

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*.

Мета статті – емпірично дослідити потреби персоналу готельно-ресторанного комплексу в психологічній підготовці до ділового спілкування.

МЕТОДИКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Для емпіричного дослідження потреби персоналу ГРК в психологічній підготовці до ділового спілкування було використано анкету, яку ми спеціально розробили в складі комплексу методик для аналізу психологічної готовності працівників ГРК до ділового спілкування (Л. Карамушка і І. Римаренко). Запропонована анкета включала такі питання: «Які форми роботи готельно-ресторанних комплексів Ви вважаєте доцільними для формування психологічної готовності персоналу до ділового спілкування?», «Чи хотіли б Ви, щоб Ваше ділове спілкування в організації супроводжувався психологічною підтримкою з боку працівників психологічної служби?», «Чи хотіли б Ви пройти спеціальну підготовку для підвищення рівня Вашої психологічної готовності до здійснення ділового спілкування?».

Дослідження проводилося серед персоналу низки організацій готельно-ресторанних комплексів м. Києва. Всього у дослідженні взяла участь 361 особа. Дослідження було проведено у 2009–2012 роках. Статистична обробка даних здійснювалась із використанням комп'ютерної програми SPSS «Версія 13».

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЇХ ОБГОВОРЕННЯ.

1. Проаналізуємо потреби персоналу ГРК в психологічній підготовці до ділового спілкування, беручи за основу відповіді наших досліджуваних на питання 9: «Які форми роботи готельно-ресторанних комплексів Ви вважаєте доцільними для формування психологічної готовності персоналу до ділового спілкування?».

Висвітлимо *форми роботи ГРК, доцільні для формування психологічної готовності персоналу до ділового спілкування* (табл. 1).

Таблиця 1

Аналіз форм роботи ГРК для формування психологічної готовності персоналу до ділового спілкування

<i>Форми роботи ГРК</i>	<i>Ні</i>	<i>Так</i>
Випуск спеціальних інформаційних листків, прес-релізів	90,8	9,2
Спеціальні тренінги	25,3	74,7
Відкриття спеціальних веб-сторінок з цієї проблеми	90,2	9,8
Зустрічі з персоналом інших ГРК	69,0	31,0
Стажування на робочому місці	55,7	44,3

У цьому дослідженні ми побачили, що є висока потреба та бажання працівників ГРК у саме *практичних формах роботи* – проведення спеціальних тренінгів для формування психологічної готовності до ділового спілкування (74,7%). Фактично дві третини персоналу ГРК, як можна бачити з табл. 1, хотіли б брати участь у таких тренінгах. Також до практичних форм роботи ми віднесли й стажування на робочому місці, прагнення якого було виявлено у 44,3% працівників, а також організацію їх зустрічі з персоналом інших ГРК.

Отже, дослідження встановило потребу персоналу ГРК саме у дієвих практичних формах та методах їх психологічної готовності до ділового спілкування.

Спостерігаємо цікаву таку тенденцію, що персоналу ГРК практично *не потрібні теоретичні форми роботи*, такі як «відкриття спеціальних веб-сторінок з цієї проблеми» та «випуск спеціальних інформаційних листків, прес-релізів».

Тому менеджерам ГРК можна рекомендувати не робити «зайві» фінансові затрати на випуск друкованих джерел інформації або використання медіа-ресурсів, адже потреба у працівників є не стільки у теорії, скільки в практичній підготовці. Тому варто врахувати те, які форми роботи готельно-ресторанних комплексів є доцільні для формування психологічної готовності персоналу до ділового спілкування, та впроваджувати саме практичну підготовку своїх працівників через тренінги, обмін досвідом, стажування персоналу ГРК.

2. Проаналізуємо далі потреби персоналу ГРК у психологічній підготовці до ділового спілкування, проводячи аналіз відповідей персоналу ГРК на питання 10: «Чи хотіли б Ви, щоб Ваше ділове спілкування в організації супроводжувався психологічною підтримкою з боку працівників психологічної служби?». Тому проговоримо *потребу в супроводженні ділового спілкування персоналу ГРК психологічною підтримкою з боку працівників психологічної служби* (табл. 2).

Таким чином, ми бачимо, що у третини персоналу ГРК існує потреба в супроводженні ділового спілкування психологічною підтримкою з боку працівників психологічної служби. Ці дані підтверджують важливість урахування вказаної потреби та актуалізації такої потреби в інших працівників, у яких вона не виражена. До цієї категорії персоналу можна, можливо, віднести тих працівників, які взагалі раніше не мали досвіду роботи з психологами, або ж їх досвід не був позитивним, або вони просто не потребують ніякої підготовки, вважаючи себе такими фахівцями, що мають високий рівень готовності до ділового спілкування.

Таблиця 2

Потреба в супроводженні ділового спілкування персоналу ГРК психологічною підтримкою з боку працівників психологічної служби

Супроводження ділового спілкування персоналу ГРК психологічною підтримкою з боку працівників психологічної служби	Так	Важко сказати	Ні
	32,5	44,0	23,5

Отже, проблема полягає, скоріше за все, у недостатній обізнаності персоналу ГРК з можливостями психологів щодо практичного розв'язання проблем підвищення їх готовності до більш успішного ділового спілкування.

3. Результати нашого дослідження також висвітлили *форми роботи психологів, найбільш доцільні для психологічної підготовки персоналу до ділового спілкування в ГРК*. Для їх подачі проаналізуємо відповіді на питання 11: «Які форми роботи психологів Ви вважаєте найбільш доцільними для психологічної підготовки персоналу до ділового спілкування в готельно-ресторанному комплексі?» (табл. 3).

Таблиця 3

Форми роботи психологів для психологічної підготовки персоналу до ділового спілкування в готельно-ресторанному комплексі

<i>Форми роботи психологів для підготовки персоналу</i>	<i>Ні</i>	<i>Так</i>
Забезпечення психологічною інформацією про особливості ділового спілкування в ГРК	76,4	23,6
Проведення психологічних діагностичних обстежень	82,7	13,0
Проведення психологічних тренінгів з проблеми ділового спілкування в ГРК	46,8	53,2
Проведення групових консультацій з проблеми	69,9	30,1
Проведення індивідуальних консультацій з проблеми	73,4	26,6

Як ми бачимо з табл. 3, більш за все опитані бажають проведення психологічних тренінгів з проблеми ділового спілкування в ГРК (53,2%) та проведення групових консультацій з проблеми (30,1%), тобто, з одного боку, найбільш практичних форм навчальної діяльності, що, звичайно вказує на потребу в практичних підходах. З іншого боку, ці дані можуть також демонструвати певний страх персоналу ГРК щодо таких форм роботи, які будуть більше розкривати можливі проблемні місця у їх особистісному або професійному векторах, адже, як бачимо, проведення психологічних діагностичних обстежень (13,0%), проведення індивідуальних консультацій з проблеми (26,6) виражені у невеликій кількості опитаних.

4. Дослідження виявило *бажання персоналу ГРК щодо проходження спеціальної підготовки для підвищення рівня їх психологічної готовності до здійснення ділового спілкування*. Проаналізуємо отримані відповіді на питання 12: «Чи хотіли б Ви пройти спеціальну підготовку для підвищення рівня Вашої психологічної готовності до здійснення ділового спілкування?» (табл. 4).

Таблиця 4

Бажання персоналу ГРК щодо проходження спеціальної підготовки для підвищення рівня психологічної готовності до ділового спілкування

Потреба персоналу ГРК у проходженні спеціальної підготовки	Так	Важко сказати	Ні
	62,4	30,1	7,5

Отже, ми бачимо, що у більше ніж половини персоналу ГРК існує потреба у проходженні спеціальної підготовки для підвищення рівня їх психологічної готовності до здійснення ділового спілкування.

Ці дані підтверджують важливість для менеджменту ГРК пошуку ресурсів та організації спеціальної практичної роботи для врахування та задоволення цієї потреби та актуалізації такої потреби у інших працівників, у яких вона не виражена (37,6%).

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Аналіз потреби персоналу готельно-ресторанного комплексу в психологічній підготовці до ділового спілкування виявив високу потребу працівників ГРК у практичних формах роботи, зокрема, у проведенні спеціальних тренінгів для формування психологічної готовності до ділового спілкування та у стажуванні на робочому місці.

2. Аналіз потреби персоналу готельно-ресторанного комплексу в психологічній підготовці до ділового спілкування засвідчив її існування, важливість її врахування та актуалізації в інших працівників, у яких вона не виражена.

3. Результати дослідження висвітлили форми роботи психологів, найбільш доцільні для психологічної підготовки персоналу до ділового спілкування в готельно-ресторанному комплексі, та встановили необхідність проведення психологічних тренінгів з проблеми ділового спілкування в ГРК та проведення групових консультацій з проблеми.

4. Дослідження виявило бажання персоналу готельно-ресторанного комплексу щодо проходження спеціальної підготовки для підвищення рівня їх психологічної готовності до здійснення ділового спілкування у більше ніж половини опитаних, що звертає увагу менеджменту ГРК щодо пошуку ресурсів та організації спеціальної практичної роботи для врахування та задоволення цієї потреби, а також актуалізації такої потреби в інших працівників, у яких вона не виражена.

ЛІТЕРАТУРА

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.А. Браймер. – М., 1995.
2. Гостиничный и туристический бизнес / под ред. А.Д. Чудновского. – М. : ТАНДЕМ, 1998.
3. Карсекин В.І. Менеджмент у підприємствах торгівлі та громадського харчування : підруч. / В.І. Карсекин, М.А. Манов. – К. : Вища шк., 1994.
4. Колот А.М. Мотивація, стимулювання й оцінка персоналу : навч. посіб. / А.М. Колот. – К. : КНСУ, 1998.
5. Кузнецова Н.М. Основы готельного та ресторанного господарства : навч. посіб. / Н.М. Кузнецова. – К, 1997.
6. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш. – К. : Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.
7. Часвський Б.А. Основы науки управління : навч. посіб. / Б.А. Часвський. – К. : МАУП, 1997.
8. Шаповалов Н.Н. Организация работы предприятий общественного питания / Н.Н. Шаповалов, В.И. Пивоваров, Б.А. Крымская, В.М. Платонов. – М. : Экономика, 1990.

УДК 159.9

МОТИВАЦІЯ ЯК СКЛАДОВА УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ КЕРІВНИКА ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

Н.А. Святоха

здобувач кафедри соціальної та практичної психології

Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля

У статті визначено поняття мотиваційного компонента, його складові та роль у процесі управління вищим навчальним закладом. Проаналізовано структурні компоненти психологічної готовності керівників вищих освітніх закладів до прийняття управлінських рішень; сформульовано напрями самомотивації керівників вищих закладів освіти до ефективної управлінської діяльності.

Ключові слова: мотивація, стимул, самомотивація, мотиваційний компонент, управлінська діяльність, психологічна готовність до прийняття рішень.

В статье определено понятие мотивационного компонента, его составляющие и роль в процессе управления высшим учебным заведением. Проанализированы структурные компоненты психологической готовности руководителей высших учебных заведений к принятию управленческих решений; сформулированы направления самомотивации руководителей высших учебных заведений к эффективной управленческой деятельности.

Ключевые слова: мотивация, стимул, самомотивация, мотивационный компонент, управленческая деятельность, психологическая готовность к принятию решений.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Сучасне українське суспільство характеризується стрімкими змінами та відсутністю економічної, політичної і соціальної стабільності. Зміст цих змін багато в чому визначає роль, місце та образ управлінського персоналу в суспільстві, вносить корективи у зміст професійної діяльності. Прагнення до адекватного розв'язання актуальних проблем, пошуку нових способів розв'язання управлінських проблем, соціально відповідальної поведінки, розвитку та підтримання організаційної культури як детермінуючого фактора її ефективності, – все це забезпечує результативне виконання професійно-управлінської діяльності, формування позитивного образу управлінця нового типу.

Оптимізація управлінської діяльності керівників вищих навчальних закладів базується на врахуванні психологічних особливостей мотиваційних компонентів під час управління вищими навчальними закладами, що призводить до ефективної трудової діяльності колективу вищого навчального закладу.

Мета дослідження полягає у визначенні мотиваційного компонента в управлінській діяльності керівника вищого навчального закладу.

Відповідно до мети нами було визначено такі **завдання** :

1. Визначити стадії мотиваційного процесу в управлінні навчальним закладом.
2. Проаналізувати структурні компоненти психологічної готовності керівників вищих освітніх закладів до прийняття управлінських рішень.

РЕЗУЛЬТАТИ ТЕОРЕТИЧНОГО АНАЛІЗУ ПРОБЛЕМИ

Існують різні теорії мотивації індивідів в організації з метою спонукання і підготовки їх до дії. Такі стимулювання передбачають також підвищення ефективності управління.

Представники теорії потреб (А. Маслоу, К. Левін та ін.) намагалися ідентифікувати різні чинники мотивації, зокрема людські потреби, які, на їх думку, зумовлюють поведінку людей [7]. Сформульовані вони наприкінці 20-х років ХХ ст. в західній психології. Німецько-американський психолог Курт Левін вважав