підхід дозволив розв'язати проблему цілісності процесу професійного відбору. Атестація представлена як передумова бажаного розподілу працівників у відповідності з особистісним підходом, в основі якого лежить методичний принцип єдності свідомості, діяльності та спілкування. Виявлена структура психологічних критеріїв дозволяє розв'язати проблему ефективності і результативності служби персоналу.

Практичне значення отриманих результатів.

Отримані результати дослідження використовуються при розробці програм професійного відбору працівників банківської установи, метою яких є прикладне застосування для визначення рівня відповідності кандидатів на пропонувані посади, виявлення «проблемних» зон та подальшої корекції і оптимізації їх діяльності на відрізок професійної комунікації. Розроблені і апробовані в процесі дослідження психологічні рекомендації щодо підвищення рівня ефективності атестації працівників банківської установи, спрямовані на вирішення проблеми формування ефективної команди фахівців і використовуються в системі кадрової роботи «ПУМБ».

Апробація результатів дослідження та публікації. Основні положення оприлюднено в збірнику наукових статей студентів денної форми навчання, які здобувають освітній ступінь магістра за спеціальністю «Психологія» з організаційної та економічної психології (ч.1. с.5-10).

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (82 найменування) і 8 додатків. Основний зміст роботи викладено на 74 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 5 таблиць та 5 рисунків.

РОЗДІЛ 1. АТЕСТАЦІЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ ЯК ПРЕДМЕТ ПСИХОЛОГІЧНОГО АНАЛІЗУ

Основні підходи до атестації та оцінки персоналу у науковій літературі

В управлінні персоналом важливе значення набувають кадрові технології. Найбільш поширеною у вітчизняній та зарубіжній практиці самостійною формою оцінки працівника є атестація. Поняття «атестація» і «оцінка персоналу» в теорії управління персоналом ототожнюються, однак варто зазначити, що атестація як поняття є вузьким, порівняно з оцінкою, оскільки це тільки одна з форм проведення оцінки.

Неоднозначність і багатоаспектність поняття атестації обумовлює необхідність аналізу психологічних аспектів оцінки персоналу банківських установ як альтернативної технології, що дає змогу більшою мірою враховувати «людський фактор».

Оцінка, на відміну від атестації, спрямована на вироблення рекомендацій з управління як персоналу банківської установи в цілому, так і окремими працівниками. У практиці управління, зазвичай, використовується як комплексна оцінка, яка націлена на отримання економічного та соціального ефекту. У неї входить оцінка праці та оцінка персоналу банківської установи. Оцінка праці має на меті зіставлення реального змісту, якості, обсягів та інтенсивності праці персоналу банківської установи з планованими показниками.

У зарубіжному менеджменті використовуються різні критерії оцінки послуги:

- рівень виконання норм;
- відповідність результатів праці заздалегідь поставленим на певний період цілям, якщо праця не може бути строго нормована;

- оцінка рівня вкладу, що вноситься працівником у діяльність організації (результати праці співвідносяться із загальними формальними вимогами) [2].

Звідси випливає велике значення економічних показників ефективності праці, однак у комплексну оцінку персоналу має бути включена оцінка ділових і особистісних якостей працівника, оскільки людські ресурси - найбільша цінність компаній. Управління людськими ресурсами - це стратегічний і цілісний підхід до управління найбільш цінними активами організації, а саме людьми, які вносять свій внесок у досягнення цілей фірми.

Вчений В.А. Бодров визначає сутність поняття та принципи створення системи діагностики і прогнозування професійної придатності, вивчає історію розвитку досліджень в цій області, аналізує методичні прийоми створення і реалізації заходів щодо визначення професійної придатності [3].

Дослідники В.А. Бодров, Г.В. Ложкін, О.М. Плющ визначають мотивацію особистості як об'єктивно існуюче глибинне утворення, де найважливішою функцією є регуляція поведінки з урахуванням ситуаційних, особистісних і соціальних детермінант [4].

Науковці В.В. Кальниш, А.І. Єна звертають увагу на біоетичні проблеми професійного психофізіологічного відбору і шляхи їх вирішення [19].

Особливої уваги заслуговують праці М.С. Корольчука та В.М. Крайнюк, в яких глибоко розроблена теорія та практика професійного психологічного відбору фахівців різних професій [33].

Розвиток персоналу є одним із ключових способів оптимізації бізнесу, підвищення рентабельності і, отже, конкурентоспроможності компанії. Однак, капіталовкладення в нове обладнання та сучасні технології, рекламні кампанії і PR-акції не принесуть бажаного ефекту, якщо підготовка персоналу не відповідає рівню розвитку підприємства. Процедури пошуку і відбору та залучення персоналу повинні розглядатися в контексті роботи всієї організації. Складовим елементом стратегічного планування діяльності

торгового підприємства є планування потреби в трудових ресурсах [74]. Його мета - визначення потреби в персоналі відповідної кваліфікації в потрібному обсязі і в потрібний час.

У психології менеджменту оцінка працівника визначається як цілеспрямований процес визначення за заздалегідь встановленими критеріями відповідності професійних і особистісних якостей працівників вимогам посади або робочого місця [5].

Оцінка залежить від вирішення наступних завдань:

- встановити, чи володіє претендент необхідними для ефективної роботи якостями (професійний відбір);
- визначити, наскільки працівник підготовлений до кар'єрного росту;
- виявити можливості співробітників працювати в нових умовах;
- відібрати найбільш ефективно працюючих і здатних до адаптації фахівців.

Оцінка фахівця при прийомі на роботу, дає можливість встановити відповідність професійно значущих якостей претендента на певну посаду стосовно вимог кваліфікаційної характеристики. По суті, оцінюється рівень професійної придатності в рамках професійного відбору. Професійний відбір - це оцінка кандидатів на робочі місця і відбір кращих з резерву, створеного в ході набору [49, с. 566]. Оцінюється, як правило, кілька кандидатів, які будуть найбільш ефективні при виконанні даної роботи, при інших рівних умовах.

Теоретичні основи психологічного відбору та оцінки персоналу у вітчизняній психології були закладені Н.І. Майзель, В.Д. Небиліциним, Б.М. Тепловим. Відбір ними розумівся як процес практичного виділення з даного контингенту тих індивідів, які здатні на рівних умовах забезпечити найбільшу ефективність виконання певного кола завдань. Терміном "ефективність" вони позначали загальну продуктивність або результативність діяльності в одиницях обсягу виробленої роботи, часу, витраченого на її виконання, і допущених при цьому помилок. На їхню думку, саме

індивідуальні психологічні особливості людини визначають ступінь успішності його дій і надійність, оскільки вони зумовлені особистим фактором. На думку вчених, "Зрозуміло, говорячи про "особистий фактор", мають на увазі не тільки індивідуально-психологічні особливості людини, але і ступінь його навченості (а отже, і методику навчання) і раціональність пред'являються до нього в процесі діяльності вимог (а значить, і раціональність організації цієї діяльності, зокрема раціональність організації робочого місця і фізичний стан його в даній конкретній ситуації: перевтома, хворобливі явища тощо)" [44, с. 388]. Але за інших рівних умов саме "особистий фактор" визначає успішність і надійність людини.

На думку цих дослідників, проблема професійного відбору полягає в чіткій, що не допускає невизначеності квантифікації вироблених оцінок. Автори схильні надавати цьому першорядне значення, оскільки якісний підхід до проблеми індивідуальних відмінностей не може дати достатньо чітких результатів. Без кількісного підходу до параметрів відбору він неминуче зведеться до розподілу кандидатів лише на основі описових, мало диференційованих суб'єктивних характеристик.

Дослідниками виділено дві групи якостей, які відіграють вирішальну роль у забезпеченні ефективності діяльності. До групи психологічних якостей відносяться головним чином морально-характерологічні якості особистості разом з вольовими особливостями, такі як цілеспрямованість, працьовитість, почуття обов'язку, відповідальність, рішучість, мужність, наполегливість та інші. До групи психофізіологічних якостей індивідуальності відносяться такі властивості людини, як емоційна врівноваженість, самовладання, витримка, здатність до зосередження, психічна витривалість, обсяг і розподіл уваги, переключення та ін. При визначенні першої групи якостей основну роль відіграє компетентне судження осіб, тривалий час пов'язаних з кандидатом у професійних відносинах. Друга група якостей піддається експериментальному визначенню і кількісному вивченню.

К.М. Гуревич під психологічною придатністю до професії розуміє властивість особистості, про яку можна судити за двома критеріями: успішне оволодіння професією і ступінь задоволеності людини своєю працею. На думку автора, обидва представлених критерії відносні, а часом і суб'єктивні, проте саме вони дозволяють підійти до психологічної характеристики професійної придатності. Успішність оволодіння професією передбачає сформованість професійної спрямованості, наявність професійних знань, умінь, навичок і задоволеність людини працею: змістовними аспектами праці, умовами праці, стилем керівництва, взаємовідносинами з колективом, рівнем оплати праці в залежності від його характеру. Автор виділяє два види професійної придатності в залежності від типу професії. Професії першого типу не піддаються програмуванню трудової діяльності. У професії цього типу основні властивості нервової системи людини виявляються в таких ситуаціях, коли багато набутих навичок відступають на другий план, гальмуються, а природні дані, навпаки, виявляються з більшою чіткістю [11, с. 124-126].

Г. Реймаров виділяє два підходи до оцінки персоналу [65]. Перший підхід заснований на тестуванні, в основу якого покладено психофізіологічний критерій оцінки професійної придатності. Він застосовується для вирішення наступних завдань:

- 1) відсіву осіб, психічне і фізичне здоров'я яких не відповідає вимогам виробництва (використовується при прийомі на роботу);
- 2) оцінки схильності до конкретних видів діяльності осіб, які пройшли відбір, проведеної періодично з метою контролю правильності призначення на робочі місця з можливістю переведення окремих осіб на інші види роботи);
- 3) регулярного моніторингу психофізіологічного стану працівників (здійснюється з метою психологічної корекції та реабілітації).

Якщо перше і третє завдання є традиційними і ґрунтуються на постановці діагнозу, то реалізація другого завдання забезпечує прогноз

успішності діяльності на підставі непрямих вимірювань психофізіологічних параметрів. В основі прогнозу лежить постулат, що індивідуальні відмінності в діяльності працівників залежать насамперед від професійно важливих якостей.

Другий підхід, названий персонал-технологією, заснований на експертних оцінках. Він застосовується для вирішення наступних завдань:

- 1) визначення професійно-кваліфікаційного рейтингу фахівців;
- 2) виявлення співробітників "Групи зростання" і формування кадрового резерву;
- 3) визначення змісту підвищення кваліфікації та можливої перепідготовки персоналу.

В останні роки оцінка персоналу здійснюється в спеціалізованих центрах оцінки. Це особливі підрозділи, що створюються або при кадрових службах фірми, або як самостійні ланки в системі управління організацією, або окремі фірми, які пропонують свої послуги на ринку праці. Центри оцінки розглядаються як ефективний інструмент визначення навченості кандидатів, працівників і одночасно як спосіб розвитку певних управлінських компетенцій у керівників всіх рівнів. Оскільки методи оцінки персоналу є досить дорогими, багато великих фірм, організації використовують їх в основному для відбору кандидатів на підвищення [2].

Узагальнюючи аналіз досліджень з обговорюваної проблеми, можна констатувати, що психологічна оцінка персоналу здійснюється за такими критеріями:

- оцінка психофізіологічних властивостей;
- оцінка особистісних особливостей;
- оцінка сформованості професійних компетенцій, ключових кваліфікацій;
- оцінка певних форм професійної поведінки;
- оцінка мотиваційних аспектів праці;
- оцінка ступеня задоволеності працею.

На основі аналізу Е.Ф. Зєєр виділено основні групи методів оцінки особистісно-ділових і професійно важливих якостей персоналу (Табл. 1).

Таблиця 1

Методи оцінки особистісно-ділових і професійно важливих якостей персоналу

Методи	Коротка характеристика методу
<i>Психофізіологічне тестування</i>	Визначення рівня вираженості індивідних і психофізіологічних властивостей людини
<i>Приладові психофізіологічні методики</i>	Реєстрація психофізіологічних показників: швидкість реакції, шкірний опір, м'язовий тонус, дихання, пульс і т. п.
<i>Об'єктивні тести</i>	Визначення рівня розвитку інтелекту, загальних і спеціальних здібностей
<i>Тести досягнень</i>	Ранжування за рівнями сформованості знань, компетентностей і компетенцій
<i>Тести-опитувальники</i>	Діагностика міжособистісних рис, установок, ціннісних орієнтацій, самооцінки
<i>Методики суб'єктивного шкалювання</i>	Визначення експертним шляхом рангу оцінюваного працівника серед інших і розташування по порядку зменшення рангу
<i>Психологічне інтерв'ю</i>	Збір психологічно значущої інформації в процесі спостереження та аналізу відповідей діагностованих
<i>Рольова гра</i>	Комплексна корекційно-діагностична методика визначення форм професійної поведінки
<i>Групова дискусія</i>	Постановка, обговорення та вирішення проблем у групі, в процесі чого оцінюються знання, особистісні та ділові якості працівників
<i>Метод критичних інцидентів</i>	Оцінка поведінки працівника в критичній ситуації (прийняття відповідального рішення, вирішення нової проблеми, подолання конфліктної ситуації та ін.)
<i>Психобіографічний метод</i>	Оцінка працівника на основі біографічних даних, самостійного звіту про мотиви поведінки, самооцінки особистісних і ділових якостей
<i>Матричний метод</i>	Порівняння фактичних якостей працівника з сукупністю професійно важливих (еталонних) якостей

Вибір і застосування того чи іншого методу залежать від конкретного завдання і кваліфікації працівника, який проводить оцінку, від наявності навичок роботи з діагностичними методами, фінансових і тимчасових можливостей.

Таким чином, в теорії і практиці оцінки персоналу існують різні підходи і концепції. Найчастіше при оцінці індивідуально-психологічних властивостей підбір методик діагностики відбувається випадково без урахування психограми, аналізу діяльності, професійно значущих якостей, що впливають на успішність діяльності.

Алгоритм проведення оцінки ключових кваліфікацій включає в себе наступні етапи:

1. Структурно-функціональний аналіз професійної діяльності. Діяльність аналізується з наочно-дієвої сторони і з боку психічних процесів і якостей, через які реалізується її предметна сторона. Структурний аналіз включає ієрархічне структурування діяльності, при якому розкривається структура професійно важливих якостей як частина психологічної системи діяльності.

2. Розробка анкети, в якій експертам пропонується оцінити виділені властивості або якості, необхідні для успішної роботи, бажані або нейтральні. При обробці анкети питання, що відносяться до відповідних властивостей і якостей, групуються за певними розділами відповідно до класифікації психічних процесів.

3. Математична обробка даних, що включає визначення коефіцієнтів вагомості професійно значущих характеристик, які розглядаються як ключові кваліфікації.

4. Підбір комплексу діагностичних методик, адекватних завданням оцінки персоналу.

5. Обробка отриманих даних. Складаються матриці інтеркореляцій між окремими якостями для оцінки працівника з урахуванням його стажу роботи.

6. Формулювання висновку про відповідність кандидата займаній посаді і рекомендацій щодо його професійного зростання і кар'єри.

Вчені зазначають, що оцінка персоналу проводиться не тільки для вивчення ступеня підготовленості працівника до виконання саме того виду діяльності, яким він займається, але і з метою виявлення рівня його

потенційних можливостей для оцінки перспектив професійного зростання [15].

Висновок до першого розділу

За результатами аналізу наукових джерел встановлено, що підходи до оцінки персоналу регламентуються локальними нормативними актами, а до атестації – державними нормативними актами; атестація – формалізована процедура, повинна бути зафіксована в певних формах, а оцінка може бути неформалізованою; атестація повинна проводитися регулярно, її періодичність чітко прописана в нормативних актах. Періодичність оцінки залежить від цілей, завдань організації; атестації підлягає вичерпний список посад керівників і фахівців, а оцінка може охоплювати всі категорії персоналу.

Встановлено, що мета атестації суто адміністративна - визначення відповідності співробітника обіймати посаду. Оцінка служить як мінімум трьом цілям: адміністративній (відповідність займаної посади), інформаційній (інформування співробітників про можливі напрямки їх розвитку) та мотиваційній.

Наукові підходи зводяться до алгоритму проведення оцінки ключових кваліфікацій і включають в себе наступні етапи:

1. Структурно-функціональний аналіз професійної діяльності.
2. Розробка анкети.
3. Математична обробка даних.
4. Підбір комплексу діагностичних методик.
5. Обробка отриманих даних.
6. Формулювання висновку.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ОБГРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ КРИТЕРІЇВ АТЕСТАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ

Організаційні засади обґрунтування психодіагностичних методів та програма емпіричного дослідження соціально-психологічних особливостей атестації працівників банку «ПУМБ»

Особливості організації дослідження. Організація емпіричного дослідження здійснювалась у три основні етапи, а саме: підготовчий, емпіричний та завершальний, характеристика яких зазначена у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Характеристика етапів дослідження

№	Етап	Зміст етапу
1	Підготовчий	Здійснення теоретичного аналізу основних наукових підходів щодо організації процесу атестації персоналу. Визначення вибірки дослідження. Розробка емпіричної моделі організації дослідження.
2	Емпіричний	Підбір та обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження соціально-психологічних особливостей атестації працівників банку «ПУМБ». Проведення атестації працівників банку «ПУМБ».
3	Завершальний	Аналіз системи атестації персоналу в банківській установі «ПУМБ». Узагальнення результатів теоретичного та емпіричного дослідження. Розробка практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності атестації працівників банківської установи.

Емпіричне дослідження соціально-психологічних особливостей атестації банківських працівників проводилося впродовж 2017–2018 рр. На першому етапі на основі теоретичного аналізу наукових підходів щодо

організації процесу атестації персоналу визначалася вибірка дослідження, здійснювалася розробка програми емпіричного дослідження.

На другому етапі здійснювався підбір методик, які можна використовувати для атестації банківських працівників; здійснювався підбір критеріїв оцінювання банківських працівників на основі теоретичного аналізу наукових джерел; проведена атестація працівників банку «ПУМБ».

На третьому етапі здійснювалася емпірична апробація технології психологічної атестації банківських працівників, узагальнення результатів дослідження.

Психологічна методика може бути охарактеризована як ефективна лише в тому випадку, якщо вона задовольняє такі основні умови: використання шкали інтервалів, надійність, валідність, дискримінативність, наявність нормативних даних [6, с. 150]. Теоретичні і практичні аспекти психодіагностики знаходимо у працях М. Корольчука, В. Осьодло [34], А. Анастасі [1], Л. Бурлачука [6], І. Галяна [10], В. Моргуна [51] та ін.

Враховуючи обмеженість в часі та достатню закритість банківських працівників до будь-яких досліджень їх діяльності ззовні, а також особливість даного дослідження, яке стосується оцінювання особистості, що за своєю природою в основному є стресовим фактором для досліджуваного і часто сприймається банківськими працівникам- як інструмент покарання чи можливого звільнення, взяти участь у добровільній атестації погодилася різна кількість працівників, а саме:

- за методиками «Діагностика соціально-психологічних установок особистості» О.Ф. Потьомкіної та за проективною методикою «Конструктивний малюнок людини з геометричних фігур» Д.Я. Райгородського було досліджено 42 особи;

- за методикою для визначення типу акцентуацій характеру К. Леонгарда - Г. Шмішека було досліджено 50 осіб;

- за методом соціометрії, який був розроблений Дж. Морено, було досліджено 30 осіб, які в свою чергу були поділені на 2 групи по 15 осіб для того, щоб можна було краще дослідити взаємозв'язки у групах;

- за методикою Л. Йовайші досліджено лише 24 особи.

В емпіричному дослідженні використано такі змінні (додатки А, Б, В): посадовий статус, стаж роботи та стать суб'єкта атестації; професійно-важливі якості банківських працівників (організаторські та аналітичні здібності; стратегічне мислення; вміння працювати з командою, згуртувати колектив; досвідченість; цілеспрямованість; вміння оперативно приймати рішення; комунікабельність; харизматичність; відповідальність; професіоналізм; справедливість; об'єктивність; рішучість; вміння делегувати повноваження; вміння вирішувати конфлікти; бажання самовдосконалення).

Статистичний аналіз даних і графічну презентацію результатів здійснено за допомогою програмного забезпечення IBM SPSS (версія 20.0) та Microsoft Excel 2010.

Відповідно до завдань дослідження на різних його етапах використовувалися такі методи дослідження:

- теоретичні: аналіз, абстрагування, узагальнення, систематизація, моделювання (використовувалися при опрацюванні наукових джерел для визначення основних підходів до атестації банківських працівників та для висвітлення соціально-психологічної сутності, складових та проблем атестації банківських працівників);

- емпіричні: анкетування, тестування, самооцінювання, спостереження, інтерв'ю;

- математико-статистичні: кореляційний аналіз, факторний аналіз, кластерний аналіз.

В якості методик дослідження була використана методика діагностики соціально-психологічних установок особистості О.Ф. Потьомкіної (Додаток Г), яка виявляє дві шкали:

- 1 шкала - оцінює спрямованість особи співробітника на процес або результат. За кожну позитивну відповідь на питання опитуваний одержує 1 бал. Сума балів за позитивні відповіді на непарні питання (1, 3, 5, 7 і т. д.) відображатиме орієнтацію суб'єкта на процес діяльності, а на парні питання — орієнтацію суб'єкта на результат;

- 2 шкала - оцінює співробітника на індивідуалізм або колективізм. Чим більше набрана сума балів перевищує 10, тим більше в суб'єкта виражений колективізм, бажання допомогти людям, і навпаки, чим менша сума балів від 10, тим більше у суб'єкта виражений індивідуалізм.

Проективна методика «Конструктивний малюнок людини з геометричних фігур» Д.Я. Райгородського (Додаток Д) спрямована на визначення психологічного типу. У рамках даного дослідження необхідно намалювати фігуру людини, складену з десяти елементів, серед яких можуть бути трикутники, кола і квадрати. Їх комбінація і визначає тип особистості.

В нашому дослідженні під час проведення атестації працівників банку «ПУМБ» ми використали методику для визначення типу акцентуацій характеру К. Леонгарда – Г. Шмішека з метою визначити тип акцентуації характеру особистості працівника (Додаток Є).

Акцентуація характеру – перебільшений розвиток окремих властивостей характеру на шкоду іншим, у результаті чого погіршується взаємодія з оточуючими людьми. Вираженість акцентуації може бути різноманітною – від легкої, помітної лише найближчому оточенню, до крайніх варіантів, коли треба замислюватися, чи немає хвороби – психопатії, відтак таке дослідження є вкрай необхідним для банківських працівників, оскільки вони працюють і з людьми, і з значними сумами грошових коштів.

Виділені Леонгардом 10 типів акцентуованих особистостей розділені на дві групи: акцентуації характеру (демонстративний, педантичний, застряваючий, збудливий) і акцентуації темпераменту (гіпертимний, дистимічний, тривожно-боязливий, циклотимний, афективний, емотивний) [63].

Наступне дослідження спрямоване на дослідження безпосередніх емоційних стосунків усередині групи, а саме – це метод соціометрії, який був розроблений Дж. Морено (Додаток Ж). Застосовується для діагностики міжособистісних і міжгрупових відносин з метою їхньої зміни, поліпшення й удосконалювання. Використання соціометрії дозволяє проводити вимір авторитету формального і неформального лідерів для перегрупування людей у командах так, щоб знизити напруженість у колективі, що виникає через взаємну ворожість деяких членів групи. Соціометрична процедура проводиться груповим методом, його проведення не вимагає великих часових витрат (до 15 хв.). Вона дуже корисна в прикладних дослідженнях, особливо в роботах по удосконалюванню відносин у колективі.

Остання методика, яка була використана в нашому дослідженні – це методика Л. Йовайші. Запропонована методика застосовується для оцінки нахилів до діяльності у різних сферах, таких, як:

1. сфера мистецтва (людина-художній образ);
2. сфера технічних інтересів (людина-техніка);
3. сфера роботи з людьми (людина-людина);
4. сфера розумової праці (нахили до розумової діяльності);
5. сфера фізичної праці (нахили до рухливої, фізичної роботи);
6. сфера матеріальних інтересів (виробництво і споживання матеріальних благ, планово-економічна діяльність)

Вказані методики дозволяють оцінити якості, які є важливими при побудові робочого процесу, а також визначити тип особистості фахівців. Виходячи з отриманих даних, ми зможемо запропонувати рекомендації керівництву банку «ПУМБ», спрямовані на підвищення продуктивності праці працівників.

Висновок до другого розділу

Емпіричне дослідження соціально-психологічних особливостей атестації банківських працівників проводилося впродовж 2017–2018 рр. На першому етапі на основі теоретичного аналізу наукових підходів щодо

організації процесу атестації персоналу визначалася вибірка дослідження, здійснювалася розробка програми емпіричного дослідження.

На другому етапі здійснювався підбір методик, які можна використовувати для атестації банківських працівників; здійснювався підбір критеріїв оцінювання банківських працівників на основі теоретичного аналізу наукових джерел; проведена атестація працівників банку «ПУМБ».

На третьому етапі здійснювалася емпірична апробація технології психологічної атестації банківських працівників, узагальнення результатів дослідження.

Враховуючи обмеженість в часі та достатню закритість банківських працівників до будь-яких досліджень взяти участь у добровільній атестації погодилася різна кількість працівників, а саме:

- за методиками «Діагностика соціально-психологічних установок особистості» О.Ф. Потьомкіної та за проективною методикою «Конструктивний малюнок людини з геометричних фігур» Д.Я. Райгородського було досліджено 42 особи;

- за методикою для визначення типу акцентуацій характеру К. Леонгарда - Г. Шмішека було досліджено 50 осіб;

- за методом соціометрії, який був розроблений Дж. Морено, було досліджено 30 осіб, які в свою чергу були поділені на 2 групи по 15 осіб для того, щоб можна було краще дослідити взаємозв'язки у групах;

- за методикою Л. Йовайші досліджено 24 особи.

В емпіричному дослідженні використано такі змінні, як: посадовий статус, стаж роботи та стать суб'єкта атестації та професійно-важливі якості банківських працівників.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ КРИТЕРІЇВ АТЕСТАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ «ПУМБ»

3.1. Аналіз системи атестації персоналу в банківській установі «ПУМБ»

У банківській установі «ПУМБ» велика увага приділяється кар'єрному розвитку персоналу, а саме розвитку індивідуальних професійних навичок співробітників. Професійний розвиток заснований на виявленні потреб організації в кадрах і аналізі кваліфікації, досвіду і побажань самих співробітників, які фіксуються в ході проведення кар'єрних інтерв'ю та щорічної процедури атестації персоналу. Банк дає можливість розвиватися як в рамках поточної професії, так і в нових сферах діяльності.

Такий підхід забезпечує ефективну взаємодію між персоналом і організацією, коли співробітник може розвиватися в перспективній сфері, а банк, в свою чергу, має можливість найбільш ефективно використовувати потенціал співробітника для вирішення бізнес-завдань.

Навчання в банківській установі «ПУМБ» є невід'ємною частиною професійного розвитку кожного співробітника. Особлива увага приділяється адаптаційному навчанню, розвитку професійних навичок, а також ділових і управлінських якостей.

Процедура атестації персоналу в банківській установі «ПУМБ» формалізована, поширюється на всі підрозділи банку і призначена для всіх співробітників і керівників всіх рівнів, починаючи від реєстраційного працівника і закінчуючи директорами управлінь.

Завдання реалізації процедури атестації персоналу в банківській установі «ПУМБ»:

1. Проаналізувати результати діяльності співробітників за минулий період.
2. Оцінити знання і навички співробітників.
3. Визначити план професійного та кар'єрного розвитку.

4. Сформувати план діяльності на майбутній період і індивідуальні цілі для кожного співробітника.

Предметом оцінки є рівень ефективності діяльності, а також ступінь розвитку професійних і корпоративних компетенцій.

Цикл оцінки починається з моменту постановки цілей на звітний період і закінчується оцінкою результатів в кінці цього періоду. На початку звітнього періоду (початок року) керівник ставить цілі співробітникам свого підрозділу відповідно до стратегії та планів банківської установи «ПУМБ».

Постановка цілей на рік проводиться на початку року. В цьому процесі беруть участь всі співробітники. Постановка цілей проводиться з кожним новим співробітником, що приходять у відділ протягом року, щоб в кінці року можна було об'єктивно оцінити роботу кожного.

Цілі ставляться каскадним методом: виходячи з генеральної мети і стратегічних цілей, ставляться цілі регіональним підрозділам і управлінням, потім структурним підрозділам управлінь і відділам. На основі цілей відділу визначаються індивідуальні цілі для співробітників. Цілі всіх підрозділів повинні бути узгоджені між собою, разом з тим, щоб могла бути досягнута генеральна мета. Тому, наскільки якісно будуть поставлені цілі, залежить результат співробітника.

Співробітник і керівник отримують по електронній пошті повідомлення від Управління по роботі з персоналом про початок процедури постановки цілей, яке дає доступ до електронних форм, розташованих на внутрішньокорпоративному HR-порталі.

Керівник формує індивідуальні цілі для кожного працівника, виходячи з цілей підрозділу. Для кожної поставленої мети керівник визначає вагу виходячи з пріоритетів. Вага проставляється у відсотках від 0 до 100 з таким розрахунком, щоб сума по всіх цілях становила в результаті 100%.

Співробітник і керівник під час особистої зустрічі обговорюють цілі і майбутні проекти, узгоджують цілі і критерії оцінки цілей. Під час зустрічі керівник і співробітник повинні переконатися в тому, що у них єдине

розуміння цілей і критеріїв успішності їх виконання. Після остаточного узгодження цілей керівник схвалює процедуру постановки цілей на HR-порталі.

Співробітник роздруковує форми в 3-х примірниках, ставить в них свою підпис і передає на підпис керівнику. Один екземпляр форми з підписами передається внутрішньою поштою у Відділ по роботі з персоналом. В одному примірнику форми залишаються у співробітника і керівника.

Протягом усього року керівник підрозділу здійснює моніторинг виконання завдань співробітником відповідно до поставлених йому цілей і дає зворотній зв'язок співробітнику в міру виконання завдань.

При необхідності керівник здійснює коригування завдань і діяльності підлеглого за допомогою особистих зустрічей. Зміна або коригування цілей відображається в оціночних формах.

В кінці року керівник проводить оцінку рівня досягнення цілей і ступеня розвитку компетенцій, необхідних для даного рівня посади підлеглого. Рівень розвитку компетенцій впливає на ефективність роботи та досягнення результату співробітником.

Співробітник і керівник заповнюють оціночні форми, потім призначають дату оціночного інтерв'ю. Співробітник і керівник зустрічаються для проведення оціночного інтерв'ю, в ході якого підводяться підсумки роботи за оцінюваний період, відбувається обмін думками і узгоджуються всі питання, що стосуються діяльності співробітника.

Під час проведення оціночної співбесіди керівник та працівник обговорюють результати, досягнуті працівником за звітний період; компетенції працівника включаючи факти, що підтверджують їх наявність або відсутність; фактори, що вплинули на досягнуті результати і психологічні особливості поведінки на робочому місці.

Під час оціночної зустрічі взаємодія здійснюється за допомогою діалогу керівника і співробітника. Керівник дає зворотній зв'язок

співробітнику про результати його роботи по досягненню цілей, виділяє його досягнення і слабкі сторони діяльності, означає можливості професійного та кар'єрного розвитку та навчання. Співробітник висловлює свої очікування щодо взаємодії з керівником, подальшого професійного розвитку.

В результаті співбесіди керівник і співробітник повинні прийти до згоди щодо відповідності фактичних компетенцій та результатів необхідному рівню і узгодити підсумкову оцінку.

До психологічних недоліків системи атестації персоналу в банківській установі «ПУМБ» відносимо можливу суб'єктивність керівника. Те, що фактично оцінює співробітника тільки одна людина – його безпосередній керівник, може впливати на об'єктивність оцінки. Навіть якщо керівник оцінює досить добре, оцінки однієї людини не завжди буває досить, щоб склалася повна картина. Для якісної оцінки важлива участь кількох людей з різним баченням і знаннями, які доповняють коментарі один одного.

Більшість співробітників оцінюються тільки за 4 компетенціями:

- ініціативність;
- орієнтованість на результат;
- робота в команді;
- орієнтованість на клієнта.

У кожного керівника можуть бути «улюблені» і «неулюблені» співробітники, і, на жаль, в деяких випадках особисте ставлення керівника необ'єктивно впливає на оцінку в більшу або меншу сторону.

На практиці спостерігаються «добрі» керівники, яким незручно описувати мінуси підлеглих, щоб нікого не образити, або вони не хочуть "виносити сміття з хати" і вважають, що всі проблеми вирішать самі, в рамках свого підрозділу. У них регулярно спостерігаються хороші оцінки навіть у тих співробітників, про недбайливість яких обізнаний весь банк.

Не всі керівники вміють добре оцінювати, наприклад, зайнявши керівну посаду не так давно і не маючи в минулому досвіду оцінки. Вони можуть ставити оцінки «навмання».

Не всі керівники розуміють важливість процедури. На жаль, спостерігаються керівники, які вважають оцінку непотрібною тратою часу, відносяться до неї вкрай формально, іноді навіть не проводячи зустріч зі співробітником. Така оцінка вкрай не ефективна, оскільки не відображає максимально докладно досягнення співробітника і його очікування щодо професійного та кар'єрного розвитку, а також не тільки не впливає позитивно на мотивацію співробітника, що часто спостерігається в результаті конструктивної бесіди, але навіть може знизити мотивацію, оскільки людина не бачить, що її досягнення комусь цікаві, не відчуває уваги зі сторони роботодавця і безпосереднього керівника і навіть може розчаруватися, в разі якщо підготувався, продумав, які питання хотів би обговорити, а з ним у підсумку не поговорили. Наявність або відсутність факту бесіди комп'ютерна система, на жаль, простежити не може, підтвердження можливе тільки у випадках, коли про це скаже співробітник.

Не всі співробітники відділу по роботі з кадрами розуміють важливість процедури. І тому не вважають важливим правильно анонсувати її і намагатися максимально мотивувати співробітників і керівників серйозно ставитися до оцінки, якісно заповнювати форми і проводити серйозну, тривалу бесіду.

Отже, незважаючи на багато плюсів, якими володіє система оцінки персоналу, на даний момент використовується в «ПУМБ», ми можемо відзначити важливі мінуси, які заважають досягненню основних цілей проведення періодичної (в даному випадку, річної) атестації, оцінити відповідність рівня праці, якостей і потенціалу працівника вимогам виконуваної діяльності, а також визначити ставлення співробітника до своєї роботи, дізнатися про його подальші плани та побажання щодо свого розвитку для того, щоб грамотно переміщувати по кар'єрній драбині і психологічно мотивувати майбутню активну професійну діяльність.

3.2. Аналіз дослідження психологічних особливостей банківських працівників

За методикою «Діагностика соціально-психологічних установок особистості» О.Ф. Потьомкіної було задіяно 42 співробітники банку «ПУМБ». Результати за шкалою «індивідуалізм-колективізм» зображені на Рис. 3.1.

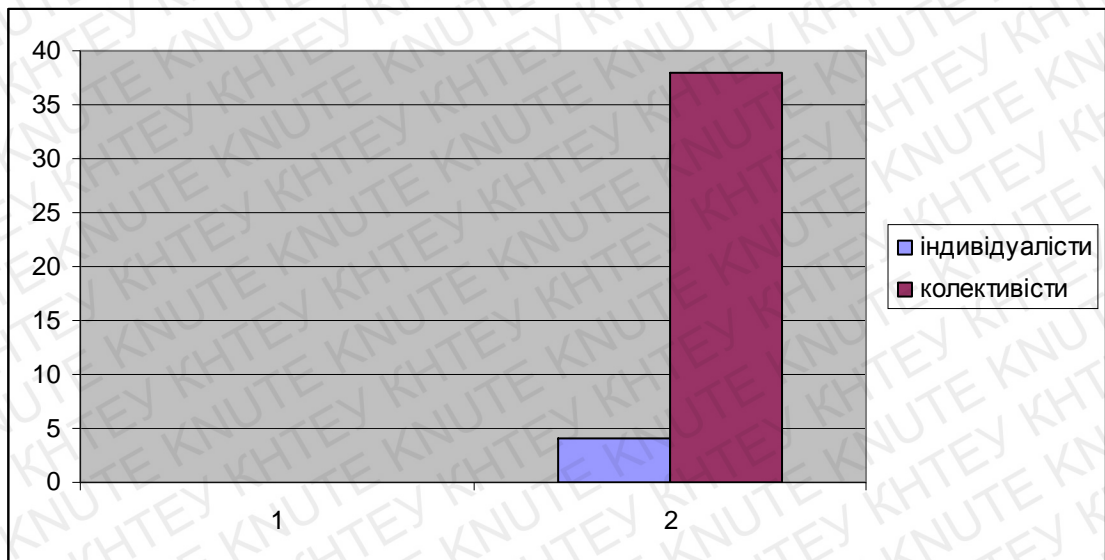


Рис. 3.1. Розподіл працівників банку «ПУМБ» за шкалою «індивідуалізм-колективізм»

В результаті проведеного дослідження було визначено, що 9,5 % співробітників (4 людини) банку «ПУМБ» тяжіють до індивідуального типу роботи. Працівники подібного типу вважають за краще виконувати роботу в самоті. Навіть якщо у них виникнуть труднощі при реалізації професійних обов'язків, вони лише в крайньому випадку звернуться за допомогою. При реалізації професійної функції такі люди враховують як прийняття того чи іншого рішення відіб'ється на них особисто. Присутність співробітників-індивідуалістів в досліджуваній банківській установі формує певні труднощі, оскільки професійна діяльність фахівців різних відділів даної установи взаємопов'язана, отже, необхідна тісна взаємодія співробітників для досягнення ефективності діяльності.

Колективізм як пріоритетний стиль роботи розглядають 90,5% працівників досліджуваної організації (38 осіб). Колективізм працівників характеризується необхідністю роботи в колективі. Співробітникам даного типу важлива сприятлива психологічна атмосфера, а також підтримка колег.

Наступною шкалою даної методики є спрямованість на процес-результат, результати якої зображені на рис.3.2.

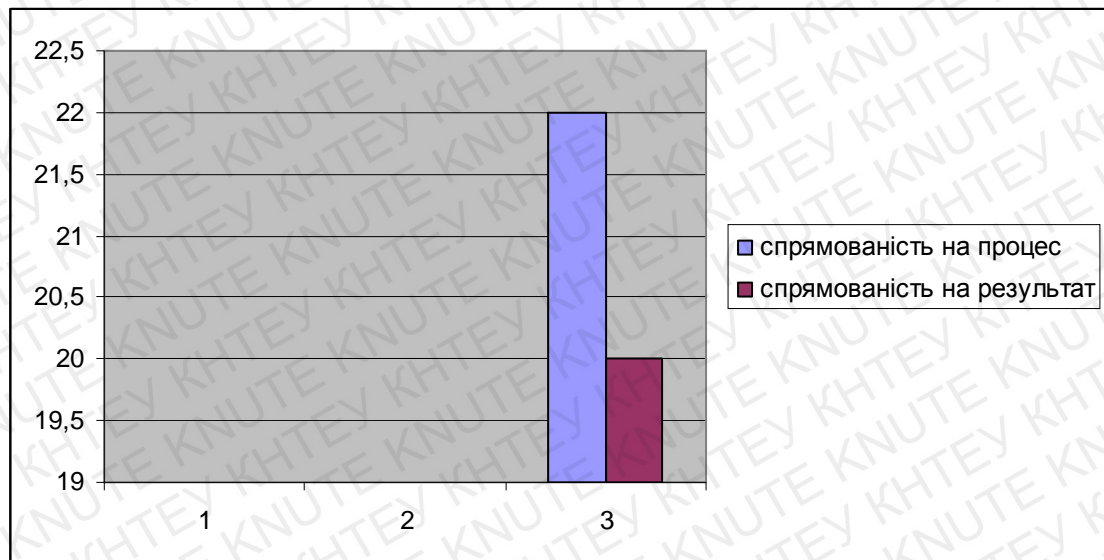


Рис. 3.2. Розподіл працівників банку «ПУМБ» за спрямованістю «процес-результат»

Опитані респонденти за даним критерієм розділилися на дві практично рівнозначні категорії: 52% (22 особи) націлені на процес і 48% (20 осіб) працівників мотивовані на результат. Націленість співробітників на процес характеризується заглибленістю в роботу, про досягнення результату такі люди мало замислюються, тому можуть запізнитися із здачею роботи, що і є однією з негативних рис.

Націленість співробітників на результат характеризується прагненням досягти мети, як особистої, так і організації в цілому, якщо працівник в цьому зацікавлений, незважаючи на будь-які перешкоди. Також відмінною рисою є нехтування якістю роботи на догоду її швидшому виконанню.

За результатами нашого дослідження з 10 фахівців банку «ПУМБ», націлених на результат лише один схильний до індивідуалізму, що може

свідчити про специфіку особистісних характеристик деяких працівників досліджуваної установи або про нещирі відповіді на питання методики.

Результати проективної методики «Конструктивний малюнок людини з геометричних фігур» Д.Я. Райгородського зображені на Рис. 3.3.

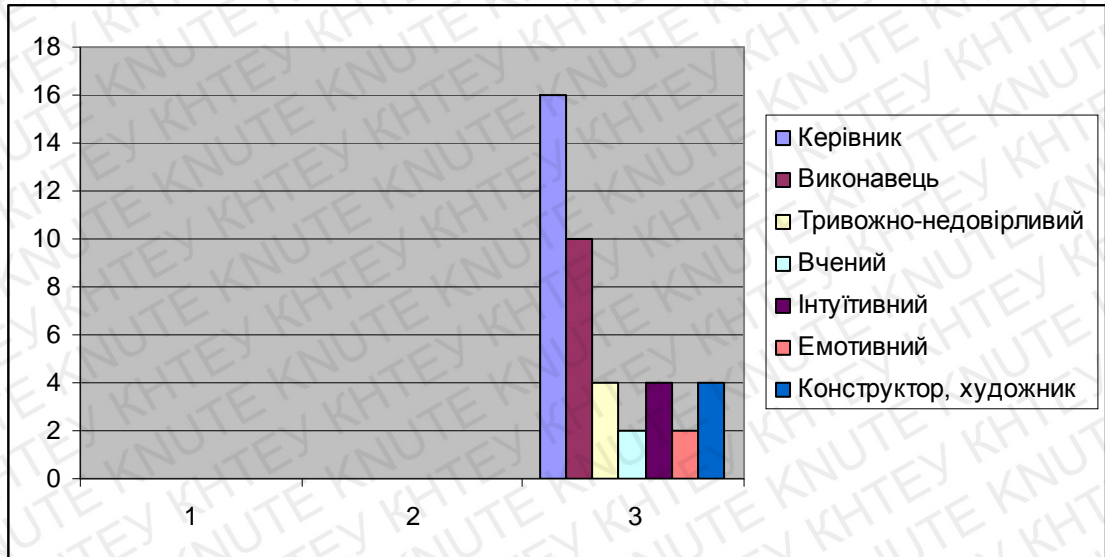


Рис. 3.3. Розподіл типів особистості працівників банку «ПУМБ» за методикою "Конструктивний малюнок людини з геометричних фігур"

Згідно з отриманим дослідженням за методикою "Конструктивний малюнок людини з геометричних фігур" було виявлено, що типи особистості «керівник» і «виконавець» представлені 38% (16 осіб) і 24% (10 осіб) відповідно, «тривожно-недовірливий тип» – 9,5% співробітників (4 співробітники), «вчений» становить 5% від загальної маси, тобто 2 працівника. До «інтуїтивного» і «емотивного» типів належать 9,5% (4 працівника) і 5% (2 особи) працівників відповідно. До типу «конструктор, художник» відносяться 9,5% (4 людини).

На Рис. 3.4 ми можемо ознайомитися з результатами дослідження за методикою акцентуації характеру К. Леонгарда – Г. Шмішека. Завдяки умовним позначенням в правій частині ми можемо спостерігати, як у відсотковому співвідношенні розподілилися результати дослідження. Відсотки представлені від найбільшого до найменшого, що і свідчить про те, що чим вищий показник, тим риса є акцентуованою.

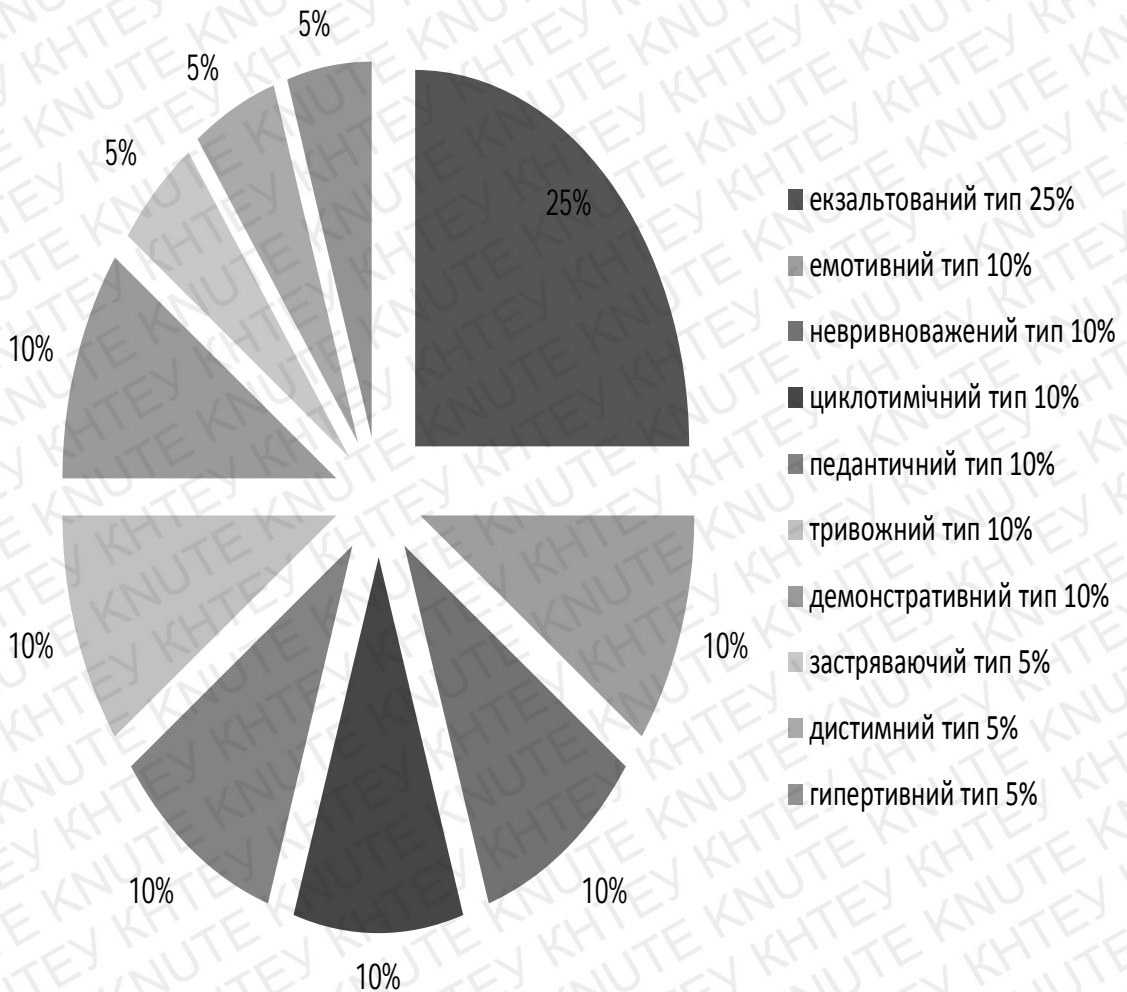


Рис. 3.4. Результати дослідження за методикою типу акцентуації характеру Леонгарда-Шмішека

В дослідженні приймало участь 50 осіб працівників банку «ПУМБ». Досліджуваним було запропоновано бланк на якому було 88 питань, на які потрібно відповісти так «+» або ні «-». Загальний час проведення методики 1 год. 30 хв., ніяких порушень під час дослідження не спостерігалось.

Отже, при оцінці результатів дослідження було виявлено, що у 25% працівників переважає афективно-екзальтований тип, це свідчить, що яскрава риса цього типу – це здатність захоплюватися, а також відчуття щастя, радості, насолоди. Згідно з трактуванням результатів методики, ці почуття у них можуть часто виникати з причини, яка в інших не викликає великого підйому, вони легко приходять в захват від радісних подій і у повний відчай – від сумних. Їм властива висока контактність, балакучість,

влюбливість. Такі люди часто сперечаються, але не доводять справи до відкритих конфліктів. У конфліктних ситуаціях вони бувають як активною, так і пасивною стороною. Вони прив'язані до друзів і близьких, альтруїстичні, мають відчуття співчуття, добрий смак, проявляють яскравість і щирість почуттів. Можуть бути панікерами, схильні миттєвим настроям, поривчасті, легко переходять від стану захвату до стану печалі, володіють лабільністю психіки [63].

У 10% працівників банківської установи переважає емотивний тип. Як зазначає Д. Я. Райгородський, цей тип споріднений з екзальтованим типом, але прояви його не настільки бурхливі. Для емотивного типу характерні емоційність, чутливість, тривожність, балакучість, боязкість, глибокі реакції в області тонких почуттів. Найбільш сильно виражена риса – гуманність, співпереживання іншим людям або тваринам, чуйність. Вони вразливі, слізливий, будь-які життєві події сприймають серйозніше, ніж інші люди. Гостро реагують на сцени з фільмів, де будь-кому загрожує небезпека, сцена насильства може викликати у них сильне потрясіння, яке довго не забудеться і може порушити сон. Рідко вступають у конфлікти, образи носять в собі, не "вихлюпуються" назовні. Їм властиве загострене почуття обов'язку, старанність. Дбайливо ставляться до природи, люблять вирощувати рослини, доглядати за тваринами [63].

У 10% працівників переважає неврівноважений тип. Для цього типу, згідно зауваг Д. Я. Райгородського, характерна підвищена імпульсивність, інстинктивність, грубість, занудство, похмурість, схильність до хамства і брані, до чвар і конфліктів, в яких сам і є активною, провокуючою стороною. Дратівливий, запальний, часто змінює місце роботи, важко пристосуватися в колективі. Відзначається низька контактність у спілкуванні, сповільненість вербальних і невербальних реакцій. Для нього ніяка праця не стає привабливою, він працює лише в міру необхідності, виявляє таке ж небажання вчитися. Байдушний до майбутнього, цілком живе сьогоднішнім, бажаючи витягти з нього масу розваг. Підвищена імпульсивність або

виникаюча реакція збудження гасяться працею і можуть бути небезпечні для оточуючих. Він може бути владним, вибираючи для спілкування найбільш слабких [63].

У 10% працівників банківської установи переважає циклотимний тип. Як вказує Д. Я. Райгородський, він характеризується зміною гіпертимних і дистимних станів. Їм властиві часті періодичні зміни настрою, а також залежність від зовнішніх подій. Радісні події викликають у них картини гіпертимів: жага діяльності, підвищена балакучість, стрибка ідей; сумні – пригніченість, сповільненість реакцій і мислення, так само часто змінюється їх манера спілкування з оточуючими людьми. Перш галасливі і жваві, вони стають млявими домосідами, спостерігається падіння апетиту, безсоння, або, навпаки, сонливість. На зауваження реагують роздратуванням, навіть грубістю і гнівом, в глибині душі, однак, впадаючи при цьому в зневіру, глибоку депресію, не виключені суїцидальні спроби [63].

У 5% працівників компанії переважає застрягаючий тип. Його характеризує, на думку Д.Я. Райгородського, помірна товариськість, занудливість, схильність до моралей, мовчазність. Він часто страждає від уявної несправедливості по відношенню до нього. У зв'язку з цим виявляє настороженість і недовірливість по відношенню до людей, чутливий до образ і засмучення, вразливий, підозрілий, відрізняється мстивістю, довго переживає те, що сталося, не здатний "легко відходити" від образ. Для нього характерна зарозумілість, часто виступає ініціатором конфліктів, самовпевнений, жорсткий [63].

У 10% працівників банківської установи переважає педантичний тип. На думку Д.Я. Райгородського, він характеризується ригідністю, інертністю психічних процесів, тяжкістю на підйом, довгим переживанням травмуючих подій. У конфлікти люди такого типу вступають рідко, виступаючи радше пасивною, ніж активною стороною. В той же час дуже сильно реагують на будь-який прояв порушення порядку. Пунктуальний, акуратний, особливу увагу приділяє чистоті і порядку, скрупульозний, добросовісний, схильний

жорстко слідувати плану, у виконанні дій неквапливий, посадиючий, орієнтований на високу якість роботи і особливу акуратність, схильний до самоперевірок, сумнівам у правильності виконаної роботи, бурчання. [63].

У 5% працівників банківської установи переважає дистимний тип. Люди цього типу, на думку Д.Я. Райгородського, відрізняються серйозністю, навіть пригніченістю настрою, повільністю, слабкістю волевих зусиль. Для них характерні песимістичне ставлення до майбутнього, занижена самооцінка, а також низька контактність, небагатослівність в бесіді, навіть мовчазність [63].

У 10% працівників банківської установи переважає тривожний тип. На думку Д.Я. Райгородського, людям даного типу властива низька контактність, мінорний настрій, боязкість, лякливість, невпевненість в собі. Властиві їм з дитинства образливість, чутливість, сором'язливість заважають зблизитися з тими, з ким хочеться, особливо слабкою ланкою є реакція на ставлення до них оточуючих. Непереносимість насмішок, підозри супроводжуються невмінням постояти за себе, відстояти правду при несправедливих звинуваченнях. Рідко вступають у конфлікти з оточуючими, граючи в них в основному пасивну роль, в конфліктних ситуаціях вони шукають підтримки і опори [63].

У 10% працівників банківської установи переважає демонстративний тип. Він характеризується, як вказує Д.Я. Райгородський, підвищеною здатністю до витіснення, демонстративністю поведінки, жвавістю, рухливістю, легкістю у встановленні контактів. Схильний до фантазерства, брехливості і удавання, спрямованим на прикрашання своєї персони, авантюризму, артистизму, до позерства. Відзначається безмежний егоцентризм, спрага захоплення, співчуття, шанування, подиву. Самооцінка сильно далека від об'єктивності. Може драгувати своєю самовпевненістю і високими домаганнями, сам систематично провокує конфлікти, але при цьому активно захищається [63].

У 5% працівників компанії переважає гіпертимний тип. Людей цього типу, на думку Д.Я. Райгородського, відрізняє велика рухливість, товариськість, балакучість, вираженість жестів, міміки, пантоміміки, надмірна самостійність, схильність до пустощів, брак почуття дистанції у стосунках з іншими. Часто спонтанно відхиляються від початкової теми в розмові. Скрізь вносять багато шуму, люблять компанії однолітків, прагнуть ними командувати. Вони майже завжди мають дуже гарний настрій, добре самопочуття, високий життєвий тонус, нерідко квітучий вигляд, хороший апетит, здоровий сон, схильність до обжерливості і іншим радощам життя. Це люди з підвищеною самооцінкою, веселі, легковажні, поверхневі і, разом з тим, діловиті, винахідливі, блискучі співрозмовники; люди, які вміють розважати інших, енергійні, діяльні, ініціативні [63].

Отже, у більшості працівників банківської установи «ПУМБ», тобто у 25% переважає екзальтований або ж лабільний тип акцентуацій характеру – це свідчить про те, що ці працівники не зможуть сприяти високим показникам діяльності банківської установи. В представників цього типу дуже мінливий настрій, яскраво виражені емоції, підвищене відволікання на зовнішні подразники та надмірна балакучість. Для того щоб відповідати високим стандартам професії, потрібно бути врівноваженим, спокійним, спочатку добре обміркувати, а вже потім висловлювати свою думку – а ці риси просто не притаманні екзальтованому типу людей. На думку Д.Я. Райгородського, риси, які привабливі для співрозмовника – почуття, співчуття, яскравість емоцій, артистичне обдарування та прихильність до друзів. Риси, що відштовхують і спричиняють конфлікт – надмірна вразливість, панікерство, схильність до розпачу [63]. Люди цього типу досить трагічно сприймають сумні події та ситуації в яких можливий конфлікт, невдачі, які спричинені не тільки на роботі, а також мають дуже високу схильність до невротичної депресії (частіше виникає в осіб з ортодоксальним мисленням, у прямолінійних «правдошукачів» і в той же час внутрішньо

ранимих, залежних від інших людей, які потребують їх уваги і відчують страх перед самотністю) [64].

Найменші показники, а саме по 5% отримали застрягаючий, дистимічний та гіпертимний тип. Отже, як вказує Д.Я. Райгородський, такі люди «застрягають» на своїх думках, не можуть забути образ, «зводять, ведуть рахунки», притаманні службова і побутова незговірливість, схильність до затяжних чвар, у конфліктах частіше бувають активною стороною, чітко визначене коло ворогів і друзів.

Риси, які можуть бути привабливими для співрозмовника – прагнення домогтися високих показників у будь-якій справі, прояв високих вимог до себе, жага справедливості, принциповість, міцні стійкі погляди. Риси, які можуть спричинити конфлікт – уразливість, підозрлість, мстивість, честолюбство, самовпевненість, ревнивість, роздуте до фанатизму почуття справедливості. Ситуації в яких можливий конфлікт – зачеплене самолюбство, несправедлива образа, перешкода до досягнення честолюбних цілей, ситуація ревнощів здатні викликати «манію переслідування» [63].

Дистимічний тип притаманний людям у яких постійно знижений настрій, смуток, замкнутість, небагатослівність, песимістичність, тяжаться гучним товариством, з товаришами по службі не сходяться близько. У конфлікти вступають рідко, частіше є в них пасивною стороною. Цінують тих, хто дружить з ними і схильні їм підпорядковуватися. Риси, які можуть бути привабливими для співрозмовника – серйозність, висока моральність, сумлінність, справедливість. Риси, які відштовхують співрозмовників та можуть спричинити конфлікт – пасивність, песимізм, смуток, сповільненість мислення, «відрив від колективу». Ситуації в яких можливий конфлікт – ситуації, що потребують бурхливої діяльності, зміна звичного способу життя протипоказані, схильність до невротичної депресії [64].

Люди, яким притаманний гіпертимний тип – завжди веселі, у них надмірно піднятий настрій, говірки, дуже енергійні, самостійні, прагнуть до лідерства, ризику, авантюри, не реагують на зауваження, ігнорують

покарання, втрачають грань дозволеного, відсутня самокритичність. Риси, які можуть бути привабливими для співрозмовників – енергійність, жага діяльності, ініціативність, відчуття нового, оптимізм. Риси, які відштовхують співрозмовника, або навіть можуть спричинити конфлікт – легковажність, схильність до аморальних учинків, несерйозне ставлення до обов'язків, дратівливість у колі близьких людей. Ситуації, які викликають конфлікт – протипоказані монотонність, самотність, умови жорсткої дисципліни [64].

Отже, судячи з вище сказаного, особистісні риси більшості людей, які працюють в банку «ПУМБ» не можуть сприяти покращенню показників роботи банківської установи, тому що більшість з них легковажні, несерйозно ставляться до своїх обов'язків, пасивні, думають, що вся відповідальність за успішну роботу лежить лише тільки на керівниках.

Наступне дослідження спрямоване на дослідження безпосередніх емоційних стосунків усередині групи, а саме – це метод соціометрії, який був розроблений Дж. Морено [64].

Соціометричне дослідження проходило в два етапи, в ньому взяло участь 30 осіб банку «ПУМБ», було сформовано дві групи по 15 осіб для того, щоб можна було краще дослідити взаємозв'язки у групах.

В таблиці 3.1 і 3.2 зображені результати дослідження у вигляді соціометричної матриці (таблиці), куди включені всі вибори й відхилення, зроблені членами групи, у вигляді соціограми, що графічно зображує отримані результати (прізвища працівників змінено з етичних міркувань).

Таблиця 3.1.

Аналіз показників за методикою «Соціометрія», розробленою Дж. Морено

№	Прізвище	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Антропова		+					+			+					-2
2	Аронін	+						+				+				
3	Горшавенко			+						+					+	
4	Данилянц	+					+						+			
5	Дашурін		+						+					+		

Продовження табл.3.1.

6	Кабрисенко				+				+			+			-	
7	Кошляков		-2				+		+			+				
8	Мамонтова			+					+					-2	+	
9	Рапулін	+					+				-1				+	
10	Радомишльський		-3		+						+			+		
11	Бахматулліна				+			+					+			
12	Марченко		+		+				+				-2			
13	Ботяїнцев						+					+			+	
14	Коменко			+					+					+		
15	Хорумченко	-1			+		-2		+			+				
	Кількість виборів	4	5	3	3	2	5	3	5	4	2	4	4	3	3	4
	Кількість балів	6	4	5	5	6	6	6	11	1	3	5	5	2	3	4
	Загальна сума	10	9	8	8	8	11	9	16	5	5	9	9	5	6	8

Таблиця 3.2.

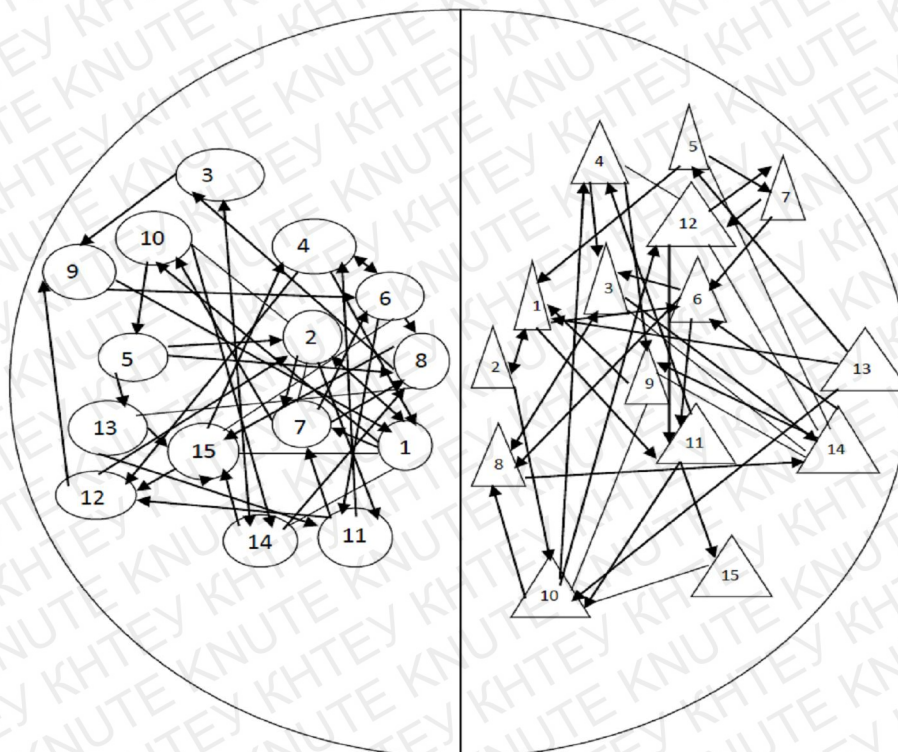
Аналіз показників за методикою «Соціометрія» розробленою Дж. Морено

№	Прізвище	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Мажов		+1				+2					+3				
2	Єрмоленко	+1				+2					+3					
3	Маріков			+1					+2						+3	
4	Буковський			+1	+2					+3			-2			
5	Коромочка	+1				+2		+3								-1
6	Барченко			+2					+2			+3				
7	Лазуренко		+1				+2						+3			
8	Койсеев			+1					+2							+3
9	Онорпенко	+1								+2	-1			+3		
10	Ломанова				+1				+2				+3			-1
11	Бахнюк				+1						+2					+3

12	Лімонов		+1				+2			+3						
13	Федорченко	+1				+2				+3						
14	Федорнова			-1		+1			+2					+3		
15	Мілімонов		+1				+2						-2	+3		
	Кількість виборів	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5
	Кількість балів	12	12	8	8	6	7	5	8	5	1	3	0	-1	-3	-1
	Загальна сума	16	16	13	11	9	10	8	12	8	5	6	3	2	2	4

В таблицях 3.1 і 3.2 відображаються результати дослідження, завдяки яким ми можемо визначити, хто яке місце займає в групі, і як саме ці результати будуть впливати на продуктивність роботи банку «ПУМБ».

На Рис. 3.5. – зображено результати соціометричного дослідження.



- позитивний односторонній вибір;
- ↔ позитивний двосторонній вибір;
- негативний односторонній вибір.

Рис. 3.5. Результати соціометричного дослідження працівників банку «ПУМБ»

З соціометричних матриць видно осіб, до яких ідуть більше всього стрілочок – це і є лідери груп. В першій групі чіткого лідера групи немає, оскільки майже кожна особа отримала по 2-3 стрілочки, крім №13, в нього присутній позитивний односторонній зв'язок лише з №5.

В другій групі ми спостерігаємо зовсім іншу картину, оскільки є чіткий лідер №1, він отримав найбільшу кількість зв'язків, а саме 4 стрілочки, а також є деякі номери які обрали лише раз (№15, №2, №5) або жодного разу ніхто не обрав (№13), що свідчить про те, що дана група осіб є менш згуртованою та результативнішою у цій групі буде з меншим показником, порівняно з першою групою.

Тому робимо висновок, що в деяких групах потрібно змінювати колектив для того, щоб робота була більш ефективною та націленою на результат, щоб створити сприятливий психологічний мікроклімат в колективах та підвищити продуктивність праці.

Наступною використаною методикою є методика Л. Йовайші, яка спрямована на виявлення схильностей до різних сфер професійної діяльності: роботі з людьми, практичній, інтелектуальній, естетичній, планово-економічній або екстремальній [64]. Участь у дослідженні за цією методикою згодилось взяти лише 24 працівника банку «ПУМБ», оскільки була обмеженість у часі.

Досліджуванним було запропоновано закінчити вислови, вибравши один з варіантів - «а» чи «б» та необхідно було обвести відповідну букву в бланку напроти номера питання (Додаток 3). В таблиці 3.3 наведено результати дослідження схильностей до різних сфер професійної діяльності працівників банку «ПУМБ»: I стовпчик - схильність до мистецтва, естетики; II стовпчик - схильність до роботи з технікою, сфера технічних інтересів; III стовпчик - схильність до роботи з людьми; IV стовпчик - схильність до розумової праці; V стовпчик - схильність до рухливої фізичної праці; VI стовпчик - схильність до роботи на виробництві і в сфері споживання матеріальних благ, планово-економічна діяльність.

Таблиця 3.3.

Результати схильностей до різних сфер професійної діяльності працівників банку «ПУМБ» за методикою Л. Йовайші

Працівники	Схильності до різних сфер професійної діяльності працівників банку «ПУМБ»					
	мистецтво, естетика	робота з технікою	робота з людьми	розумова праця	фізична праця	робота на виробництві
1. Антропова	17	20	15	7	13	18
2. Аронін	11	14	17	19	15	14
3. Горшавенко	3	17	16	20	17	17
4. Данилянц	20	12	14	10	17	17
5. Дашурін	20	10	9	9	22	20
6. Кабрисенко	13	14	18	11	16	18
7. Кошлаков	8	22	14	24	9	13
8. Мамонтова	18	15	13	12	15	17
9. Рапулін	7	23	12	12	19	17
10. Щербанюк	19	9	17	7	20	18
11. Бахматулліна	17	14	14	16	12	17
12. Марченко	19	18	14	7	19	13
13. Ботяїнцев	8	25	16	19	10	12
14. Коменко	17	16	12	6	21	18
15. Хорумченко	14	11	15	17	14	19
16. Коромочка	13	9	16	18	14	20
17. Барченко	17	13	13	16	18	13
18. Лазуренко	17	11	17	20	13	12
19. Койсеев	17	16	16	6	17	18
20. Онорпенко	15	15	16	7	18	19
21. Ломанова	14	17	17	11	14	17
22. Бахнюк	15	3	24	18	24	6
23. Лімонов	7	22	15	15	18	13
24. Федорченко	19	13	16	6	21	15

При аналізі результатів дослідження за методикою Л. Йовайші, в першу чергу, нас цікавлять схильності працівників до роботи з технікою, людьми і загалом до розумової праці. Згідно умов тестування, кількість 10-12 балів свідчить про яскраво виражені професійні нахили; 7-9 балів – про середньо виражені професійні нахили; 4-6 балів набирають працівники зі слабо вираженими професійними нахилами; у працівників, які отримали до 3 балів певна професійна схильність не виражена.

Як бачимо з таблиці 3.3, до роботи з технікою не здатний лише 1 працівник (під №22, він набрав 3 бали), 2 працівники мають середньо виражену схильність (працівники під номерами №10 та №16 отримали по 9 балів), всі інші мають високі бали.

До роботи з людьми лише 1 працівник (під №5) має середньо виражену схильність, оскільки набрав 9 балів, всі інші мають високі бали.

Слабо виражені професійні нахили до розумової праці продемонстрували лише 3 працівника під №14, №19, №24, оскільки отримали по 6 балів, середньо виражену схильність – 2 працівника під №12 та №20 (отримали по 7 балів), всі інші мають високі бали.

На нашу думку, керівництву банку «ПУМБ» варто звернути увагу на працівників, які набрали найбільше балів за тією чи іншою схильністю до сфер професійної діяльності і, відповідно, просувати їх по кар'єрній драбині. Проте з тими, хто набрав найменшу кількість балів - провести бесіди щодо задоволеності діяльністю з можливим переходом до інших підрозділів, де їх діяльність буде більш продуктивною.

Щодо емпіричного дослідження треба зазначити, що жоден з учасників нашого дослідження не демонстрував іронічне, негативно-критичне чи вороже ставлення до методик, які використовувались. Більше того, учасники дослідження відзначали актуальність та корисність проведення даного виду оцінювання банківського працівника, а самі досліджувані співробітники «ПУМБ» з цікавістю і серйозністю сприймали результати діагностики, підтверджували їх, формували для себе напрями

професійно-особистісного розвитку, самовдосконалення, відзначали прогностичну цінність дослідження.

3.3. Практичні рекомендації щодо удосконалення психологічної атестації працівників ПУМБ

Відповідно до результатів дослідження нами були запропоновані рекомендації для керівництва банку «ПУМБ».

Незважаючи на те, що 90% співробітників націлені на колективізм, необхідно проводити заходи з розвитку якостей, необхідних для роботи в команді, оскільки в колективі часто з'являються нові співробітники. Отже, необхідним є проведення заходів, спрямованих на зміцнення колективізму у працівників.

Ми пропонуємо такі варіанти:

1. Провести заходи щодо підвищення рівня командної роботи. До їх числа можна віднести різноманітні тренінги, рольові ігри.
2. Провести заходи в неробочий час для неформального спілкування співробітників і емоційного розвантаження.

Для співробітників досліджуваної установи, націлених на процес, можемо запропонувати наступні рекомендації щодо оптимізації робочого процесу:

1. Створити працівникам необхідне середовище, в якому вони зможуть найбільш ефективно використовувати свій потенціал.
2. Максимально інформувати про перспективи розвитку та вимоги, що пред'являються до працівників.
3. Необхідно сприяти створенню і зміцненню сприятливого психологічного клімату в установі, адже нами було відзначено, що для працівників процесу дуже важлива тепла атмосфера в колективі.
4. Залучати співробітників до творчої діяльності. Наприклад, організації рекламних заходів для різних груп населення, що знаходяться у найближчому оточенні банку.

5. Важливо підтримувати інтерес до роботи співробітників, націлених на процес.

6. Необхідно чітко обумовлювати часові рамки виконання тієї чи іншої роботи зі співробітниками.

В банківській установі присутні також співробітники, націлені на результат. Працівників подібного типу мотивують на якісне виконання обов'язків різні форми матеріального стимулювання.

В ході дослідження за методикою «Конструктивний малюнок людини з геометричних фігур» було виявлено, що переважаючими типами особистості в досліджуваній установі є «керівник» і «виконавець». При цьому, у них можна виділити ряд загальних рис: високий професіоналізм, відповідальність і вимогливість до себе. Керівник легко зможе налагодити процес взаємодії з представниками даних типів, якщо буде дотримуватися наступних рекомендацій. По-перше, залучати «керівників» і «виконавців» в якості експертів при розробці програми атестації та навчання персоналу або інших значущих питаннях. По-друге, не варто триматися з ними зверхньо.

Керівництву потрібно співставляти тип до якого відноситься співробітник та яку роботу та стиль керівництва до нього необхідно застосовувати. Наприклад, 5 працівників банку «ПУМБ» є представниками типів «емотивний» (1 людина), «тривожно-недовірливий» (2 людини) і «інтуїтивний» (2 людини), які відрізняються особливою емоційною чутливістю і нервозністю. Керівництву при роботі з ними не варто піддавати працівників даних типів жорсткій критиці, оскільки подібні ситуації можуть призвести до зниження ефективності їх професійної діяльності, зниження творчої ініціативи, а також розвитку депресії.

Також ми пропонуємо впровадити в практику атестації персоналу банківської установи «ПУМБ» самостійну оцінку своєї діяльності. Можливість співробітнику спочатку самому оцінити себе і показати керівнику своє бачення результатів роботи і розвиненості компетенцій безсумнівно є плюсом. Коли співробітник не просто отримує інформацію від

керівника і обмірковує її, а сам глибоко аналізує свою роботу і ставить оцінку (швидше за все, вона не буде спеціально сильно завищеною, оскільки далі кожен свою оцінку і коментар доведеться потім обґрунтовувати, і, звичайно, поставити собі всі хороші оцінки навряд чи хтось наважиться) або, тим більше, заниженою). Такий самоаналіз буде набагато більш ефективним для співробітника і дозволить йому задуматися над своїми слабкими сторонами і недоліками в роботі.

Також необхідною є особиста бесіда з керівником за результатами заповнення форм. Спочатку форми заповнюються співробітником в автоматизованій системі, але потім результати обов'язково обговорюються, і тільки після цього ставиться остаточна оцінка. Наявність такої бесіди на відміну від просто комп'ютерної процедури дуже важлива, оскільки дає можливість прийти до загального бачення, прояснити спірні питання, поділитися якимись деталями (з обох сторін – керівник і підлеглий), які не були висловлені раніше і навіть не увійдуть в оціночну форму, але будуть дуже важливі для подальшої взаємодії. Також це живе спілкування може дозволити співробітнику відчувати свою важливість і важливість результатів своєї діяльності для компанії і для безпосереднього керівника, що проявилось б менше в разі "сухого" заповнення і прочитання результатів.

Також атестація має впливати на інформування співробітників про кар'єрні плани. Часті випадки, коли співробітник втомився від свого напрямку діяльності і хотів би змінити його, але не наважувався заговорити про це з керівником протягом року. Як показує практика, атестація є тим моментом, коли багато співробітників вирішуються поділитися своїми бажаннями і далі, спільно з керівником обговорюють можливість таких горизонтальних переміщень зараз або із застереженням за термінами. Також інформація про кар'єрні плани дозволяє відстежити співробітників з амбіціями перейти на наступний рівень вертикально, розглянути їх кандидатури на просування або при неможливості обговорити орієнтири за термінами і підтримувати психологічну мотивацію до продуктивної роботи.

Висновок до третього розділу

Встановлено, що в банківській установі «ПУМБ» велика увага приділяється кар'єрному розвитку персоналу, а саме розвитку індивідуальних професійних навичок співробітників.

До психологічних недоліків системи атестації персоналу в банківській установі «ПУМБ» відносимо можливу суб'єктивність керівника.

Проведене дослідження в банківській установі «ПУМБ» показало, що 90,5% працівників (38 осіб) розглядають колективізм як пріоритетний стиль роботи; 52% (22 особи) націлені на процес і 48% (20 осіб) працівників мотивовані на результат. До такого типу особистості, як «керівник» належить 38% (16 осіб), оскільки вони мають схильність до керівної та організаторської діяльності та 24% (10 осіб) належать до типу «виконавець» - цей тип людей більш орієнтований на «вміння робити справу», високий професіоналізм, володіє високим почуттям відповідальності та вимогливості до себе й інших, високо цінує правоту. Досліджено, що 25% працівників легко переходять від стану захоплення до стану печалі, оскільки в них переважає афективно-екзальтований тип. Встановлено, що в деяких групах потрібно змінювати колектив для того, щоб робота була більш ефективною та націленою на результат, щоб створити сприятливий психологічний мікроклімат в колективах та підвищити продуктивність праці. Досліджено, що до роботи з технікою не здатний лише 1 працівник, 2 працівники мають середньо виражену схильність, всі інші мають високі бали; до роботи з людьми лише 1 працівник має середньо виражену схильність, всі інші мають високі бали. Слабо виражені професійні нахили до розумої праці показали лише 3 працівника, середньо виражену схильність – 2 працівника, всі інші мають високі бали.

Відповідно до результатів дослідження нами були запропоновано ряд рекомендацій для відділу управління банку «ПУМБ» щодо підвищення продуктивності та мотивації до діяльності працівників.

ВИСНОВКИ

1. За результатами аналізу наукових джерел встановлено, що підходи до оцінки персоналу регламентуються локальними нормативними актами, а до атестації – державними нормативними актами; атестація – формалізована процедура, повинна бути зафіксована в певних формах, а оцінка може бути неформалізованою; атестація повинна проводитися регулярно, її періодичність чітко прописана в нормативних актах. Періодичність оцінки залежить від цілей, завдань організації; атестації підлягає вичерпний список посад керівників і фахівців, а оцінка може охоплювати всі категорії персоналу.

Встановлено, що мета атестації в банку «ПУМБ» є суто адміністративною - визначення відповідності співробітника обіймати посаду, вона служить як мінімум трьом цілям: адміністративній (відповідність займаної посади), інформаційній (інформування співробітників про можливі напрямки їх розвитку) та мотиваційній.

2. Емпіричне дослідження соціально-психологічних особливостей атестації банківських працівників проводилося впродовж 2017–2018 рр. та було здійснено у три етапи, в яких визначалася вибірка дослідження, здійснювалась розробка програми емпіричного дослідження, відбувався підбір методик, здійснювався підбір критеріїв оцінювання банківських працівників, проведена атестація працівників банку «ПУМБ», здійснювалась емпірична апробація технології психологічної атестації банківських працівників, а також узагальнення результатів дослідження.

Використані методики були спрямовані на дослідження особистісних особливостей банківських працівників; визначення психологічного типу працівника; методика для визначення типу акцентуацій характеру; метод соціометрії, з метою визначення лідерів, гідних просування по кар'єрній драбині; методика на виявлення схильностей до різних сфер професійної діяльності.

3. Враховуючи обмеженість в часі та достатню закритість банківських працівників до будь-яких досліджень, у добровільній атестації взяти участь погодилася різна кількість працівників (від 24-50 осіб).

Проведене дослідження в банківській установі «ПУМБ» показало, що 90,5% працівників (38 осіб) розглядають колективізм як пріоритетний стиль роботи; 52% (22 особи) націлені на процес і 48% (20 осіб) працівників мотивовані на результат. До такого типу особистості, як «керівник» належить 38% (16 осіб), оскільки вони мають схильність до керівної та організаторської діяльності та 24% (10 осіб) належать до типу «виконавець» - цей тип людей більш орієнтований на «вміння робити справу», високий професіоналізм, володіє високим почуттям відповідальності та вимогливості до себе й інших, високо цінує правоту. Досліджено, що 25% працівників легко переходять від стану захоплення до стану печалі, оскільки в них переважає афективно-екзальтований тип. Встановлено, що в деяких групах потрібно змінювати колектив для того, щоб робота була більш ефективною та націленою на результат, щоб створити сприятливий психологічний мікроклімат в колективах та підвищити продуктивність праці. Досліджено, що до роботи з технікою не здатний лише 1 працівник, 2 працівники мають середньо виражену схильність, всі інші мають високі бали; до роботи з людьми лише 1 працівник має середньо виражену схильність, всі інші мають високі бали. Слабо виражені професійні нахили до розумої праці показали лише 3 працівника, середньо виражену схильність – 2 працівника, всі інші мають високі бали.

4. На підставі емпіричного аналізу розроблені практичні рекомендації для працівників відділу Управління кадрів банку «ПУМБ»:

1. Провести заходи щодо підвищення рівня командної роботи (тренінги, рольові ігри).
2. Провести заходи в неробочий час для неформального спілкування співробітників і емоційного розвантаження.

3. Створити працівникам необхідне середовище, в якому вони зможуть найбільш ефективно використовувати свій потенціал.
4. Максимально інформувати про перспективи розвитку та вимоги, що пред'являються до працівників.
5. Залучати співробітників до творчої діяльності.
6. Важливо підтримувати інтерес до роботи співробітників, націлених на процес, в т.ч. впроваджувати різні форми матеріального стимулювання.
7. Необхідно чітко обумовлювати часові рамки виконання тієї чи іншої роботи зі співробітниками.
8. Впровадити в практику атестації персоналу банківської установи «ПУМБ» самостійну оцінку своєї діяльності.
9. Керівникам проводити особисті бесіди з працівниками за результатами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анастаси А. Психологическое тестирование / А. Анастаси, С. Урбина; пер. с англ. – СПб.: Питер, 2001. – 688 с.
2. Балашов Ю. К. Оценка персонала - основа кадровой политики зарубежных фирм // Кадры предприятия. - 2003. - № 9. - С. 87-95.
3. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности. – М.: ПЕР СЭ, 2001. – 511с.
4. Бодров В. А., Ложкин Г. В., Плющ А. Н. Нелинейная модель мотивационной сферы личности // Психологический журнал. – 2001. – №2. – С. 90-100.
5. Борисова Е. А. Оценка и атестация персонала. - СПб.: 2002. - 256 с.
6. Бурлачук Л. Ф. Психодиагностика : учеб. для вузов / Бурлачук Л. Ф. – СПб.: Питер, 2006. – 351 с.
7. Бурлачук Л. Ф. Словарь-справочник по психодиагностике / Л. Ф. Бурлачук , С. М. Морозов. – СПб.: Питер; М. : Смысл, 2003. – 860 с.
8. Верещагина Л. А., Карелина И. М. Психология потребностей и мотивация персонала. — Харьков: Гуманитарный центр, 2005. — С. 123–129.
9. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя-практика / М. Вудкок, Д. Фрэнсис; пер. с англ. – М.: Дело, 1991. – 320 с.
10. Галян І. М. Психодіагностика : навч. посіб. / І. М. Галян. – К. : Академвидав, 2009. – 464 с.
11. Гуревич К. М. Профессиональная пригодность и основные свойства нервной системы. - М., 1970. - 272 с.
12. Європейська нагорода з якості // Кращі підприємства України: альбом. – 2004. – С. 4-18.
13. Єльнікова Г. В. Діагностика управлінської компетентності керівника загальноосвітнього навчального закладу : навч. посіб. / Г. В. Єльнікова, О. Л. Ануфрієва // Підготовка керівника середнього закладу освіти / за ред. Л. Даниленко. – К.: Міленіум, 2004. – С. 77–102.

14. Занора В. О. Методика підбору кадрів з врахуванням організаційних ризиків / [В. О. Занора, Л. С. Чернова, Ю. М. Кузьмінська, О. Б. Данченко] // Управління проектами та розвитком виробництва: зб. наук. праць. – Луганськ: вид-во СНУ ім. В. Даля, 2013. – № 1 (45). – С. 88–94.
15. Зеер Э. Ф. Психологическая оценка персонала: теория и практика / Э. Ф. Зеер, Ю. Л. Русанова // Образование и наука. Изв. Уральского отделения Рос. акад. образования. – 2005. – № 3. – С. 104–112.
16. Зеер Э. Ф. Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. – 336 с.
17. Иванова С. А. Искусство подбора персонала. Как оценить кандидата за час. – К.: Альпина Паблишер, 2012. – 312 с.
18. Иванова С. В. Искусство подбора персонала: Как оценить человека за час. – М., 2004. – 160 с.
19. Кальниш В. В., Єна А. І. Біоетичні проблеми професійного психофізіологічного відбору і шляхи їх вирішення // Гигиена труда. – Вып.34. – Т.2. – 2003. – С. 610-621.
20. Катанова Л. А. Поиск, отбор и прием персонала на предприятии / Л. А. Катанова // Вестник Хмельницкого национального университета. – 2009. – № 4. – Т. 1. – С. 87–91.
21. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации: отбор и оценка при найме, аттестация: учеб. пособие / А. Я. Кибанов. – М.: Экзамен, 2006. – 416 с.
22. Кириченко В. В. Діагностика розвитку здібностей у процесі професійного відбору / Кириченко Віктор Васильович // Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. – К.: Видавництво «Фенікс», 2014. – Т.ХІІ. Психологія творчості. – Випуск. 19. – С.161-169
23. Кириченко В. В. Рефлексія динаміки розвитку здібностей у процесі професійної адаптації / В. В. Кириченко // Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН

- України. – К.: Видавництво «Фенікс», 2013. – Т. XII. Психологія творчості. – Випуск 16. – С. 165-173.
24. Климов Е. А. Введение в психологию труда. - М., 1998. - 198 с.
25. Климов Е. А. Индивидуальный стиль деятельности в зависимости от типологических свойств нервной системы. - Казань, 1969. - 278 с.
26. Климов Е. А. Введение в психологию труда: Учебник. – М.: Культура и спорт; ЮНИТИ, 1998. – 247 с.
27. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения: Учебное пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Е. А. Климов. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 304 с.
28. Климов Е. А. Развивающийся человек в мире профессий / Е. А. Климов / Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова, Обнинский гор. психол. центр «Детство». – Обнинск: изд-во «Принтер», 1993. – 57 с. 5. Климов Е. А. Некоторые психологические принципы подготовки молодежи к труду и выбору профессии / Евгений Александрович Климов // Вопросы психологи. – 1985. – №4. – С. 5 – 8.
29. Климчук В. О. Факторний аналіз: використання у психологічних дослідженнях / В. О. Климчук // Практична психологія та соціальна робота. –2006. – № 8. – С. 43-48.
30. Кокун О. М. Оптимізація адаптаційних можливостей людини: психофізіологічний аспект забезпечення діяльності / О. М. Кокун. - К.: Міленіум, 2004. - 265 с.
31. Колот А. М. Мотивація, стимулювання й оцінка персоналу: навч. посіб. / А. М. Колот. – К.: КНЕУ, 1998. – 224 с.
32. 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.
33. Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Теорія та практика професійного психологічного відбору. – К.: Ніка-Центр, 2006. – 674 с.

34. Корольчук М. С., Осьодло В. І. Психодіагностика: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / За заг. ред. М. С. Корольчука. 2009. - 400с.
35. Кузнецова Н. Принятие решений при подборе персонала / Н. Кузнецова // Менеджер по персоналу. – 2008. – № 9. – С. 46–51.
36. Купер Д. Отбор и найм персонала: технологии тестирования и оценки / Д. Купер, И. Робертсон, Г. Тинлайн. – М.: Вершина, 2005. – 336 с.
37. Купер Д., Робертсон А. Психология в отборе персонала. – СПб.: Питер, 2003. – 146 с.
38. Лапытова М. М. Поиск и отбор персонала в организацию на современном этапе / М. М. Лапытова // Горный информационно- аналитический бюллетень (научно-технический журнал). – 2010. – № 11. – С. 125–128.
39. Лебедик М. П. Технологія атестації цілісного розвитку особистості на основі оцінок соціальної зрілості учасників педагогічного процесу: монографія / М. П. Лебедик. – Полтава: РВВ ПУСКУ, 2003. – 305 с.
40. Левитов Н. Д. Профессиональная ориентация и школа / Н.Д. Левитов. – М.: «Новая Москва», 1925. – 148 с.
41. Леонгард К. Акцентуированные личности / К. Леонгард. – К.: Вища школа, 1981. – 392 с. 8. Многофакторная личностная методика Р. Кеттелла. Учебно-методическое пособие / А. Н. Капустина. – СПб.: Речь, 2007. – 100 с.
42. Леонтьев Д. А. Тематический апперцептивный тест. 2-е изд., стереотипное. М.: Смысл, 2000. — 254 с.
43. Магура М. И. Поиск и подбор персонала / М. И. Магура. – [3-е изд., перераб. и доп.]. – М.: ООО "Журнал" Управление персоналом, 2003. – 304 с.
44. Майзель Н. И., Небылицын В. Д., Теплов Б. М. Психологические вопросы отбора // Инженерная психология / Под ред. А. А. Леонтьева, В.П. Зинченко, Д. Ю. Панова. - М., 1964. - С. 387 - 396.

45. Макаренко М. В. Основи професійного відбору військових спеціалістів та методики вивчення індивідуальних психофізіологічних відмінностей між людьми. – К.: «Черкаський ЦНТЕІ», 2006. – 395 с.
46. Макаренко Н. В. Психофизиологические функции человека и операторский труд / Н. В. Макаренко. - К.: Наук.думка, 1991. - 215 с.
47. Макаренко Н. В. Теоретические основы и методики профессионального психофизиологического отбора военных специалистов / НИИ проблем военной медицины Украинской военно-медицинской академии / Н. В. Макаренко. - К., 1996. - 336 с.
48. Медвідь Н. П. Соціально-психологічні особливості атестації керівників сфери державного управління. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук. Спеціальність: 19.00.05 – соціальна психологія; психологія соціальної роботи. – Національний університет. – Львів, 2016. — 289 с.
49. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. - М., 1994. - 702 с.
50. Моляко В. О., Музика О. Л. Здібності, творчість, обдарованість: теорія, методика, результати досліджень / В.О. Моляко, О. Л. Музика. – Житомир: Вид-во Рута, 2006. – 320 с.
51. Моргун В. Ф. Основы психологічної діагностики : навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / В. Ф. Моргун, І. Г. Тітов. – К.: Видавничий Дім «Слово», 2009. – 464 с.
52. Музика О. Л. Типологічний підхід у психології здібностей та обдарованості як альтернатива ситуаційно-диспозиційній антиномії / О. Л. Музика // Актуальні проблеми психології: Проблеми психології творчості: Збірник наукових праць / [за ред. В. О. Моляко]. – Т.12. – Вип. 4. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2008. – С.184 – 192.
53. Наследов А. Д. IBM SPSS Statistics 20 и AMOS: профессиональный статистический анализ данных / А. Д. Наследов. – СПб.: Питер, 2013. – 416 с.

54. Новікова А. Подбор персонала: правильные решения / А. Новікова // Менеджер по персоналу. – 2007. – № 4. – С. 38–45.
55. Общая психодиагностика / Под ред. А. А. Бодальова. – СПб.: Речь, 2000. – 440 с.
56. Оцінка рівня нервово-психічної стійкості (методика "Прогноз" за В. А. Бодровим) // Режим доступу : <http://studentam.net.ua/content/view/10953/86/>
57. Перепелиця А. В. Особливості професійного відбору персоналу до органів внутрішніх справ / А. В. Перепелиця // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія юридична. – 2008. – №2. – С.141–148.
58. Платонов К. К. Модель проектируемой личности социальной группы / К. К. Платонов // Тезисы научных сообщений советских психологов к XXI международному психологическому конгрессу. – М.: [б.и.], 1976. – С. 197 – 200.
59. Платонов К. К. Проблемы способностей / Константин Константинович Платонов. – М.: Наука, 1972. – 312 с.
60. Платонов К. К. Структура и развитие личности / Константин Константинович Платонов. – М.: Наука, 1986. – 256 с.
61. Подоляк Я. В. Личность и коллектив: психология военного управления / Я. В. Подоляк. М.: Воениздат, - 1989. - 350 с.
62. Психологические тесты в двух томах / под ред. А. А. Карелина. – М.: Гуманит. изд. центр «Владос», 2002. – Т. 2. – 246 с.
63. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. - Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1998 - 672 с.
64. Реан А. А. Практическая психодиагностика личности / А. А. Реан. – СПб.: Изд-во СПб ун-та, 2001. – 224 с.
65. Реймаров Г. Два подхода к оценке персонала // Психология в бизнесе. - 1999.- № 2.- С. 3-10.
66. Романова Е. С., Суворова Г. А. Психологические основы

- профессиографии. – М.: МПГУ им. Ленина, 1998. – 173 с.
67. Романчук І. Особистісна складова професійної компетентності керівника у сфері державної служби / І. Романчук, І. Карнаух // Держ. упр. та місцеве самоврядування: зб. наук. пр. /редкол. : С. М. Серьогін (голов. ред.) [та ін.]. – Д.: ДРІДУНАДУ, 2010. – Вип. 1 (4). – С. 273-286.
68. Руднева Е. И. Профессиональная ориентация в общеобразовательной школе в Японии / Е. И. Руднева, С. С. Семилетов // Сов. педагогика. – 1985. – № 12. – С. 124–127.
69. Сазонов А. Д. Методология профессиональной ориентации молодежи в условиях рыночных отношений: Монография. - Курган: КГУ, 1996. – 104 с.
70. Сазонов А. Д. Сазонов И. А. Как помочь молодому человеку найти свою профессию: Методическое руководство. - Курган: КГПИ, 1990.- 104 с.
71. Следь О. М. Аналіз особливостей застосування сучасних методів підбору персоналу [Електронний ресурс] / О. М. Следь, А. В. Нечаєва. – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=1724>.
72. Соколова Е. Т. Психологическое исследование личности: проективные методики. - М., ТЕИС, 2002. – 150 с.
73. Соловьев В. И. Методы оптимальных решений: учеб. пособие / В. И. Соловьев. – М.: Финансовый университет, 2012. – 364 с.
74. Соломатин А. Н. Экономика и организация деятельности торгового предприятия. - М: ИНФРА-М, - 2002.- 560 с.
75. Соломатин А. Н. Экономика и организация деятельности торгового предприятия. - М: ИНФРА-М, - 2002.- 560 с.
76. Сотникова С. И. Управление карьерой: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2001. - 408 с.
77. Татенко В. А. Психологические стратегии и технологии актуализации субъективного потенциала человека // Психологія на перетині тисячоліть: Зб. наук. праць учасників П'ятих Костюківських читань: У 3 т. - К.: Гнозис, 1998. - Т. 3. - С. 308-314.

78. Технології роботи організаційних психологів: навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів та слухачів ін-тів після диплом освіти / за наук. ред. Л. М. Карамушки. – К., 2005. – 366 с.
79. Тичина І. М. Рефлексія здібностей у процесі професійної переорієнтації випускників з різним досвідом роботи / І. М. Тичина // Актуальні проблеми психології: Проблеми психології творчості: Збірник наукових праць / [за ред. В. О. Моляко]. – Т. 12. – Вип. 4. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2008. – С. 284-291.
80. Черухилова С. М., Булаева К. Б., Вавилов В. А. Психогенетический подход к профессиональному отбору // Психол. журн. - 1995. - № 5. - С. 24-31.
81. Чичибабин И. Н. Круговая оценка как современный метод аттестации персонала / И. Н. Чичибабин, Е. Н. Картушина // Социально-экономические явления и процессы. – 2013. – № 5 (051). – С. 216-219.
82. Чуйко Ю. Є. Самооцінка стилю управління: методичні вказівки до лабораторної роботи з дисципліни «Психологія управління» для студентів спеціальності 8.000009 «Управління навчальним закладом» / – Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2004. – 20 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Карта самооцінки професійних якостей працівника (заповнюється самим працівником)

Прізвище, Ім'я, По батькові	_____
рік, дата народження	_____
рівень освіти: вища, незавершена вища, середня	_____
назва учбового закладу, рік закінчення	_____
спеціальність і кваліфікація за освітою	_____
посада, яку займаєте	_____
дата зарахування на посаду	_____
загальний трудовий стаж	_____
стаж роботи на займаній посаді	_____
стаж за фахом яку придбали	_____
вчений ступінь	_____
вчене звання	_____
остання дата підвищення кваліфікації	_____
1. Перерахуйте Ваші основні функціональні обов'язки	_____
2. Перерахуйте професійні знання, якими Ви володієте	_____
3. Перерахуйте професійні вміння, якими Ви володієте	_____
4. Перерахуйте чинники результативності власної роботи	_____
5. Вкажіть, які додаткові функціональні обов'язки Ви готові взяти на себе для підвищення ефективності діяльності Вашого підрозділу	_____
6. Назвіть заходи, які здійснювалися Вами для власного розвитку і підвищення кваліфікації	_____
7. Вкажіть аспекти професійної діяльності, в яких Ви відчуваєте необхідність підвищити власну кваліфікацію	_____
8. Опишіть, як Ви бачите Вашу подальшу кар'єру	_____
Підпис працівника	_____
Дата	_____

Додаток Б

Картка оцінки ділових якостей виконавця (заповнюється керівником підрозділу)

ПІБ працівника _____		
Підрозділ підприємства _____		
Посада _____		
Необхідно відзначити значком рівень (оцінку) наявних якостей у виконавця.		
№	Ділові якості	Рівень оцінки, бал
1.	Відповідальність, старанність: – висока – середня – низька	2 1 0
2.	Ініціативність: – висока – середня – низька	2 1 0
3.	Оперативність ухвалення рішень: – висока – середня – низька	2 1 0
4.	Чесність: – висока – середня – низька	2 1 0
5.	Комунікабельність: – висока – середня – низька	2 1 0
6.	Взаємовиручка, взаємопідтримка: – висока – середня – низька	2 1 0

Атестаційна картка працівника

Прізвище, ім'я, По батькові _____
 рік, дата народження _____
 рівень освіти: вища, незавершена вища, середня _____
 назва учбового закладу, рік закінчення _____
 спеціальність і кваліфікація за освітою _____
 посада, яку займає _____
 дата зарахування на посаду _____
 загальний трудовий стаж _____
 стаж роботи на займаній посаді _____
 стаж за фахом яку придбали _____
 вчений ступінь _____
 вчене звання _____
 остання дата підвищення кваліфікації _____

I. Комплексні показники по напрямках атестації:

- 1) Комплексний показник, який характеризує професійну компетенцію працівника _____
- 2) Комплексний показник, який характеризує ділові якості працівника _____
- 3) Комплексний показник, який характеризує рівень самоменеджменту працівника _____
- 4) Комплексний показник, який характеризує рівень корпоративної культури працівника _____

II. Узагальнений показник професійної компетенції і ділових якостей працівника за підсумками атестації _____

Додаткова інформація про працівника: _____

Готовність до розширення виконуваних функцій: _____

Готовність до безперервного навчання: _____

Оцінка особистої результативності роботи: _____

Креативність: _____

Зацікавленість в кар'єрному зростанні: _____

Методика «Діагностика соціально- психологічних установок особистості у сфері мотивацій і потреб»

Методику розробила О. Ф. Потьомкіна. Пропонуємо з методики дві шкали — А і Б.

Шкала А

Виявлення установок, спрямованих на колективізм — індивідуалізм

Інструкція

Уважно прочитайте питання і відповідайте на них «так» або «ні», залежно від тенденцій вашої поведінки у певній ситуації.

Текст опитувальника

1. Вам часто говорять, що ви більше думаєте про інших, ніж про себе?
2. Вам легше просити за інших, ніж за себе?
3. Вам важко відмовити людям, коли вони вас про щось просять?
4. Ви часто намагаєтеся зробити людям послугу, якщо в них сталося лихо або неприємності?
5. Для себе ви робите що-небудь із більшим задоволенням, ніж для інших?
6. Ви прагнете зробити якнайбільше для інших людей?
7. Ви переконані, що найбільша цінність у житті — жити для інших людей?
8. Вам важко змусити себе зробити щось для інших?
9. Ваша характерна риса — безкорисливість?
10. Ви переконані, що турбота про інших часто шкодить собі?
11. Ви засуджуєте людей, які не вміють подбати про себе?
12. Ви часто просите людей зробити що-небудь через корисливі міркування?
13. Ваша характерна риса — прагнення допомогти іншим людям?
14. Ви вважаєте, що спочатку людина повинна думати про себе, а потім вже про інших?
15. Ви звичайно витрачаєте на себе багато часу?
16. Ви переконані, що не потрібно для інших сильно напружуватися?
17. Для себе у вас зазвичай не вистачає ні сили, ні часу?
18. Вільний час ви використовуєте тільки для своїх захоплень?
19. Ви можете назвати себе егоїстом?
20. Ви здатні зробити максимальне зусилля лише за гарну винагороду?

Обробка результатів

Ключ до опитувальника: виставляти 1 бал за відповіді «так» на питання 1–4, 6, 7, 9, 13, 17 і відповіді «ні» на питання 5, 8, 10–12, 14–16, 18–20. Потім підраховуємо загальну суму балів.

Висновки: Чим більше набрана сума балів перевищує 10, тим більше в суб'єкта виражений колективізм, бажання допомогти людям, і навпаки, чим менша сума балів від 10, тим більше у суб'єкта виражений індивідуалізм.

Шкала Б

З'ясування установок на «процес діяльності» — «результат діяльності»

Інструкція

Уважно прочитайте питання і відповідайте на них «так» або «ні», залежно від тенденції у вашій поведінці в певній ситуації.

Текст опитувальника

1. Сам процес виконуваної роботи захоплює вас більше, ніж її завершення?
2. Для досягнення мети ви звичайно не шкодуєте сили?
3. Ви зазвичай довго не зважуєтеся почати робити те, що вам нецікаво, навіть якщо це необхідно?
4. Ви впевнені, що у вас вистачить наполегливості, щоб завершити будь-яку справу?
5. Закінчуючи цікаву справу, ви часто шкодуєте про те, що вона вже зроблена?

6. Вам більше подобаються люди, здатні досягати результату, ніж просто добрі та чуйні?
7. Ви знаєте насолоди від гри, у якій не важливий результат?
8. Ви вважаєте, що успіхів у вашому житті більше, ніж невдач?
9. Ви більше поважаєте людей, здатних захопитися справою по-справжньому?
10. Ви часто завершуєте роботу всупереч несприятливій обстановці, нестачі часу, перешкодам?
11. Ви часто починаєте одночасно багато справ і не встигаєте цілком закінчити їх?
12. Ви вважаєте, що маєте достатньо сили, щоб сподіватись на успіх у житті?
13. Чи можете ви захоплюватися справою настільки, що забуваєте про час і про себе?
14. Вам часто вдається закінчувати розпочату справу?
15. Чи буває, що, захоплюючись деталями, ви не можете закінчити розпочату справу?
16. Ви уникаєте зустрічей із людьми, які не мають ділових якостей?
17. Ви часто авантажуєте свої вихідні дні або відпустку роботою через те, що потрібно щось зробити?
18. Ви вважаєте, що головне в будь-якій справі — результат?
19. Погоджуючись на яку-небудь справу, ви думаєте про те, наскільки вона для вас цікава?
20. Прагнення до результату в будь-якій справі — ваша характерна риса.

Обробка результатів і висновки

За кожну позитивну відповідь на питання опитуваний одержує 1 бал. Сума балів за позитивні відповіді на непарні питання (1, 3, 5, 7 і т. д.) відобразатиме орієнтацію суб'єкта на процес діяльності, а на парні питання — орієнтацію суб'єкта на результат.

Типи:

I тип — «керівник». Зазвичай це люди, які мають схильність до керівної та організаторської діяльності, орієнтовані на соціально-значущі норми поведінки, можуть володіти даром хороших оповідачів, що ґрунтується на високому рівні мовного розвитку. Володіють хорошою адаптацією в соціальній сфері, домінування над іншими утримують в певних межах. Такі люди зазвичай вибирають зелений колір (за М. Люшеру) і малюють «ялинку» у тесті «Дерево».

Формули малюнків: 901, 910, 802, 811, 820, 703, 712, 721, 730, 604, 613, 622, 631, 640.

Найбільш жорстко домінування над іншими виражено у підтипів 901, 910, 802, 811, 820; ситуативно — 703, 712, 721, 730; при впливі промовою на людей — вербальний керівник або «викладацький підтип» — 604, 613, 622, 631, 640.

Треба пам'ятати, що прояв даних якостей залежить від рівня психічного розвитку. При високому рівні розвитку, індивідуальні риси розвитку, реалізовані, досить добре усвідомлюються. При низькому рівні можуть виявлятися у професійній діяльності а бути ситуативно, гірше, якщо не адекватно ситуацій. Це відноситься до всіх характеристиками.

II тип — «відповідальний виконавець» — володіє багатьма рисами типу «керівник», будучи розташованим йому, однак у прийнятті відповідальних рішень часто присутні коливання. Даний тип людей більш орієнтований на «вміння робити справу», високий професіоналізм, володіє високим почуттям відповідальності та вимогливості до себе й інших, високо цінує правоту, тобто характеризується підвищеною чутливістю до правдивості. Часто вони страждають соматичними захворюваннями нервового походження як наслідок перенапруження.

Формули малюнків: 505, 514, 523, 532, 541, 550.

III тип — «тривожно-недовірливий» — характеризується різноманітністю здібностей і обдарованості — від тонких ручних навичок до літературної обдарованості. Зазвичай людям цього типу тісно в рамках однієї професії, вони можуть поміняти її на абсолютно протилежну і несподівану, мати хобі, яке по суті є другою професією.

Фізично не переносять безлад і бруд. Зазвичай конфліктують із-за цього з іншими людьми. Відрізняються підвищеною ранимістю і частина сумніваються в собі. Потребують м'якому підбадьоренні.

Формули малюнків: 406, 415, 424, 433, 442, 451, 460. Крім того, 415 — «поетичний підтип» — зазвичай особи, які мають таку формулу малюнка, мають поетичною обдарованістю; 424 — підтип людей, відомих по фразі «Як це можна погано працювати? Я собі не уявляю, як це можна погано працювати». Люди такого типу відрізняються особливою ретельністю в роботі.

IV тип — «вчений». Ці люди легко абстрагуються від реальності, володіють «концептуальним розумом», відрізняються здатністю розробляти «на все» свої теорії. Зазвичай володіють душевною рівновагою і раціонально продумують свою поведінку.

Формули малюнків: 307, 316, 325, 334, 343, 352, 361, 370. Підтип 316 характеризується здатністю створювати теорії, переважно глобальні, або здійснювати велику і складну координаційну роботу; 325 — підтип, який характеризується великою захопленістю пізнання життя, здоров'я, біологічними дисциплінами, медициною.

Представники цього типу часто зустрічаються серед осіб, що займаються синтетичними видами мистецтва: кіно, цирк, театральнo-видовищна режисура, мультиплікація і т. д.

V тип — «інтуїтивний». Люди цього типу володіють сильною чутливістю нервової системи, високою її виснаженістю. Легше працюють на переключення від однієї діяльності до іншої, зазвичай виступають «адвокатами меншини», за яким стоять нові можливості. Володіють підвищеною чутливістю до новизни. Альтруїстичні, часто

проявляють турботу про інших, володіють хорошими ручними навичками і образною уявою, що дає можливість займатися технічними видами творчості. Зазвичай виробляють свої норми моралі, володіють внутрішнім самоконтролем, тобто воліють самоконтроль, негативно реагуючи на посягання, що стосуються їх свободи.

Формули малюнків: 208, 217, 226, 235, 244, 253, 262, 271, 280.

Підтип 235 — часто зустрічається серед професійних психологів або осіб з підвищеним інтересом до психології людей; 244 — має здатність до літературної творчості; 217 — володіє здатністю до винахідницької діяльності; 226 — велика потреба в новизні, зазвичай ставить дуже високі критерії досягнень для себе.

VI тип — «винахідник, конструктор, художник». Часто зустрічається серед осіб з «технічної жилкою». Це люди, що володіють багатою уявою, просторовим баченням, часто займаються різними видами технічного, художнього та інтелектуального творчості. Частіше інтравертировані, так само, як інтуїтивний тип, живуть власними моральними нормами, не сприймають ніяких впливів зі сторони, крім самоконтролю. Емоційні, одержимі власними оригінальними ідеями.

Формули малюнків: 109,118,127,136,145,019,028,037,046.

Підтип 109 зустрічається серед осіб, які добре володіють аудиторією; 118 — тип з найбільш вираженими конструктивними можливостями і здатністю до винаходів.

VII тип — «емотивний». Володіють підвищеним співпереживанням по відношенню до інших, важко переживають «жорстокі кадри фільму», можуть бути надовго «вибитими з колії» і бути приголомшеними від жорстоких подій. Болі і турботи інших людей знаходять в них участь, співпереживання і співчуття, на яке вони витрачають багато власної енергії, у результаті стає скрутною реалізація їх власних здібностей.

Формули малюнків: 550,451,460,352,361,370,253,262,271, 280,154,163,172,181, 190, 055, 064, 073, 082, 091.

VIII тип — володіє протилежною тенденцією емотивному типу. Зазвичай не відчуває переживань інших людей або ставиться до них з неухважністю або навіть посилює тиск на людей. Якщо це хороший фахівець, то він може змусити інших робити те, що він вважає за потрібне. Іноді для нього характерна «черствість», яка виникає ситуативно, коли в силу якихось причин людина замикається в колі власних проблем.

Формули малюнків: 901, 802, 703,604, 505,406,307,208,109.

Опитувальник Шмішека - особистісний опитувальник, який призначений для діагностики типу акцентуації особистості, є реалізацією типологічного підходу до її вивчення.

Опис методики

Методика складається з 88 питань, на які потрібно відповісти «так» або «ні». Розроблено також скорочений варіант опитувальника. З допомогою даної методики визначаються наступні 10 типів акцентуації особистості (за класифікацією К. Леонгарда):

- **Демонстративний тип.** Характеризується підвищеною здатністю до витіснення.
- **Педантичний тип.** Особи цього типу відрізняються підвищеною ригідністю, інертністю психічних процесів, нездатність до витіснення травмуючих переживань.
- **Застраючий тип.** Характерна надмірна стійкість афекту.
- **Збудливий тип.** Підвищена імпульсивність, ослаблення контролю над потягами і спонуканнями.
- **Гипертимний тип.** Підвищений фон настрою у поєднанні з оптимізмом і високою активністю.
- **Дистимний тип.** Знижений фон настрою, песимізм, фіксація тіньових сторін життя, загальмованість.
- **Тривожно-боязливий.** Схильність до страхів, боязкість і лякливість.
- **Циклотимний тип.** Зміна гипертимических і дистимических фаз.
- **Афективно-екзальтований.** Легкість переходу від стану до захоплення станом печалі. Захват і печаль - основні супутні цього типу стану.
- **Емотивний тип.** Споріднена афективно-екзальтованому, але прояви не настільки бурхливі. Особи цього типу відрізняються особливою вразливістю й чутливістю.

Максимальний показник по кожному типу акцентуації - 24 бали. Ознакою акцентуації вважається показник вище 12 балів. Отримані дані можуть бути представлені у вигляді «профілю особистісної акцентуації».

Питання

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Чи є ваше настрій у загальному веселим і безтурботним? 2. Схильні ви до образ? 3. Чи траплялося вам іноді швидко заплакати? 4. Чи завжди ви вважаєте себе правим у тій справі, яку робите, і ви не заспокоїтеся, поки не переконаєтеся в цьому? 5. Вважаєте ви себе більш сміливим, ніж у дитячому віці? 6. Чи може ваш настрій змінюватися від глибокої радості до глибокої печалі? 7. Перебуваєте ви в компанії в центрі уваги? 8. Чи бувають у вас дні, коли ви без достатніх підстав знаходитеся у похмурому і дратівливий настрій і ні з ким не хочете розмовляти? 9. Серйозна ви людина? | <ol style="list-style-type: none"> 10. Чи Можете ви сильно сповнитися натхнення? 11. Заповзятливі ви? 12. Чи швидко ви забуваєте, якщо вас хтось образить? 13. М'якосердий ви людина? 14. Чи намагаєтеся ви перевірити після того, як опустили лист у поштову скриньку, чи не залишилося воно висіти в прорізі? 15. Чи завжди ви прагнете бути сумлінним у роботі? 16. Чи відчували ви в дитинстві страх перед грозою або собаками? 17. Чи ви вважаєте інших людей недостатньо вимогливими один до одного? 18. Чи дуже залежить ваш настрій від життєвих подій і переживань? 19. Чи завжди ви прямодушні зі своїми знайомими? |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

20. Часто ваш настрій буває пригніченим?
21. Чи був у вас раніше істеричний припадок або виснаження нервової системи?
22. Чи схильні ви до стану сильного внутрішнього занепокоєння чи пристрасного прагнення?
23. Чи важко вам тривалий час просидіти на стільці?
24. Чи боретесь ви за свої інтереси, якщо хтось надходить з вами несправедливо?
25. Змогли б ви вбити людину?
26. Чи Сильно вам заважає криво висить гардина або нерівно настелена скатертину, настільки, що вам хочеться негайно усунути ці недоліки?
27. Чи відчували ви в дитинстві страх, коли залишалися одні в квартирі?
28. Чи Часто у вас без причини змінюється настрій?
29. Чи завжди ви старанно ставитеся до своєї діяльності?
30. Чи швидко ви можете прогніватися?
31. Чи Можете ви бути відчайдушно веселим?
32. Чи Можете ви іноді цілком перейнятися почуттям радості?
33. Чи підходите ви для проведення розважальних заходів?
34. Висловлюєте ви зазвичай людям своє відверте думку з того чи іншого питання?
35. Чи впливає на вас вид крові?
36. Чи охоче ви займаєтеся діяльністю, пов'язаною з великою відповідальністю?
37. Чи схильні ви заступитися за людину, з якою вчинили несправедливо?
38. Чи важко вам входити в темний підвал?
39. Чи виконуєте ви копітку чорну роботу так само повільно і ретельно, як і улюблене вами справу?
40. Чи ви товариською людиною?
41. Чи охоче ви в школі декламували вірші?
42. Тікали ви з дитиною вдома?
43. Чи важко ви сприймаєте життя?
44. Чи бували у вас конфлікти і неприємності, які так вимотували вам нерви, що ви не виходили на роботу?
45. Можна сказати, що ви при невдачах не втрачаєте почуття гумору?
46. Зробіте ви першим крок до примирення, якщо вас хтось образить?
47. Чи ви Любите тварин?
48. Чи вийдете ви з роботи або з дому, якщо у вас там щось не в порядку?
49. Мучать вас невизначені думки, що з вами або з вашими родичами трапиться якесь нещастя?
50. Чи вважаєте ви, що настрої залежить від погоди?
51. Утруднить вас виступити на сцені перед великою кількістю глядачів?
52. Чи Можете ви вийти з себе і дати волю рукам, якщо вас хтось навмисне грубо розсердить?
53. Чи багато ви спілкуєтеся?
54. Якщо ви будете чим-небудь розчаровані, прийдете в розпач?
55. Чи подобається вам робота організаторського характеру?
56. Наполегливо ви прагнете до своєї мети, навіть якщо на шляху зустрічається багато перешкод?
57. Чи може вас захопити кінофільм, що сльози-виступлять на очах?
58. Чи важко вам буде заснути, якщо ви цілий день роздумували над своїм майбутнім або якою-небудь проблемою?
59. Чи доводилося вам у шкільні роки користуватися під-, казками або списувати у товаришів домашнє завдання?
60. Чи важко вам піти вночі на кладовищі?
61. Чи слідкуєте ви з великою увагою, щоб кожна річ у хаті лежала на своєму місці?
62. Чи доводилося вам лягти спати в гарному настрої, а прокинутися в пригніченому і кілька годин залишатися в ньому?
63. Чи Можете ви з легкістю пристосуватися до нової ситуації?
64. Чи є у вас схильність до головного болю?
65. Чи Часто ви смієтеся?
66. Чи Можете ви бути привітним з людьми, не відкриваючи свого справжнього ставлення до них?
67. Чи можна вас назвати жвавим і жвавим людиною?

68. Чи Сильно ви страждаєте через несправедливість?
69. Чи можна вас назвати пристрасним любителем природи?
70. Чи є у вас звичка перевіряти перед сном або перед тим, як піти, вимкнений газ і світло, чи закрита двері?
71. Полохливі ви?
72. Чи буває, що ви відчуваєте себе на сьомому небі, хоча об'єктивних причин для цього немає?
73. Чи охоче ви брали участь в юності в гуртках художньої самодіяльності, в театральному гуртку?
74. Чи тягне вас іноді дивитися вдалину?
75. Чи дивитесь ви на майбутнє песимістично?
76. Чи може ваш настрій змінитися від найвищої радості до глибокої туги за короткий період часу?
77. Легко піднімається ваш настрій в дружній компанії?
78. Переносити ви злість тривалий час?

Ключ

При збігу відповіді на питання з ключем відповіді присвоюється один бал.

Демонстративність/демонстративний тип:

+: 7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88.
-: 51.

Суму відповідей помножити на 2.

Застрявання/застряючий тип:

+: 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81.
-: 12, 46, 59.

Суму відповідей помножити на 2.

Педантичність/педантичний тип:

+: 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 83.
-: 36.

Суму відповідей помножити на 2.

Збудливість/збудливий тип:

+: 8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86. Суму відповідей помножити на 3.

Гипертимность/гипертимный тип:

+: 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77. Суму відповідей помножити на 3.

Дистимность/дистимический тип:

+: 9, 21, 43, 75, 87. Суму відповідей помножити на 3.

Тривожність/тривожно-боязливий тип:

+: 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82.
-: 5.

79. Чи Сильно ви переживаєте, якщо горе трапилося у іншої людини?

80. Чи була у вас в школі звичка переписувати лист у зошиті, якщо ви поставили на нього пляму?

81. Можна сказати, що ви більше недовірливі і обережні, ніж довірливі?

82. Чи Часто ви бачите страшні сни?

83. Чи виникала у вас думка проти волі кинути з вікна, під поїзд, що наближається?

84. Стаєте ви радісним у веселому оточенні?

85. Чи Легко ви можете відволіктися від важких питань і не думати про них?

86. Чи важко вам стримати себе, якщо ви розозлитесь?

87. Чи віддаєте ви перевагу мовчати (так), або ви балакучі (немає)?

88. Могли б ви, якщо довелось б брати участь у театральному дійстві, з повним проникненням і перевтіленням увійти в роль і забути про себе?

Суму відповідей помножити на 3.

Екзальтованість/афективно-екзальтований тип:

+: 10, 32, 54, 76. Суму відповідей помножити на 6.

Емотивність/эмотивный тип:

+: 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79.
-: 25.

Суму відповідей помножити на 3.

Циклотимность/циклотимный тип:

+: 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84. Суму відповідей помножити на 3.

Максимальна сума балів після множення - 24. За деякими джерелами, ознакою акцентуації вважається величина, що перевищує 12 балів. Інші ж на підставі практичного застосування опитувальника вважають, що сума балів в діапазоні від 15 до 19 говорить лише про тенденції до того чи іншого типу акцентуації. І лише в разі перевищення 19 балів риса характеру є акцентуованною. Отримані дані можуть бути представлені у вигляді "профілю особистісної акцентуації"

Додаток Ж

СОЦІОМЕТРІЯ: ДОСЛІДЖЕННЯ МІЖСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН У ГРУПІ

Загальна схема дій при соціометричному дослідженні полягає в наступному. Після постановки задач дослідження і вибору об'єктів вимірів формулюються основні гіпотези і положення, що стосуються можливих критеріїв опитування членів груп. Тут не може бути повної анонімності, інакше соціометрія виявиться малоєфективною. Вимога експериментатора розкрити свої симпатії й антипатії нерідко викликає внутрішні утруднення в опитуваних і виявляється в деяких людей у небажанні брати участь в опитуванні. Коли питання чи критерії соціометрії обрані, вони заносяться на спеціальну картку чи пропонуються в усному вигляді по типу інтерв'ю. Кожен член групи зобов'язаний відповідати на них, вибираючи тих чи інших членів групи в залежності від більшої чи меншої схильності, їх переваг у порівнянні з іншими, симпатій чи, навпаки, антипатій, довіри чи недовіри тощо. Надійність процедури залежить насамперед від правильного добору критеріїв соціометрії, що диктується програмою дослідження і попереднім знайомством зі специфікою групи. З метою підтвердження вірогідності відповідей дослідження може проводитися в групі кілька разів. Для повторного дослідження беруться інші питання. Соціометрична процедура може проводитися в двох формах. Перший варіант — непараметрична процедура. У даному випадку випробуваному пропонується відповісти на питання соціометричної картки без обмеження числа виборів випробуваного. Якщо в групі нараховується, скажімо, 12 чоловік, то в зазначеному випадку кожен з опитуваних може вибрати 11 чоловік (крім самого себе). Таким чином, теоретично можливе число зроблених кожним членом групи виборів у напрямку до інших членів групи в зазначеному прикладі буде дорівнює $(N-1)$, де N - число членів групи. Так само і теоретично можливе число отриманих суб'єктом виборів у групі буде дорівнює $(N-1)$. Зазначена величина $(N-1)$ отриманих виборів є основною кількісною константою соціометричних вимірів. При непараметричній процедурі ця теоретична константа є однаковою як для індивідуума, що робить вибори, так і для будь-якого індивідуума, що став об'єктом вибору. Перевагою даного варіанта процедури є те, що вона дозволяє виявити так звану емоційну експансивність кожного члена групи, зробити зріз різноманіття міжособистісних зв'язків у груповій структурі. До недоліків слід віднести складність обрахування, оскільки при збільшенні розмірів групи до 12-16 чоловік зв'язків стає так багато, що без застосування обчислювальної техніки проаналізувати їх дуже важко. Іншим недоліком непараметричної процедури є велика імовірність одержання випадкового вибору. Відповідь «вибираю всіх» може мати два пояснення: або у випробуваного дійсно склалася така узагальнена аморфна і недиференційована система відносин з навколишніми (що малоімовірно), або випробуваний свідомо дає помилкову відповідь, прикриваючи формальною лояльністю до навколишніх і до експериментатора (що більш ймовірно). Аналіз подібних випадків змусив деяких дослідників спробувати змінити саму процедуру застосування Методу й у такий спосіб знизити імовірність випадкового вибору. Так народився другий варіант — параметрична процедура з обмеженням числа виборів. Випробуваним пропонують вибирати строго фіксоване число з усіх членів групи. Величина обмеження числа соціометричних виборів одержала назву «соціометричного обмеження» чи «ліміту виборів». Його введення значно підвищує надійність соціометричних даних і полегшує статистичну обробку матеріалу. Ліміт виборів значно знижує імовірність випадкових відповідей і дозволяє стандартизувати умови виборів у групах різної чисельності в одній вибірці, що й уможливорює зіставлення матеріалу по різних групах. В даний час прийнято вважати, що для груп у 22-25 учасників мінімальна величина «соціометричного обмеження» повинна вибиратися в межах 4-5 виборів. Істотна відмінність другого варіанта соціометричної процедури полягає в тому,

що соціометрична константа ($N-1$) зберігається тільки для системи одержуваних виборів (тобто з групи до учасника). Для системи відданих виборів (тобто в групу від учасника) вона вимірюється новою величиною d (соціометричним обмеженням). Уведенням цієї величини можна стандартизувати зовнішні умови виборів у групах різної чисельності. Недоліком параметричної процедури є неможливість розкрити різноманіття взаємин у групі. Можливо виявити тільки найбільше суб'єктивно значимі зв'язки. Соціометрична структура групи в результаті такого підходу буде відбивати лише найбільш типові, «обрані» комунікації. Уведення «соціометричного обмеження» не дозволяє судити про емоційну експансивність членів групи. Загалом проведення соціометричного опитування повинно задовольняти наступним вимогам: 1. Опитування можна проводити лише в групах, які мають певний досвід спільної діяльності. 2. Розмір групи повинен давати її членам можливість активного безпосереднього спілкування. 3. Запитання, що задаються, повинні являти собою критерії. 4. Зміст обраного критерію повинний бути ясным та зрозумілим для всіх членів групи, яка досліджується. 5. Необхідно вказати можливу кількість виборів. Коли потрібно отримати повну картину взаємовідносин між членами даної групи, дозволяється робити необмежене число виборів (непараметрична процедура). Якщо дослідника цікавлять лише типові елементи структури, то вводиться обмежена кількість виборів (параметрична процедура). 6. Члени групи повинні ясно уявляти собі її границі. Кожний член колективу може вибирати собі партнерів для спільної діяльності тільки в межах свого колективу. 7. Опитування повинне проводитись сторонньою для даної групи особою. 8. Кожний член групи повинен робити вибори самостійно, не радячись з іншими

Обробка результатів

Коли соціометричні картки заповнені і зібрані, починається етап їхньої математичної обробки. Найпростішими способами кількісної обробки є табличний, графічний і індексологічний.

Соціоматриця (таблиця). Результати виборів розносяться по матриці за допомогою умовних позначок. Таблиці результатів заповнюються окремо по різних критеріях виборів. По вертикалі записуються за номерами прізвища всіх членів групи, що вивчається; по горизонталі — тільки їхній номер. На відповідних перетинаннях цифрами +1, +2, +3 позначають тих, кого вибрав кожен випробуваний у першу, другу, третю чергу, цифрами -1, -2, -3 — тих, кого підслідний не обирає в першу, другу і третю чергу. Після того, як позитивні і негативні вибори занесені в таблицю, треба підрахувати по вертикалі алгебраїчну суму всіх отриманих кожним членом групи виборів (сума виборів). Потім треба підрахувати суму балів для кожного члена групи, з огляду на при цьому, що вибір у першу чергу дорівнює +3 балам (-3), у другу — +2 (-2), у третю — +1 (-1). Після цього підраховується загальна алгебраїчна сума, що і визначає статус у групі. Аналіз соціоматриці за кожним критерієм дає досить наочну картину взаємин у групі. Можуть бути побудовані сумарні соціоматриці, що дають картину виборів по декількох критеріях, а також соціоматриці за даними міжгрупових виборів. Основна перевага соціоматриці — можливість представити вибори у числовому виді, що дозволяє проранжувати членів групи по числу отриманих і відданих виборів, встановити порядок впливів у групі. На основі соціоматриці будується соціограма — карта соціометричних виборів (соціометрична карта).

МЕТОДИКА ЙОВАЙШІ (МОДИФІКОВАНИЙ ВАРІАНТ)

Запропонована методика застосовується для оцінки нахилів до діяльності у різних сферах, таких, як:

1. сфера мистецтва (людина-художній образ);
2. сфера технічних інтересів (людина-техніка);
3. сфера роботи з людьми (людина-людина);
4. сфера розумової праці (нахили до розумової діяльності);
5. сфера фізичної праці (нахили до рухливої, фізичної роботи);
6. сфера матеріальних інтересів (виробництво і споживання матеріальних благ, планово-економічна діяльність)

ІНСТРУКЦІЯ

Вам пропонується перелік тверджень і запитань з двома варіантами відповідей. Виберіть один з варіантів і зафіксуйте свій вибір у листку з відповідями.

Деякі запитання можуть здатися однаково цікавими але все-таки надайте перевагу одному з них.

Якщо Ви повністю згодні з твердженням "а", але не згодні з "б", то в клітинку з цифрою, що відповідає номеру запитання, і буквою "а" поставте цифру "3", а в клітинку "б" - "0".

У випадку, якщо Ви повністю згодні з "б" і не згодні з твердженням "а", то в клітинку "б" поставте цифру "3", а в клітинку "а" - "0".

Якщо Ви надаєте незначну перевагу твердженню "а", а не "б", то в клітинку "а" поставте цифру "2", а в клітинку "б" - "1".

Якщо Ви надаєте незначну перевагу твердженню "б", а не "а", то в клітинку "а" внесіть цифру "1", а в клітинку "б" - "2". Відповідайте на запитання добросовісно, не пропускаючи жодного з них.

Опитувальник Йовайші

1. Уявіть, що Ви на виставці. Що Вас більше приваблює в експонатах:

- а) колір, досконалість форм?
- б) як і з чого вони виготовлені?

2. Які риси характеру людини Вам подобаються більше:

а) товарищів, чуйність, відсутність користоловства?

б) мужність, сміливість,

витривалість

3. Чи вважаєте Ви службу побутового обслуговування важливою і що сферу послуг необхідно:

а) надалі розвивати, щоб всебічно обслуговувати людей?

б) створювати таку техніку, яка б допомагала людині самій користуватися нею в побуті?

4. Яка винагорода втішила б Вас більше:

а) за суспільно-корисну діяльність?

б) за наукову роботу?

5. Коли Ви спостерігаєте за ходом військового або спортивного парадів, що більше привертає Вашу увагу:

а) злагодженість, граційність дій учасників?

б) зовнішнє оформлення колон (знамена, одяг тощо)?

6. Уявіть, що у Вас багато часу. Яким видом діяльності Ви зайнялися більшою охотою:

а) ручною працею?

б) добровільною суспільно-корисною працею?

7. Яку виставку Ви б хотіли відвідати з більшим задоволенням:

а) новинок в галузі наукової техніки (фізики, хімії, біології)?

б) нових продовольчих товарів?

8. Якби у школі працювало тільки два гуртки, який би Ви вибрали:

а) музичний?

б) технічний?

9. Якщо б Вам запропонували посаду директора школи, на що Ви б звернули найбільшу увагу:

а) на згуртованість колективу?

б) на створення необхідних зручностей (взірцева їдальня, кімната релаксації тощо)?

10. Які часописи Ви читали б з більшим задоволенням:
- літературно-художні?
 - науково-популярні?
11. Що для людини найважливіше:
- створити зручний побут?
 - жити без деяких зручностей, але мати можливість користуватися скарбницею мистецтва, створювати мистецтво?
12. Що, на Ваш погляд, важливіше для благополуччя суспільства :
- техніка?
 - правосуддя ?
13. Яку з двох книг ви б читали з більшим задоволенням:
- про розвиток науки в нашій країні?
 - про досягнення спортсменів нашої країни?
14. В газеті дві статті різного змісту. Яка з них викликала б більший інтерес:
- про створення машини нового зразка?
 - про створення нової наукової теорії?
15. Який з двох видів робіт на свіжому повітрі привабив би Вас більше:
- робота, пов'язана з необхідністю постійно багаторухатися, зокрема ходити пішки (агроном, лісник, майстер по ремонту доріг)?
 - робота з машинами?
16. Яке з завдань школи є важливішим:
- підготувати дітей до роботи з людьми, щоб вони могли допомагати іншим створювати матеріальні блага?
 - підготувати учнів до практичної діяльності, уміння створювати матеріальні блага?
17. Що більше необхідно цінувати в учасників художньої самодіяльності:
- те, що вони несуть людям мистецтво і красу?
 - те, що вони займаються суспільно-корисною працею?
18. Яка сфера діяльності людини, на ваш погляд, буде мати домінуюче значення в майбутньому:
- фізика?
 - фізична культура?
19. Що дасть більше користі суспільству:
- турбота про благополуччя громадян?
 - вивчення поведінки людей з метою маніпуляції?
20. Наукову роботу якого характеру Ви б обрали:
- роботу з книжками в бібліотеці?
 - роботу на свіжому повітрі в науковій експедиції?
21. Уявіть, що Ви професор університету. Якому заняттю Ви б надалі перевагу у вільний від роботи час:
- читанню художньої літератури?
 - дослідам з фізики, хімії?
22. Вам випала нагода побувати в різних країнах. В ролі кого Ви б хотіли поїхати:
- як відомий спортсмен на міжнародні змагання?
 - як відомий спеціаліст з зовнішньо-торговельної діяльності з метою здійснити купівлю необхідних для держави товарів?
23. Які лекції з більшим задоволенням Ви слухали б:
- про видатних художників?
 - про видатних учених?
24. Що більше Вас захоплює під час читання книг:
- яскравий опис сміливості і хоробрості героїв?
 - прекрасний літературний стиль?
25. Вам пропонується вибрати професію. Який з них ви надали б перевагу:
- малорухливій роботі, пов'язаній зі створенням техніки?
 - фізичній культурі або будь-якій іншій, пов'язаній з рухом?
26. Якими з видатних вчених Ви цікавитесь більше:
- Поповим і Ціолковським?
 - Менделєєвим і Павловим?
27. Чому на вашу думку, більше слід приділити більше уваги в школі:
- спорту, оскільки це необхідно для здоров'я?
 - успішності учнів, оскільки це необхідно для майбутнього дітей?

28. Що більше зацікавило б Вас у друкованих виданнях:

- а) повідомлення про художню виставку, що відбулась?
- б) повідомлення про мітинг, присвячений боротьбі за права людини?

29. Якби Вам випала нагода обійняти певну посаду, яку б Ви вибрали:

- а) головного інженера заводу?
- б) директора універмагу?

30.Що, на Вашу погляд, важливіше:

- а) багато знати?
- б) створювати матеріальні блага?

ЛИСТОК ВІДПОВІДЕЙ

	II	III	IV	V	VI
1а-	1б-	2а-		2б-	3а-
	3б-	4а-	4б-	5а-	
5б-	6а-	6б-	7а-		7б-
8а-	8б-	9а-			9б-
10а-			10б-		11а-
11б-	12а-	12б-	13а-	13б-	
	14а-	14б-	15а-		
	15б-	16а-			16б-
17а-		17б-	18а-	18б-	19а-
		19б-	20а-	20б-	
21а-			21б-	22а-	22б-
23а-		23б-		24а-	
24б-	25а-			25б-	
	26а-	26б-	27а-	27б-	
28а-		28б-			29а-
	29б-		30а-		30б-

Обробка та інтерпретація результатів.

У таблиці слід використовувати такі позначення:

- I** стовпчик - схильність до мистецтва, естетики;
- II** стовпчик - схильність до роботи з технікою, сфера технічних інтересів;
- III** стовпчик - схильність до роботи з людьми;
- IV** стовпчик - схильність до розумової праці;
- V** стовпчик - схильність до рухливої фізичної праці;
- VI** стовпчик- схильність до роботи на виробництві і в сфері споживання матеріальних благ, планово-економічна діяльність.

У заповненому листку в кожному стовпчику слід підрахувати кількість балів і записати у зведених клітинках під кожним стовпчиком. Аналізуючи результати необхідно вибрати стовпчики з найбільшою кількістю балів. Чим вищий бал, тим краще розвинута схильність до тієї чи іншої сфери діяльності

АННОТАЦІЯ

Задерновська К.О. Психологічні критерії атестації працівників банку (на прикладі банку «ПУМБ» м. Київ). Київський національний торговельно-економічний університет, кафедра психології. – Київ, 2018.

У випускній кваліфікаційній роботі визначено організаційні засади та концептуальну модель дослідження, емпірично з'ясовано структуру психологічних критеріїв атестації працівників банку, розроблено рекомендації керівництву банківської установи щодо ефективного використання психологічних критеріїв атестації працівників банку, що виявляються на професійному, індивідуально-психологічному, мотиваційному, емоційно-вольовому рівнях.

Реалізовано структурно-функціональний підхід до дослідження проблеми атестації працівників банківської установи, на основі якого виявлені психологічні критерії цього процесу. Системний підхід дозволив розв'язати проблему цілісності процесу професійного відбору. Атестація представлена як передумова бажаного розподілу працівників у відповідності з особистісним підходом, в основі якого лежить методичний принцип єдності свідомості, діяльності та спілкування. Виявлена структура психологічних критеріїв дозволяє розв'язати проблему ефективності і результативності служби персоналу.

Ключові слова: психологічні критерії, атестація працівників банку.

Zadernovska K. O. Psychological criteria of certification of employees of the Bank (for example Bank "FUIB" m. Kyiv). Kyiv national University of trade and Economics, Department of psychology. - Kiev, 2018.

In the final qualifying work the organizational bases and conceptual model of research are defined, the structure of psychological criteria of certification of employees of Bank is empirically elucidated, recommendations to the management of banking institution on effective use of psychological criteria of certification of employees of Bank that appear on professional, individual psychological, motivational, emotional and volitional levels are developed.

A structural and functional approach to the study of the problem of certification of employees of a banking institution is implemented, on the basis of which psychological criteria of this process are revealed. The system approach allowed to solve the problem of integrity of the professional selection process. Certification is presented as a prerequisite for the desired distribution of employees in accordance with the personal approach, which is based on the methodological principle of unity of consciousness, activity and communication. The structure of psychological criteria allows to solve the problem of efficiency and effectiveness of staff service.

Key words: psychological criteria, attestation of employees of the Bank