

ВИСНОВКИ

Проблема відданості організації є актуальною для вищих технічних навчальних закладів України, діяльність яких має певну специфіку, яка насамперед полягає в тому, що він є постачальником трудових ресурсів – спеціалістів для реального сектору економіки. Професійна підготовка в таких закладах має відповідати тим запитам, які формуються на виробничих та обслуговуючих підприємствах галузі та регіону. Діяльність ВТНЗ характеризує постійна готовність до змін структури ринку праці та прискорення суспільного розвитку, необхідність урахування потреб і перспектив розвитку регіону.

Підвищення рівня відданості організації – важлива складова конкурентоспроможності сучасного ВТНЗ, тому що віддані співробітники можуть забезпечити організації лідерські позиції, використовуючи всі ресурси та резерви для досягнення максимальних результатів у роботі. Відданий персонал сконцентрований на роботі, більш дисциплінований та відповідальний, бо сильніше відчуває свої обов'язки перед організацією. Такі співробітники довіряють керівництву, готові пережити важкі часи разом з організацією і бажано принести їй користь якомога довше.

ЛІТЕРАТУРА

1. Андреева І.А. Психологічні умови формування відданості організації у персоналу банківських структур : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10 / І.А. Андреева ; Ун-т екон. та права «КРОК». – К., 2010. – 20 с.
2. Витман Д.С. Мотивація и стабільність персонала в організації : дисс. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / Д.С. Витман. – СПб., 2004 – 188 с.
3. Вища освіта України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://mon.gov.ua/ua/activity/education/higher-education/>
4. Зінковський Ю.Ф. Нагальність технічної освіти / Ю.Ф. Зінковський // Вісник Національного технічного університету України «КПІ». Серія: Радіотехніка. Радіоапаратобудування. – К., 2006. – №33. – С. 161–167.
5. Лебедева Н.Г. Основні підходи до вивчення відданості організації / Н.Г. Лебедева // Актуальні проблеми психології. Том 1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : Наук. світ, 2012. – Ч. 36. – С. 234–238.
6. Національна стратегія розвитку освіти в Україні на період до 2021 року. Схвалено Указом Президента України від 25 червня 2013 року №344/2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.osvita.org.ua/articles/1612.html>
7. Нікітенко С.Г. Програма формування лояльності працівника до організації: розробка, реалізація та оцінка ефективності / С.Г. Нікітенко // Актуальні проблеми психології. Том 7: Економічна психологія. – К. : А.С.К., 2009. – Вип. 20. – Ч. 2. – С. 42–45.
8. Охотницька К.Ю. Теоретичний аналіз феномену відданості організації. Підходи зарубіжних авторів / К.Ю. Охотницька // Актуальні проблеми психології. Том 1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : Наук. світ, 2012. – Ч. 32. – С. 304–308.
9. Свеженцева Ю. Лояльність до організації та організаційна поведінка / Ю. Свеженцева // Соц. психологія. – 2008. – №3. – С. 103–117.
10. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності: (ISO 9004:2000 IDT) : ДСТУ ISO 9004 – 2001. – [На заміну ДСТУ ISO 9004 -1-95; чинний від 2001-07-01]. – К. : Держстандарт України, 2001.
11. Степко М. Вища технічна освіта і наука України як фактори суспільного розвитку та інтеграції України у світове співтовариство / М. Степко // Вищ. шк. – 2004. – №5– 6. – С. 40–54.
12. Яремійчук Р. Вища технічна освіта. Куди прямуєш? / Р. Яремійчук // Донецький вісник наукового товариства ім. Шевченка. – Т. 29. : Точні науки. Техніка. Гірництво [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.experts.in.ua/baza/analitic/index.php?ELEMENT_ID=67934

УДК 159.964.21

АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ТРЕНІНГУ «ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ»

О.Б. Радченко

*старший викладач кафедри психології ІПО ІПП УМО (м. Донецьк),
науковий кореспондент лабораторії організаційної психології
Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України*

Статтю присвячено аналізу ефективності тренінгу «Психологічні умови профілактики та подолання організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах». Проаналізовано використання технологічного підходу до психологічної підготовки персоналу освітніх організацій. Представлено результати апробації тренінгової програми для підготовки інженерно-педагогічних працівників професійно-технічних навчальних закладів до профілактики та подолання організаційних конфліктів.

Ключові слова: професійно-технічні навчальні заклади; технологічний підхід; профілактика та подолання організаційних конфліктів.

Статья посвящена анализу эффективности тренинга «Психологические условия профилактики и преодоления организационных конфликтов в профессионально-технических учебных заведениях». Проанализировано использование технологического подхода для психологической подготовки персонала образовательных учреждений. Представлены результаты апробации тренинговой программы для подготовки инженерно-педагогических работников к профилактике и преодолению организационных конфликтов.

Ключевые слова: профессионально-технические учебные заведения; технологический подход; профилактика и преодоление организационных конфликтов.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Практично будь-який конфлікт має потенціал для свого врегулювання мирними засобами. Конструктивним засобом, що знижує рівень конфліктності особистості й персоналу, а також сприяє підвищенню конфліктологічної компетентності, є проведення соціально-психологічних тренінгів, метою яких є підвищення психологічної захищеності стосовно конфліктних впливів і формування психологічних умінь, що дозволяють успішно вирішувати й переборювати конфлікти. Людина має можливість «приміряти» на себе можливі соціально-поведінкові кліше й вибрати для себе найоптимальніші. Цінність тренінгу із психотерапевтичної й корекційної точки зору саме в тому, що він дозволяє перевтілюватися в інші субособистості і, одночасно, формувати у творчому процесі свою індивідуальність.

Зупинимось більш детально на змісті *технологічного підходу*, розробленому у лабораторії організаційної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України Л.М. Карамушкою [8], який було покладено в основу тренінгу підготовки інженерно-педагогічних працівників до профілактики та подолання організаційних конфліктів.

Технологічний підхід розуміється, як розробка (проекування) та впровадження спеціальних технологій, спрямованих на: а) розв'язання конкретних проблем у діяльності організації; б) психологічну підготовку менеджерів та працівників організації [8]. Зазначимо, що у нашому дослідженні технологічний підхід використовувався для вирішення завдань як першого, так і другого напрямку, тобто, по-перше, ми працювали у конкретній організації, і тому можна сказати, що робота була спрямована на конкретні проблеми даної організації, а по-друге, мета нашого тренінгу – психологічна підготовки працівників професійно-технічних навчальних закладів, тому, звичайно, був реалізований і другий напрям.

На підставі аналізу літератури можна зробити висновок, що технологічний підхід до психологічної підготовки фахівців достатньо успішно зарекомендував себе, що проявилось, зокрема, у його використанні та конкретизації співробітниками та аспірантами лабораторії організаційної психології імені Г.С. Костюка НАПН України для психологічної підготовки персоналу освітніх організацій з багатьох напрямків їх професійної діяльності [1; 2; 5; 6; 9]. Проте можна побачити, що розробка та апробація тренінгових програм для підготовки інженерно-педагогічних працівників професійно-технічних навчальних закладів до профілактики та подолання організаційного конфлікту раніше не виступала предметом спеціального дослідження. Це свідчить, на наш погляд, про необхідність посилення розробок тренінгових програм для психологічної підготовки працівників професійно-технічних навчальних закладів, зокрема, з проблеми організаційних конфліктів.

Мета статті: представити результати апробації тренінгової програми для підготовки інженерно-педагогічних працівників професійно-технічних навчальних закладів до профілактики та подолання організаційних конфліктів.

МЕТОДИКА Й ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Апробація тренінгу «Психологічні основи профілактики та подолання організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах» здійснювалася на базі Центру професійно-технічної освіти будівництва та архітектури (м. Донецьк).

Одна з груп була експериментальною, кількістю 20 осіб, а друга – контрольною групою, кількістю 20 осіб. Усі інженерно-педагогічні працівники, що входили до цих груп, мали приблизно однакові соціально-професійні та соціально-демографічні характеристики (проміжні змінні): посаду, вік, освіту та стать.

В *експериментальній групі* підготовка мала системний, цілісний характер відповідно до розробленого автором тренінгу, спрямованого на підготовку працівників професійно-технічних навчальних закладів до профілактики та подолання організаційних конфліктів. Для працівників, які увійшли до *контрольної групи*, не проводилось спеціальної психологічної підготовки до профілактики та подолання організаційних конфліктів.

Обсяг тренінгу складав 40 академічних годин: кожна зустріч – 4 години. Заняття проводились 3 рази на тиждень.

Мета тренінгу: підготовка інженерно-педагогічних працівників професійно-технічних навчальних закладів до профілактики та подолання організаційних конфліктів.

Завдання тренінгу:

- 1) здобуття працівниками професійно-технічних навчальних закладів знань про основні істотні характеристики феномену «конфлікт»: його функції, джерела, динаміку;
- 2) оволодіння працівниками професійно-технічних навчальних закладів методами діагностики психологічних чинників, які впливають на організаційний конфлікт;
- 3) оволодіння працівниками професійно-технічних навчальних закладів засобами та прийомами профілактики та подолання організаційного конфлікту.

До критеріїв ефективності тренінгу було віднесено дані, які відображали в інженерно-педагогічних працівників професійно-технічного навчального закладу наступні показники: а) соціально-психологічний клімат у колективі; б) емоційне ставлення працівників до своєї та іншої професійної групи (у викладачів загальноосвітніх та спеціальних дисциплін – до майстрів виробничого навчання та, навпаки, у майстрів – до викладачів); в) використання поведінкових стратегій у конфлікті.

Ці критерії були відібрані з урахуванням того, що вони стосувались, з одного боку, основних психологічних чинників, що впливають на організаційний конфлікт, на які можна було вплинути, на наш погляд, в умовах достатньо обмеженого часу, а з іншого боку, враховують специфіку саме професійно-технічного навчального закладу з його особливою організаційною структурою, відмінною від інших освітніх організацій.

Для вимірювання критеріїв цієї групи використовувалися: методика О. Михалюк, Л. Шалито «Оцінка соціально-психологічного клімату у трудовому колективі» [7], «Колірний тест ставлень» Є.Ф. Бажина й А.М. Еткінда [4], методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса, адаптація Н. Гришиної [3].

Дослідження за допомогою зазначеного комплексу методик проводилось в експериментальній та контрольній групах до початку і в кінці формуального експерименту. За результатами тестування працівників професійно-технічного навчального закладу аналізувалась наявність/відсутність динаміки за визначеними показниками в експериментальній та контрольній групах. Математична обробка даних здійснювалась за допомогою пакета статистичної обробки даних SPSS (версія 13) та піддавалась змістовному якісному аналізу.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЇХ ОБГОВОРЕННЯ

Аналіз результатів, отриманих за визначеними критеріями вивчення ефективності тренінгу, показав *ефективність* тренінгу профілактики організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах.

Це проявилось, зокрема, в тому, що в експериментальній групі працівників професійно-технічних навчальних закладів зафіксовано *позитивну динаміку* за всіма критеріями ефективності тренінгу, в той час як у контрольній групі такої динаміки щодо зазначених показників не спостерігалось. Проаналізуємо більш детально результати, які отримані за кожним із критеріїв.

Так, в *експериментальній групі* в результаті формуального експерименту зафіксовано статистично значущу тенденцію ($p < 0,07$) відмінностей між результатами першого та другого зрізів, які відображають підвищення *рівня розвитку когнітивного компонента соціально-психологічного клімату в колективі* (табл. 1).

Як видно із табл. 1, якщо до початку експерименту в *експериментальній групі* 15,0%, 35,0% та 50,0% досліджуваних виявили відповідно низький, середній та високий рівень оцінки когнітивного компонента соціально-психологічного клімату в колективі, то після експерименту ситуація значно змінилась. Це проявилось в тому, що значно збільшилось число працівників із високий рівнем оцінки когнітивного компонента соціально-психологічного клімату (із 50,0% до 70,0%), водночас знизилось число опитаних з низьким та середнім рівнем оцінки когнітивного компонента соціально-психологічного клімату (з 15,0% до 10,0% та 35,0% до 20,0% відповідно). Щодо *контрольної групи*, то за результатами 1-го та 2-го зрізів зафіксовано лише незначні зміни, які в цілому істотно не змінюють ситуацію щодо рівня розвитку когнітивного компонента. Тобто можна говорити про те, що в процесі психологічної підготовки відбулося підвищення знань про особливості членів колективу.

Таблиця 1

Оцінка соціально-психологічного клімату в колективі (когнітивний компонент) до початку та після формуального експерименту (учасників контрольної та експериментальної груп) (у %)

Рівень оцінки соціально-психологічного клімату	Експериментальна група		Контрольна група	
	До формуального експерименту	Після формуального експерименту	До формуального експерименту	Після формуального експерименту
Високий	50,0*	70,0*	55,0	60,0
Середній	35,0*	20,0*	40,0	25,0
Низький	15,0*	10,0*	5,0	15,0

*- $p < 0,07$

Тепер проаналізуємо зміни, які відбулися в учасників експериментальної групи стосовно *емоційного ставлення працівників професійно-технічних навчальних закладів* (як усвідомленого, так і частково неусвідомленого) *до своєї та іншої професійних груп*. (табл. 2).

Таблиця 2

Емоційне ставлення працівників до чужої професійної групи (учасників контрольної та експериментальної груп) (у %)

Емоційне ставлення до чужої професійної групи	Експериментальна група		Контрольна група	
	До формуального експерименту	Після формуального експерименту	До формуального експерименту	Після формуального експерименту
Негативне	40,0*	10,0*	30,0	25,0
Індиферентне	35,0*	40,0*	40,0	40,0
Позитивне	25,0*	50,0*	30,0	35,0

*- $p < 0,05$

Як видно із наведених у табл. 2 даних, в експериментальній групі в результаті формувального експерименту виявлено статистично значущі відмінності ($p < 0,05$) між результатами першого та другого зрізів щодо емоційного ставлення до чужої професійної групи (у майстрів виробничого навчання – до викладачів загальноосвітніх та спеціальних дисциплін та, навпаки, у викладачів – до майстрів).

Отримані дані свідчать про те, якщо до початку експерименту в експериментальній групі у 40,0% досліджуваних виявили негативне ставлення до чужої професійної групи, а у 25% – позитивне, то після експерименту число опитаних з негативним ставленням значно зменшилось (10,0%), а з позитивним – значно збільшилось (50%). Водночас, у контрольній групі статистично значущих відмінностей між результатами першого і другого зрізів зафіксовано не було. В цілому можна стверджувати, що в результаті тренінгу в учасників експериментальної групи збільшилась кількість учасників з позитивним емоційним ставленням до чужої професійної групи, водночас, зменшилась кількість учасників з негативним ставленням до неї (тобто у майстрів виробничого навчання – до викладачів загальноосвітніх та спеціальних дисциплін, а у викладачів – до майстрів). Це відбулося, на наш погляд, у результаті спільного обговорення в групі низки актуальних проблем, які стосуються взаємодії у колективі, аналізу побудування нових, продуктивних міжособистісних стосунків, аналізу соціально-психологічних ситуацій зі своєї точки зору та позиції партнера, а також завдяки розвитку здатності пізнання себе та інших у процесі спілкування.

Далі проаналізуємо дані, що стосуються змін, які відбулися в процесі формувального експерименту стосовно *стилів поведінки в конфліктній ситуації*. Розглянемо це конкретно.

Таблиця 3

Уникнення як стратегія поведінки в конфліктній ситуації (учасників контрольної та експериментальної груп) (у %)

Рівень вираженості стратегії «Уникнення»	Експериментальна група		Контрольна група	
	До формувального експерименту	Після формувального експерименту	До формувального експерименту	Після формувального експерименту
Низький	20,0*	45,0*	25,0	35,0
Середній	40,0*	35,0*	40,0	30,0
Високий	40,0*	20,0*	35,0	35,0

*- $p < 0,05$

Порівняльний аналіз отриманих даних свідчить, що в експериментальній групі в результаті формувального експерименту зафіксовано статистично значущі зміни ($p < 0,05$) між результатами першого та другого зрізів щодо вибору такої стратегії поведінки у конфлікті, як «Уникнення». З табл. 3 видно, що якщо до початку експерименту в експериментальній групі у 20,0% досліджуваних виявили низький рівень за критерієм «Уникнення як стратегія поведінки в конфлікті», то після експерименту число опитаних з низьким рівнем значно збільшилося (45,0%). При цьому вдвічі зменшилася кількість працівників із високим рівнем (з 40,0% до 20,0%). Це, безумовно, можна вважати позитивним результатом, тому що стратегія уникнення не вважається конструктивною.

Стосовно стратегії «Поступливість», за *G-критерієм знаків* у процесі дослідження було виявлено статистично значуще ($p < 0,05$) покращення результатів формувального експерименту (див. табл. 4).

Так, до початку експерименту в експериментальній групі всього 25,0% працівників виявили високий рівень вираженості стратегії поведінки у конфлікті «Поступливість», а після експерименту таких учасників стало значно більше (60,0%). Трохи зменшилася кількість працівників із середнім рівнем розвитку стратегії «Поступливість» (з 45% до 35% відповідно). Водночас, кількість працівників із низьким рівнем зменшилася з 30,0% до 5,0%.

Таблиця 4

Поступливість як стратегія поведінки в конфліктній ситуації (учасників контрольної та експериментальної груп) (у %)

Рівень вираженості стратегії «Поступливість»	Експериментальна група		Контрольна група	
	До формувального експерименту	Після формувального експерименту	До формувального експерименту	Після формувального експерименту
Низький	30,0*	5,0*	40,0	40,0
Середній	45,0*	35,0*	25,0	30,0
Високий	25,0*	60,0*	35,0	30,0

*- $p < 0,05$

Таким чином, можна констатувати, що учасники тренінгу стали більш поступливими, толерантними та схильними прислухатися до іншої точки зору. Стратегія «Поступливість» завжди йде поряд із гарними міжособистісними стосунками, і її найчастіше рекомендують використовувати, якщо важливо зберегти міжособистісні стосунки.

Разом із тим, у контрольній групі статистично значущих відмінностей між результатами першого й другого зрізів зафіксовано не було.

Окрім того, дані, які отримані за *G-критерієм знаків*, також підтвердили статистично значуще покращення результатів формульованого експерименту в експериментальній групі після формульованого експерименту за таким показником, як «Боротьба як стратегія поведінки у конфлікті» (табл. 5). Як видно із табл. 5, якщо до початку експерименту в експериментальній групі 20,0% , 50,0% та 30,0% досліджуваних виявили відповідно низький, середній та високий рівень вираженості стратегії «Боротьба» у конфлікті, то після експерименту ситуація значно змінилась. Це проявилось у тому, що вдвічі збільшилось число працівників із низьким рівнем вираженості стратегії «Боротьба» у конфлікті (із 20,0% до 40,0%), та знизилось число опитаних з низьким рівнем вираженості цієї стратегії у конфлікті (з 30,0% до 10,0%). Це означає, що значно менше працівників під час конфлікту стали використовувати стратегію «Боротьба», яка найчастіше супроводжується негативним сприйняттям опонента та неможливістю конструктивних переговорів. Разом із тим, у контрольній групі статистично значущих відмінностей між результатами першого й другого зрізів зафіксовано не було.

Таблиця 5

Боротьба як стратегія поведінки в конфліктній ситуації (учасників контрольної та експериментальної груп) (у %)

Рівень вираженості стратегії «Боротьба»	Експериментальна група		Контрольна група	
	До формульованого експерименту	Після формульованого експерименту	До формульованого експерименту	Після формульованого експерименту
Низький	20,0*	40,0*	30,0	30,0
Середній	50,0*	50,0*	45,0	55,0
Високий	30,0*	10,0*	25,0	15,0

*- $p < 0,05$

Стосовно стратегії «Компроміс», за *G-критерієм знаків* в процесі дослідження також було виявлено статистично значуще ($p < 0,05$) покращення результатів формульованого експерименту (див. табл. 6).

Так, до початку експерименту в експериментальній групі тільки 35,0% працівників професійно-технічного навчального закладу виявили високий рівень розвитку цієї стратегії, а після експерименту таких працівників стало вже 65,0%, натомість, кількість учасників тренінгу з низьким рівнем розвитку стратегії «Компроміс» зменшилася з 25,0 % до 10,0 %. Разом із тим, у контрольній групі статистично значущих відмінностей між результатами першого й другого зрізів зафіксовано не було.

Таблиця 6

Компроміс як стратегія поведінки у конфліктній ситуації (учасників контрольної та експериментальної груп) (у %)

Рівень вираженості стратегії «Компроміс»	Експериментальна група		Контрольна група	
	До формульованого експерименту	Після формульованого експерименту	До формульованого експерименту	Після формульованого експерименту
Низький	25,0*	10,0*	25,0	25,0
Середній	40,0*	25,0*	35,0	20,0
Високий	35,0*	65,0*	40,0	55,0

*- $p < 0,05$

ВИСНОВКИ

Аналіз результатів упровадження тренінгу в умовах психологічної підготовки працівників професійно-технічних навчальних закладів до профілактики та подолання організаційних конфліктів, довів його ефективність. Так, дослідження на основі статистично значущих показників показало, що в інженерно-педагогічних працівників професійно-технічних навчальних закладів з експериментальної групи змінилися психологічні чинники, які стосуються безпосередньо психологічних умов подолання організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладів, а саме: спостерігається підвищення рівня оцінки соціально-психологічного клімату (когнітивного компонента), змінилось у позитивний бік емоційне ставлення до представників іншої професійної групи (у майстрів виробничого навчання – до викладачів загальноосвітніх та спеціальних дисциплін та, навпаки, у викладачів – до майстрів), а також спостерігається більш конструктивне використання стратегій поведінки в конфлікті.

ЛІТЕРАТУРА

1. Дзюба Т.М. Формування психологічної готовності заступника директора школи до взаємодії з учителями в умовах конфлікту : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Т.М. Дзюба ; Центральний інститут післядипломної педагогічної освіти АПН України. – К., 2007. – 20 с.
2. Зайчикова Т.В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому «професійного вигорання» у вчителів : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / Т.В. Зайчикова ; Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – К., 2005. – 20 с.

3. Карамушка Л.М. Психологія управління : навч. посіб. / Л.М. Карамушка. – К.: Міленіум, 2003. – 344 с.
4. Максименко Ю.Б. Цветовая символика в экспериментально-психологических исследованиях: в помощь практическим психологам : уч. пособ. / Ю.Б. Максименко. – Донецк : Эра психологии, 2003. – 72 с.
5. Паньковець В.Л. Психологічні чинники професійного стресу менеджерів освітніх організацій : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10 / В.Л. Паньковець ; Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – К., 2006. – 20 с.
6. Скок А.Г. Соціально-психологічні умови формування комунікативної толерантності у викладача вищого навчального закладу : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / А.Г. Скок ; Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – К., 2007. – 19 с.
7. Спивак В.А. Развивающее управление персоналом / В.А. Спивак. – СПб. : ИД «Нева», 2004. – 440 с.
8. Технології роботи організаційних психологів : [навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти] / за наук. ред. Л.М. Карамушки. – К. : Фірма «ІНКОС», 2005. – 366 с.
9. Філь О.А. Формування психологічної готовності персоналу освітніх організацій до роботи в конкурентоздатній управлінській команді : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10 / О.А. Філь ; Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – К., 2006. – 20 с.

УДК 159.9 : 33

АНАЛІЗ ПОТРЕБИ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ В ПСИХОЛОГІЧНІЙ ПІДГОТОВЦІ ДО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

І.Б. Римаренко

аспірант лабораторії організаційної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України

Стаття висвітлює результати емпіричного дослідження потреби персоналу готельно-ресторанного комплексу в психологічній підготовці до ділового спілкування. Висвітлено форми роботи готельно-ресторанних комплексів, доцільні для формування психологічної готовності персоналу до ділового спілкування. Також проаналізовано потребу в супроводженні ділового спілкування персоналу готельно-ресторанного комплексу психологічною підтримкою з боку працівників психологічної служби. Стаття включає в себе результати аналізу потреб працівників готельно-ресторанних комплексів у спеціальній підготовці для підвищення рівня своєї психологічної готовності до здійснення ділового спілкування.

Ключові слова: готельно-ресторанний комплекс, персонал, психологічна готовність, психологічна підготовка до ділового спілкування.

Статья освещает результаты эмпирического исследования потребности персонала гостинично-ресторанного комплекса в психологической готовности к деловому общению. Представлены формы работы гостинично-ресторанного комплекса, способствующие формированию психологической готовности персонала к деловому общению. Также проанализированы потребности в сопровождении делового общения персонала гостинично-ресторанного комплекса в психологической поддержке со стороны работников психологической службы. Статья включает в себя результаты анализа потребностей работников ГРК в специальной подготовке для повышения уровня своей психологической готовности к деловому общению.

Ключевые слова: гостинично-ресторанный комплекс, персонал, психологическая готовность к деловому общению.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Теоретичний аналіз літератури показує, що достатньо багато теоретичних праць в літературі, насамперед, економічного характеру, стосується діяльності організацій в сфері готельного та туристичного бізнесу (Браймер Р.А. [1], Карсекін В.І. [3], Манов М.А. [3], Кузнецова Н.М. [5], Нечаюк Л.І. та Телеш Н.О. [6], Шаповалов Н.Н., Пивоваров В.І., Кримська Б.А., Платонов В.М. [8], Чудновський А.Д. [2]), в яких проблему ділового спілкування персоналу готельно-ресторанних комплексів (ГРК) практично не приділено увагу.

Практика функціонування сучасних ГРК показує, що реально увага до здійснення практичної підготовки персоналу готельно-ресторанного комплексу до ділового спілкування, фактично, не спостерігається. Думаємо, що труднощі у впровадженні психологічної підготовки персоналу ГРК до ділового спілкування можуть полягати в тому, що менеджмент ГРК має певні установки щодо достатнього рівня професійної підготовки персоналу, який приходить на роботу, до виконання всіх професійних функцій, в тому числі й до здійснення ефективних комунікацій з усіма колегами та з клієнтами ГРК. Також, напевно, можна говорити про те, що менеджмент ГРК має потребу ефективно використовувати фінансовий капітал своїх підприємств та уникати зайвих витрат, які стосуються вкладення грошей у навчання своїх працівників, чому сприяє висока плинність персоналу, якщо вони не розуміють та не бачать миттєвого економічного ефекту. Тому впровадження психологічних форм роботи не завжди отримує підтримку від керівництва ГРК.

Тому для подальшого практичного розв'язання проблеми як на рівні *менеджменту*, щоб їх мотивувати емпіричними фактами щодо необхідності такої підготовки для працівників ГРК, так і для самих *працівників* з метою організації для них більш ефективної психологічної допомоги, яка б дійсно задовольняла їх потреби та сприяла впровадженню в структуру ГРК психологічної підготовки до ділового спілкування, важливо, ми думаємо, *емпірично вивчити потреби персоналу готельно-ресторанного комплексу в психологічній підготовці до ділового спілкування*.