m_educ_2025_169

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
кафедра практичної психології

Психологічні особливості професійно значимих якостей співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності

Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала:
студентка 6 курсу, групи 622
спеціальності 053 «Психологія»
спеціалізації «Практична психологія»
Нижник Владислава Вікторівна
Керівник: канд. псих. наук, доц.:
Чорней Марина Петрівна

до захисту допущено:
протокол засідання кафедри
№ ____ від _____2024р.

Чернівці – 2024

Анотація

Нижник Владислави Вікторівни

Психологічні особливості професійно значимих якостей співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності. Кваліфікаційна робота

У сучасному суспільстві відбуваються інтенсивні зміни в економічній, правовій, соціально-політичній та інших сферах, що зумовлюють потребу у формуванні нового типу особистості співробітників організацій. Соціально-економічні перетворення, які постійно відбуваються в суспільстві, ставлять нові вимоги до особистості сучасного фахівця. При цьому одним з першочергових завдань є формування успішного висококваліфікованого фахівця, професіонала своєї справи з високим рівнем культури, який крім професійних знань, умінь і навичок, має ще й спеціальні здібності, вміння та особистісні властивості, що забезпечують гнучкість та динамізм професійної поведінки, креативність у професійної діяльності, самостійність у пошуку та засвоєнні нової інформації та нового професійного досвіду.

В умовах стрімкого розвитку ресторанного бізнесу в Україні виникає протиріччя між вимогами професії до особистості, запитами суспільства та рівнем сформованості професійно важливих якостей співробітників організацій сфери обслуговування, що потребує наукового та практичного вирішення. Специфіка розвитку ресторанного бізнесу значною мірою залежить від фахівців, які працюють у сфері ресторанних послуг. Людський фактор у ресторанному бізнесі відіграє ключову роль, адже задоволення потреб споживача на високому рівні поряд з професійними навичками та вміннями потребує комунікативних здібностей, емоційно-вольової стійкості, врівноваженості, спостережливості, вираженої мотиваційної та професійної спрямованості.

Успішність співробітників організації у сфері побудови кар'єри ґрунтується не тільки на індивідуально усвідомленій позиції та поведінці людини, пов'язаних з баченням свого професійного майбутнього, творчого розвитку, шляхів зростання та просування по службі, а також на рівні розвитку професійно значимих якостей особистості властивих певним професіям. Розвиненість професійно значимих якостей співробітників організацій сфери обслуговування є однією з умов успішності в кар'єрі та професійному розвитку, що зумовлює самопізнання, самовдосконалення у професійній діяльності, а також сприяє творчій самореалізації людини у професії, а також підвищення ефективності діяльності організації загалом.

Abstract

Nyzhnyk Vladyslava

Psychological features of professionally significant qualities of employees of cafes with different levels of success. Qualification work

In modern society, intensive changes are taking place in the economic, legal, socio-political and other spheres, which lead to the need for the formation of a new type of personality of employees of organizations. Socio-economic transformations that are constantly taking place in society place new demands on the personality of a modern specialist. At the same time, one of the primary tasks is the formation of a successful highly qualified specialist, a professional in his field with a high level of culture, who, in addition to professional knowledge, abilities and skills, also has special abilities, skills and personal attributes that ensure flexibility and dynamism of professional behavior, creativity in professional activity, independence in finding and learning new information and new professional experience.

In the conditions of the rapid development of the restaurant business in Ukraine, there is a contradiction between the requirements of the profession to the individual, the demands of society and the level of formation of professionally important qualities of employees of service organizations, which requires a scientific and practical solution. The specifics of the development of the restaurant business depend on the specialists who work in the field of restaurant services. The human factor in restaurant business plays a key role, because meeting the needs of the consumer at a high level, along with professional skills and abilities, requires communication skills, emotional and strong-willed stability, balance, observation, a strong motivational and professional orientation.

The success of the organization's employees in the field of career building is based not only on the individually perceived position and behavior of a person, related to the vision of his professional future, creative development, ways of growth and promotion, as well as on the level of development of professionally significant personality qualities characteristic of certain professions Recently, there has been a growing interest in the problem of the development of professionally significant personal qualities of employees of service organizations, since they are one of the conditions for success in career and professional development of the individual, which leads to self-knowledge, self-improvement in professional activities, and also contributes to the creative self-realization of a person in the profession , as well as improving the efficiency of the organization in general.

Зміст

Вступ ……..….5

Розділ І. Теоретичні основи дослідження розвитку професійно значимих якостей особистості співробітників ресторанного бізнесу з різним рівнем успішності…….....…….....9

1.1. Феномен «успішності особистості» у психології...…….…....…..9

1.2. Професійно значимі якості особистості та їхній прояв в організації сфери обслуговування.....15

1.3. Психологічні особливості взаємозв'язку значимих якостей співробітників ресторанного бізнесу та успішністю в організації.....21

Розділ ІІ. Емпіричне дослідження розвитку професійно значимих якостей співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності…...…..25

2.1. Характеристика вибірки та методів дослідження розвитку професійно значимих якостей співробітників кав’ярень з різним рівнем успішності.....25

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження 32

2.3. Розробка, реалізація та перевірка ефективності програми розвитку професійно значимих якостей працівників кав'ярень.....52

Висновки……...62

Список використаних джерел ……..66

Додатки ……....72

Вступ

Актуальність проблеми дослідження. На сучасному етапі розвитку суспільства відбуваються важливі зміни у різних сферах життя, що зумовлюють запит у формуванні нового типу особистості співробітників організацій. Соціальні та економічні зміни, що відбуваються в суспільстві, ставлять нові вимоги до особистості сучасного працівника. При цьому одним із найбільш вагомих завдань є формування успішного фахівця, який виявлятиме високопрофесійні та кваліфіковані якості у своїй справі, матиме високий рівень культури. Також такий фахівець має володіти спеціальними здібностями, окрім професійних умінь та навичок. То ж фахівець повинен мати особистісні якості, що будуть забезпечувати гнучкість та динаміку у професійній поведінці, креативність у професійній сфері, самостійність пошуку та засвоєння нової інформації та набуття професійного досвіду.

Сучасні умови швидкого розвитку ресторанного бізнесу в Україні показали суперечність між вимогами до професії фахівця, запитами суспільства та мірою сформованих професійних якостей працівників організацій сфери обслуговування, що є надважливими саме для даного виду діяльності та вимагають науково-практичного рішення. Особливості розвитку ресторанного бізнесу багато в чому залежать від спеціалістів, які працюють у сфері ресторанного обслуговування. Безпосередньо людина у ресторанній справі займає основну роль, оскільки задоволені потреби клієнта на високому рівні, поряд із професійними вміннями та навичками вимагають високого розвитку комунікативних якостей, емоційної та вольової стійкості, виваженості, наполегливості, толерантності, спостережливості, достатньої мотивації та професійної спрямованості.

Слід зазначити, що успішність співробітників організації у сфері побудови кар'єри ґрунтується не тільки на індивідуально усвідомленій позиції та поведінці людини, пов'язаних з баченням свого професійного майбутнього, творчого розвитку, шляхів зростання та просування по службі, а також на рівні розвитку професійно значимих якостей особистості

властивих певним професіям. Останнім часом відбувається збільшений інтерес до проблеми розвиненості професійно значимих якостей особистості співробітників організацій сфери обслуговування, оскільки вони є однією з умов успішності в кар'єрі та професійному розвитку людини. Професійно значимі якості зумовлюють пізнання себе, зростання у професійній сфері, а також сприяють розвитку творчого потенціалу та самореалізації та підвищення ефективності людини у діяльності загалом.

Аналіз наукових джерел показав, що сучасні вчені значну увагу зосереджують на дослідженні проблем професійної готовності та розвитку професійно значимих якостей співробітників організації. Вивченню психологічних чинників досягнення успіху у професійній сфері присвячено достатньо публікацій, як вітчизняних, так і зарубіжних авторів, таких як М. Вудкок, К. Грін, Дж. Креберт, Д. Дрой, Д. Лінман, С. Мерсер, Д. Френсіс, Г. Фройденберг та інші [49; 50; 51; 52; 53; 54].

Проблемі розвитку професійно значимих якостей особистості співробітників організацій у сфері «людина-людина» присвячені праці: Ю. Безрученкова, А. Борисюк, І. Галецької, Л. Карамушки, О. Кириленко, А. Максимович [2; 3; 6; 12; 13; 14; 15; 25].

Враховуючи значний інтерес науковців до питання забезпечення успішності особистості у професійній сфері, проблема дослідження психологічних особливостей формування та розвитку професійно важливих якостей в співробітників організацій у сфері ресторанного бізнесу як в теоретичному, так і практичному аспекті є актуальною, а серед проблем, у глибокій та всебічній розробці яких зацікавлені, як представники теоретичних наук, так і практики, важливе місце займає проблема розвиненості професійно значимих якостей особистості співробітників ресторану з різним рівнем успішності.

Об'єкт дослідження: професійно значимі якості працівників кав’ярень.

Предмет дослідження: психологічні особливості розвиненості професійно значимих якостей співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності.

Мета дослідження: виявити особливості розвитку професійно значимих якостей співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності, а також розробити та реалізувати програму тренінгу з розвитку професійно значимих якостей особистості співробітників кав'ярень.

Реалізація поставленої мети здійснювалась шляхом вирішення наступних дослідницьких **завдань:**

1. Проаналізувати в сучасній науковій літературі підходи до вирішення проблеми дослідження.

2. Провести емпіричне дослідження, спрямоване на виявлення особливостей розвиненості професійно значимих якостей особистості співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності.

3. Обробити та проінтерпретувати отримані результати дослідження.

4. Розробити, реалізувати та перевірити ефективність програми розвитку професійно значимих якостей особистості співробітників ресторанного бізнесу.

Гіпотеза дослідження: існують відмінності у рівні розвитку професійно значимих якостей у співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності, а саме: у співробітників, які мають високий рівень успішності, спостерігається високий рівень розвитку професійно значимих якостей, а у співробітників ресторану з низьким рівнем успішності відзначається недостатній розвиток професійно значимих якостей, таких як комунікабельність, активність, завзятість, відповідальність тощо, які суттєво впливають на результат їх професійної діяльності.

У дослідженні використовувалися такі методи дослідження: *організаційні методи:* порівняльний метод; емпіричні методи: опитування, тестування; методи обробки даних: методи якісного та кількісного аналізу емпіричних даних, методи статистичного та математичного аналізу

результатів дослідження (для виявлення статистичних відмінностей за показниками розвиненості професійно значимих якостей особистості співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності). З метою виявлення кореляційних зв'язків між показниками розвиненості професійно значимих якостей особистості співробітників ресторану та рівнем успішності у професійній сфері застосовано коефіцієнт кореляції r-Спірмена на основі пакету статистичних програм «SPSS 22.0».

У даному дослідженні використовувалися наступні **методики:**

- методика «Діагностика соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребнісній сфері», О. Потьомкіної;
- методика «Індивідуально-особистісний опитувальник» (ІОО), Л. Собчик;
- методика «16-факторний особистісний опитувальник», Р. Кеттела;
- метод «360 %», експертна оцінка професійних якостей персоналу.

Вибірка та база дослідження: емпіричне дослідження проводилося на базі мережі кав'ярень «TaKava» та «Proporciya». У дослідженні взяли участь співробітники кав'ярень різної професійної категорії (вища, середня, нижча) віком від 18 до 30 років. Загальна кількість респондентів становила 45 осіб по 15 осіб у кожній категорії.

Структура роботи обумовлена предметом, метою та завданнями дослідження. Кваліфікаційна робота складається із вступу, двох розділів (теоретичної та емпіричної), висновків, списку використаних джерел та додатків.

Розділ І. Теоретичні основи дослідження розвитку професійно значимих якостей особистості співробітників ресторанного бізнесу з різним рівнем успішності

1.1. Феномен «успішності особистості» у психології

Одним із вагомих аспектів загальної проблеми розвитку особистості у психології є проблеми, що пов'язані з професійною успішністю, відношенням співробітників організації до власного успіху, особливості переживання цього явища.

Великий тлумачний словник української мови пояснює поняття «успіх» як, «…удача у досягненні чогось; «…суспільне визнання»; «…хороші результати у роботі, навчанні» [42].

Поняття «успіх» тісно пов'язане із словосполученням «досягнення успіху», що означає «...самоствердитися у суспільстві, виділятися у ньому, досягати професійних висот» [42].

Можна підійти до розуміння успіху як успіху у діяльності, визнаної суспільством. Таке розуміння успіху відображає бажання людини не тільки злитися з суспільством, стати єдиним з ним, але і бути відзначеним і визнаним у ньому, отримати оцінку своїх дій.

Успішність у психології розглядається як поняття, що охоплює не одне випадкове явище, а систематичний і багаторазово перевірений життєвий досвід, який формується завдяки позитивному мисленню та способу життя. Основою успішності є мотивація досягнення поставлених цілей, яка спонукає людину до активної та цілеспрямованої діяльності. Важливим компонентом успішності є бажання особистості гармонійно розвиватися, удосконалювати свої можливості, зберігаючи баланс між іншими сферами життя.

Успіх як психологічний феномен пов'язаний із соціальною сутністю людини. Для відповідного психологічного розвитку людини потрібна динамічна рівновага в процесі її взаємодії із соціальним середовищем.

Одночасно переживання успіху є абсолютно суб'єктивним явищем, що тільки частково відноситься до зовнішніх та соціальних сфер життя та діяльності особистості. Закономірність переживання успішності особистісті у професійній діяльності значною мірою залежать від особливостей сформованості її внутрішнього світу.

Психологічні дослідження успішності особистості, як у вітчизняній, так і в зарубіжній науці, часто розглядаються в контексті психотерапевтичної практики. Феномен успішності трактується як багатогранна проблема, що охоплює: особистісне зростання, розвиток власної ідентичності, адаптацію до зовнішнього середовища. Ці аспекти знаходять своє відображення в роботах таких відомих дослідників, як Дж. Аткінсон, Д. МакКлелланд, А. Маслоу та інші, які підкреслювали важливість мотивації, самореалізації та гармонії [13; 18; 36; 44; 48; 49; 52; 54; 55].

Таким чином, успішність є внутрішнім станом людини, до якого вона приходить поступово, завдяки регулярній концентрації власних основних бажань, активної діяльності та реалізації своїх зусиль з метою досягнення балансу та гармонії [25, с. 297-299].

Гармонійний стан людини може бути визначеним за певних умов: міцного здоров’я та самопочуття, позитивного мислення, душевного комфорту, матеріального та фінансового благополуччя, добрих стосунків із близькими, професійної та творчої самореалізації тощо.

Сучасні науковці та практики вивчають успіх як ключовий чинник гармонійного стану особистості, враховуючи специфіку різних видів діяльності, у яких людина прагне досягти результатів [36, с. 46-49]. Успішність, як психологічний феномен, виступає об'єктом міждисциплінарних досліджень, що охоплюють різні аспекти взаємодії особистості з навколишнім середовищем.

Успішність особистості в будь-якій професійній сфері залежить від специфіки структури її інтегральних і функціональних якостей, а також від

характеру діяльності. У цьому житті людина накопичує знання, засвоює досвід і розвиває нові якості, що дозволяють їй опанувати професійну діяльність та досягти успіху.

Аналіз теорії розвитку особистості (О. Кокун, Г. Костюк, С. Максименко, О. Силкін, А. Бандура, Е. Берн, А. Маслоу, Г. Олпорт, К. Роджерс, Е. Еріксон, Е. Фром) дає можливість зробити висновок про те, що успішна у професійній сфері особистість має більше можливостей достатньо ефективніше самореалізовуватися у соціальному середовищі. Така людина здатна також більш ефективно зберігати необхідний баланс та гармонію власної свободи та своєї індивідуальності [18; 20; 36; 48; 50; 53].

На думку Е. Фрома, концепція успішної особистості найбільш близька до розуміння так званого результативного типу характеру. Цей тип характеру відповідає визначеним ідеалам і цінностям, що робить його головною метою розвитку людства та життєвих орієнтирів зокрема [44, с. 692].

Основними детермінантами розвитку успішності є певні цінності особистості, що проявляються у любові, діяльності та завдяки яким людина адаптовується у суспільстві, засвоює певні норми та почувається цілісною особистістю [25, с. 297-299].

Зазначимо, що завдяки продуктивному мисленню, діяльності та любові до людина працює на благо та виконує суспільно-корисну дію. Продуктивне мислення дозволяє забезпечити раціональний рівень ідентифікації себе з соціумом, а продуктивна праця – це здатність людини до творчого самовираження та досягнення успіху завдяки створенню суспільно корисного продукту праці.

О. Силкін та І. Сингаївська вважають, що професійна успішність особистості збільшується не лише її здібностями, особистісними якостями, мотивацією та системною цінністю. Важливою є також відповідність обраної професії індивідуальним характеристикам людини. Крім того, значимим фактором є сформована ще під час навчання здатність визначати

і розробляти ефективну стратегію та тактику професійної адаптації, зокрема вміння гнучко орієнтуватися в умовах постійно змінюваного професійного середовища. Це дозволяє людям не лише досягти своїх цілей, але й залишитися конкурентоспроможною у динамічному професійному середовищі [36, с. 46-49; 37, с. 168-176].

О. Дзяна, Т. Коропецька та Ю. Стадницький серед ключових аспектів досягнення професійної успішності зазначили здатність до кар'єрного планування та вміння ефективно вирішувати кар'єрні проблеми. Автори наголошують, що професійна успішність формується як сукупність позитивних результатів, накопичених у цілому кар'єрному шляху. Вона охоплює як психологічний аспект, пов'язаний із задоволенням від професійного розвитку та внутрішньою гармонією, так і об'єктивні досягнення, таке як визнання, просування по службі чи досягнення професійних цілей. Важливим є те, що успішність у кар'єрі залежить не лише від здібностей та навичок, але й від здатності адаптуватися до змін, вирішувати проблеми та до стратегічного бачення власного професійного успіху [38, с. 222 – 230].

До показників об’єктивної успішності науковці також відносять розмір заробітної плати, кар’єрний ріст та статус посади в ієрархії організації. Критерії успішності професійної діяльності відображено у працях М. Бойко, Л. Карамушки, А. Коваленко, О. Кокун, Г. Ожубко [12; 13; 14; 16; 18; 28; 39].

Варто зазначити, що критерії успішності професійної діяльності можуть визначатися різними показниками, які відображають ступінь досягнення спеціалістом основних цілей у його роботі. Серед таких показників можна виокремити рівень оволодіння професійними знаннями, уміннями та навичками, їх ефективне застосування у практичній діяльності, а також особистий внесок у досягнення колективних результатів. Крім того, є здатність спеціаліста до співпраці в команді, його ініціативність,

відповідальність і вміння адаптуватися до нових викликів, що дозволяють забезпечити не тільки індивідуальний, але й загальмований [39, с. 29-42].

Так, успішність професійної діяльності фахівця може визначатися різними критеріями: прямими показниками діяльності (якістю та продуктивністю); ефективністю роботи; результативністю взаємодії з людьми в процесі праці; ініціативністю у діяльності; рівнем професійної підготовки; задоволеністю власною професійною діяльністю, відповідність нормативним актам, що регламентують професійну діяльність, відповідністю сучасним вимогам; кількістю критичних ситуацій, що сталися з вини працівника; якістю експертних оцінок; ступенем професійної компетентності; рівнем самооцінки ефективності діяльності тощо [24; 26; 27].

З точки зору теоретичного аналізу є очевидним, що особистість, яка є успішною у тому чи іншому виді діяльності є, насамперед, зрілою особистістю у професійній сфері, що прагне безперервного процесу становлення, який реалізується у процесі самоактуалізації та самореалізації [20, с. 218].

До характеристик професійної успішної особистості, які вирізняють її з поміж інших, варто віднести: психічне здоров'я, функціональну незалежність та автономію, мотивованість, що знаходять свій відбиток у монументальних працях та наукових дослідженнях А. Маслоу, Г. Олпорта, К. Роджерса [52, с. 370-396].

Узагальнюючи наукові розвідки провідних вчених, можемо зробити висновок про те, що людина, яка є успішною в діяльності, повинна мати чітку професійну орієнтацію, достатньо розвинені лідерські якості та навички ефективного управління організацією чи колективом.

До головних характеристик успішності в діяльності варто віднести зацікавленість у професійній сфері, на другому місці – вміння проектувати та планувати майбутню діяльність, виробляти стратегію спільної діяльності у конкретних ситуаціях, на третьому – здатність забезпечувати

відповідальність під час вирішення складних проблем, вміння реагувати на зміни, здатність до самоконтролю, вимогливість та можливість реалізації здібностей.

У дослідженнях О. Коробанова, О. Плетка, І. Сингаївської, Г. Циганенко, Дж. Аткінсона, У. Джеймса, Т. Дембо увага акцентується на вивченні психологічної сутності успішності особистості у професійній сфері та розглядаються такі критерії: самооцінка, мотивація досягнення успіху, уникнення невдач та їхній вплив на поведінку та професійну діяльність особистості [34; 37; 48; 50].

У положенні про успішність професійної діяльності, розробленому Т. Скорик, основний акцент поставлений на людині як суб'єкті, ініціаторі ділової активності. Основна проблема – це адаптація до певної соціальної організації та проблема самореалізації особистості за допомогою ділової активності, прихильності до інновацій [37, с. 124].

Г. Ожубко розглядає феномен успіху через концепцію ментальної моделі, яка відображає розвиток психологічних компетенцій успішної людини. Ментальна модель представляє собою системне утворення в структурі інтелекту, що базується на так званій «особистісній тріаді». До цієї тріади входять три ключові підсистеми: ставлення до навколишнього середовища, до світу і до себе. Структура ментальної моделі об'єднує інтелектуальний і діяльний компоненти, які тісно пов'язані з особистісною структурою та життєвим досвідом людини. Інтелектуальний компонент відображає здатність аналізувати, планувати й приймати рішення, а діяльнісний забезпечує реалізацію цих рішень у конкретних діях. У взаємодії ці компоненти формують основу для гармонійного розвитку особистості, сприяючи досягненню намічених цілей [27, с. 19].

Вчений виділяє ментальну модель фахівця, як особливий центр ресурсності особистості. При цьому ресурси людини є важливим фактором та запорукою її успіху, свого роду проекцією на перспективу успішності в теперішньому та майбутньому, оскільки перспектива дозволяє мотивувати

до наступного особистісного та професійного зростання, яке проявляється в особистісній та професійній зрілості суб’єкта та має вплив на його емоційний стан, взаємодію та взаєморегуляцію стосунків у колективі [27, с. 19].

Зрілість особистості включає у себе такі компоненти як відповідальність, позитивне ставлення до себе, до оточення, толерантність, схильність до саморозвитку, потребу максимальної самореалізації, відповідність власній життєвій філософії [4; 5]. Таким чином, високий рівень особистісної зрілості людини здатний забезпечити її професійну зрілість.

Успішність людини зазвичай проявляється в поведінці та діяльності особистості, визначається суб'єктивними та об'єктивними пов'язаними між собою факторами. До суб'єктивних чинників відносять особистісні якості, що передбачають результат взаємодії особистості з оточенням. Об'єктивні чинники зумовлені специфікою довкілля.

Під «Я»-концепцією успішної особистості розглядають стійку динамічну систему уявлень та переживань особистістю власних досягнень у відношенні до рівнів самооцінки та досягнень [7, с. 112].

Проблема професійної успішності привертає значну увагу дослідників і стала предметом численних наукових досліджень у різних сферах діяльності. У вітчизняній та зарубіжній науковій літературі ця тема висвітлена в багатьох працях, серед яких варто відзначити роботи таких дослідників, як Т. Дзюба, В. Гупаловська, Л. Карамушка, А. Бандура, Дж. Креберт, Я. Хаммер та інші [9; 12; 13; 14; 48; 49]. Ці дослідження охоплюють широкий спектр питань, зокрема вивчення психологічних чинників професійної успішності, мотивації ролі, особистісних якостей, стратегій кар'єрного розвитку та адаптації до професійного середовища. Особливу увагу приділено аналізу взаємозв'язку між професійною компетентністю, самореалізацією та соціальним визнанням як ключовими компонентами професійного навчання.

Таким чином, професійна успішність розглядається як багатовимірне явище, що вимагає міждисциплінарного підходу та врахування як індивідуальних, так і організаційних властивостей, що мають вплив на професійну успішність [9; 12; 13; 14; 48; 49].

Ключовою ланкою професійної успішності більшість дослідників визначають професійну компетентність [29, с. 84].

Поняття професійної успішності вважається відносним. Воно показує вміння узгодити з реальністю потреби та дії особистості (рівень намагань та реальні можливості). Зовнішній професійний успіх неможливий без внутрішнього відчуття задоволення від власних досягнень, що включає почуття самоствердження, задоволення від прийнятих рішень, перемоги над труднощами, а також здолання внутрішніх і зовнішніх викликів. Внутрішнє відчуття власної компетентності є ключовою умовою успішного подолання життєвих негараздів та професійних проблем [31, с. 152].

Це почуття забезпечує впевненість у своїх здібностях, сприяє мотивації та сприяє формуванню проактивної поведінки. Здатність особистості усвідомлювати свої успіхи та інтегрувати їх у систему власних цінностей і життєвих орієнтирів значно впливає на ефективність діяльності та досягнення гармонійного балансу між професійною та особистісною сферами [31, с. 152].

Підсумовуючи, слід зазначити, що компетентність, яка включає здатність усвідомлювати, аналізувати, адаптувати та вдосконалювати себе та свою діяльність, є ключовою умовою для ефективного виконання життєвих і професійних завдань. Сама ця здатність дозволяє людям не лише долати виклики, але й використовувати їх як можливості для нових можливостей.

Таким чином, успішною можна вважати особистість, яка здатна до постійного саморозвитку, як у професійній сфері, так і в особистісному аспекті, знаходячи нові шляхи для реалізації свого потенціалу.

1.2. Професійно значимі якості особистості та їхній прояв в організації сфери обслуговування

Перехід до інформаційного суспільства супроводжується посиленим прагненням до моральності та глибшого розуміння різноманітних систем цінностей, що зумовлюють підвищення ролі спілкування, як важливого соціального феномену.

Сучасні суспільні вимоги стимулюють інтенсивний розвиток сфери послуг, як у кількісному, так і в якісному аспекті. Зростаючий запит на послуги супроводжує підвищення стандартів їхньої якості, що висуває нові вимоги до фахівців у цій сфері. Від них очікується не лише високий рівень професійної компетентності, але й сформована культура обслуговування, яка включає емпатію, етику взаємодії та здатність підтримувати потреби клієнтів.

Таким чином, ефективне функціонування сфери обслуговування в сучасному світі вимагає інтеграції професійних знань, соціальних навичок і моральних принципів для забезпечення високоякісного сервісу.

У сучасному суспільстві пріоритетними є творчі, інтелектуально розвинені особистості, які демонструють високий рівень соціальної активності, зацікавленість у суспільних процесах, прагнення до самореалізації, а також володіють сформованою інформаційною та комунікативною культурою. Особливо важливою є здатність ефективно використовувати інформацію, що стає визначальним фактором у різних сферах діяльності, зокрема у сфері послуг.

Така орієнтація на розвиток творчого потенціалу, інформаційної грамотності та комунікативних навичок підкреслює важливість інтеграції знань, умінь і соціальних компетенцій для досягнення високих результатів у професійній діяльності. Інформаційні види діяльності стають основною надбудовою, що забезпечує ефективність, інноваційність та

конкурентоспроможність у сфері послуг, акцентуючи увагу на необхідності гармонійного поєднання особистісного розвитку.

У результаті аналізу теоретичних джерел розглянуто основні підходи щодо питань розвитку суб’єкта та особистісно-професійних якостей особистості. У контексті суб’єктного підходу у працях М. Чапка досліджується взаємозв’язок особистісно-професійного розвитку, що виявляється у розвитку особистості та здатності до творчої самореалізації у професійній дсфері [45, с. 312-317].

Людина розглядається як суб'єкт діяльності такої поведінки, що є складною, соціально обумовленою цілісною системою, яка передбачає набір специфічних якостей і властивостей. Її психологічна структура характеризується системою взаємозв'язків, які формуються, розвиваються і протікають у процесі діяльності. Цей підхід відображений у наукових роботах таких дослідників, як О. Гуменюк, О. Кокун, І. Сингаївської, Є. Тополова, які наголошують на взаємозалежність між особистісними якостями людини, її поведінкою та діяльністю [7; 18; 36;43].

На основі діяльнісного підходу в працях вітчизняних вчених ширится думка про те, що особистісний розвиток працівника відбувається відповідно в процесі навчальної та професійної діяльності [18, с. 69].

Відповідно до професійного підходу К. Гуревича, М. Корольчук визначається відповідність особистості спеціаліста вимогам професійної діяльності, зокрема, його професійна придатність [20, с. 182].

Проаналізувавши наведені вище підходи, враховуючи досягнення у вітчизняній та зарубіжній науці, на основі об’єднання основних підходів до розвитку особистості було визначено, що особистісно-компетентний підхід є основою розвитку особистісних та професійних особливостей осіб освітніх установ у сфері послуг [14, с. 58].

Сфера послуг є невід'ємною частиною невиробничої сфери професійної діяльності, яка існує незалежно від типу суспільства. Вона

охоплює професії, пов'язані з побутовим обслуговуванням, громадським харчуванням, транспортом

Професії цієї сфери належать до системи взаємодії «людина-людина», яка визначає особливі вимоги до особистісних і професійних якостей працівника. таким чином, спостерігається здатність швидко орієнтуватися в динамічних ситуаціях, що постійно змінюється, та вміння ефективно формувати і підтримувати ділові конт.

У сфері громадського харчування основними професіями є кухар, офіціант, бармен та інші, де акцент робиться не лише на професійній компетентності, але й надалі взаємодіяти з клієнтами та створювати комфорт.

В рамках нашої кваліфікаційної роботи проаналізовано особливості професійної діяльності та вимоги до таких фахівців у сфері послуг як адміністратор, офіціант, бармен. Також враховується, що при виконанні ними комунікативної, організаційної, розумової, творчої та фізичної діяльності передбачається здійснення різноманітних дій та операцій. Таким чином, адміністратор, офіціант, чи бармен повинні володіти основними компетенціями (міжкультурними та міждисциплінарними знаннями, уміннями та навичками, необхідними для адаптації та продуктивної діяльності в різних професійних спільнотах сфери послуг), які потребують формування певних особистісно-професійних якостей (професійних та прийнятних, особистісно значимих для успішного освоєння професійного фаху) [11, с. 12].

Внаслідок аналізу робіт учених-професіографів Ю. Безрученкова, О. Завадинської, О. Замфереско, С. Кожушко, М. Корольчук, С. Кравець, О. Силкін виявлено, що до ключових компетенцій працівників ресторанних закладів належать: соціальні компетенції (здатність залагоджувати відмінності в поглядах та конфлікти, здатність взаємодіяти з іншими людьми, ставитись до них з розумінням, відповідно до їхнього внутрішнього стану, потреб, здатність налагоджувати комунікацію серед професіоналів і

не тільки), операційні компетенції (вміння ставити цілі та завдання у професійній діяльності, прогнозувати відповідні кроки та результат, уміння отримувати задоволення від процесу роботи та можливостей досягати професійних успіхів, від можливостей бути корисним для інших), спеціальні компетентності (здатність до вольових зусиль у виконанні професійних завдань з метою досягти поставлену мету, здатність до актуалізації своїх здібностей, до активної діяльності) та когнітивні компетентності (схильність пізнавати нове, розкривати творчий потенціал у професійній сфері, здатність до аналізу процесів та результатів професійної діяльності, усвідомлення себе як професіонала тощо) [2; 10; 11; 17; 20; 21; 35].

Відповідно до певних компетенцій, було виділено особистісні та професійні якості спеціаліста у сфері послуг, зокрема офіціанта (ввічливість, вихованість, оптимістичний погляд на життя, соціальна адаптованість, комунікативні навички, орієнтація на працю, на процес та результат, емпатія, самоповага, вольові якості, активність, здатність до рефлексії, усвідомлення себе спеціалістом у сфері послуг), які за критеріями їх змістовної спорідненості, були згруповані у чотири основні блоки: комунікативний, мотиваційний, характерологічний та рефлексивний [35, с. 46-49].

Комунікативний блок включає набуття комунікативних вмінь та навичок, що є основою у професійній діяльності спеціаліста сфери обслуговування і складається із соціальної та комунікативної адаптації, оптимізму, вміння налагоджувати зв’язки, толерантності [35, с. 46-49].

Мотиваційний блок передбачає сформовану стійку професійну мотивацію та ціннісне ставлення до здійснення обов'язків фахівця, що змістовно проявляється в орієнтації на працю, процес та результат, схильність до альтруїзму тощо [35, с. 46-49].

Характерологічний блок включає набір певних особистісних якостей, що відображаються на ефективності праці спеціаліста сфери послуг, а саме, самоповаги, сили волі та активності [35, с. 46-49].

Рефлексивний блок передбачає розуміння особистістю самої себе, розуміння, як інші люди ставляться та сприймають, відгукуються та розуміють її. Ключовими характеристиками цього блоку є рефлективність, усвідомлення себе як професіонала у сфері послуг [35, с. 46-49].

При цьому більшістю дослідників виділяється комунікативна культура фахівців сфери обслуговування як одна з головних складових професіоналізму та як інтегрована характеристика особистості суб'єкта професійної діяльності, що забезпечує реалізацію професійної компетентності в комунікативній діяльності в процесі надання послуг і водночас сприяє особистісно-професійному зростанню. Вона визначається розвитком особистості і виявляється у творчому характері оволодіння працівниками закладів ресторанних закладів кращими зразками комунікативної діяльності. [46, с. 20].

В. Черевко наголошує, що з урахуванням специфіки діяльності фахівців сфери обслуговування, розвиток комунікативної культури є чинником професійного становлення. Формування високого рівня комунікативної культури підвищення вдосконалення професійних навичок, забезпечує належний соціально прийнятий рівень міжособистісних стосунків, ефективність професійної діяльності та загальну якість о.

Крім того, комунікативна культура дозволяє працівникам сфери обслуговування ефективніше адаптовуватись до змінних умов, швидше налагоджувати ділові контакти, створювати позитивний емоційний клімат у взаємодії з клієнтами та сприяти формуванню позитивного іміджу організації. У результаті це лише покращує якість послуг, але й сприяє сталому розвитку сфери обслуговування в цілому [38, с. 222-230].

Зокрема, Ю. Безрученков, Т. Капліна наголошують, що висока культура обслуговування залежить від якості обслуговування, а якість

обслуговування, в значній мірі, від професійної підготовки, характеру взаємодії працівника з надання послуг і споживача, розуміння поведінки відвідувачів, уміння обирати адекватну стратегію поведінки в процесі надання послуг; врахування психологічних особливостей клієнтів різного типу та підбір індивідуальних методів роботи з ними [2, с. 28-35; 34, с. 282-289].

Усі дії щодо гостя офіціант повинен вибудовувати тактовно, з позицій інтересів гостя, керуючись правилами корпоративної культури організації.

Особливе місце у розвитку професіоналізму працівника сфери обслуговування належить формуванню такої якості як професійний обов'язок. Обов'язок відчувається як почуття морального зобов'язання, яке людина відчуває як перед окремими особами, так і перед суспільством загалом. У професійній діяльності обов'язок набуває особливого значення, проявляючись саме у прояві професійного обов'язку [35, с. 46-49].

Професійний обов'язок означає усвідомлення працівниками своїх професійних завдань і відповідальність за їх виконання. Він забезпечує не тільки підтримку стандартів якості, але й формування доброзичливого ставлення до потреб клієнтів. Це включає в себе важливе відчуття, оперативне реагування на прохання та забезпечення високого рівня турбот про відвідувачів, сприяючи створенню комфортної атмосфери [35, с. 46-49].

Моральні обов'язки у сфері обслуговування мають особливий характер, оскільки ввічливе та уважне ставлення до клієнта є не просто додатковим аспектом роботи, а ключовим елементом професійної діяльності офіціанта, бармена та інших.

Для забезпечення позитивного враження клієнта, недостатньо лише надати якісний продукт, наприклад, смачно приготовану страву. Важливим є також створення комфортної атмосфери за рахунок високої культури обслуговування, що включає привабливість, важливість до потреб клієнта, здатність оперативно вирішувати його запити та дотримання професійної етики.

Крім того, культурне обслуговування сприяє формуванню емоційно позитивного клімату, що забезпечує задоволення клієнтів і створює їхню лояльність до закладу. Таким чином, моральний обов’язок у сфері обслуговування є невід’ємною складовою професійної діяльності, яка впливає на якість взаємодії між працівником і споживачем, а також на репутацію підприємства.

Професійний офіціант, подібний до актора, залишає всі особливості переживання «за кадром», демонструючи лише позитивний настрій і бездоганну професійну поведінку. Він не показує ознаки втоми чи роздратування, а його головною частиною є створення комфортної атмосфери для клієнта.

Важливими складовими професійного образу є охайний зовнішній вигляд, правильна постава, елегантність, привітна посмішка та манери, які сприяють формуванню позитивного враження. Ці характеристики є обов'язковими для офіціанта, бармена, адміністратора. Коли працівник свідомо обирає правильну лінію поведінки, відчуває внутрішню мотивацію діяльності професійно та етично, це працює на прояв однієї з найвищих форм обов’язку – відповідальності. Така відповідальність забезпечує високі стандарти роботи, підтримує професійний імідж і покращує задоволеність клієнтів, створюючи на цій основі довготривалу успішну взаємодію зі сферою [35, с. 46-49].

Педагоги, які готують майбутніх співробітників ресторанної сфери, серед важливих для них професійних якостей відзначають: акуратність, уважність, витримку, терплячість, сконцентрованість, гарний смак, креативність, професійність, а саме знання специфіки предмету, навички виконувати роботу з приготування страв, прагнення професійно самореалізуватися, якісні теоретичні та практичні знання, уміння орієнтуватися у виробничій сфері, чітке дотримання правил техніки безпеки, санітарних норм, особистої гігієни, глибокі знання організації

обслуговування у ресторанах, компетентність, професіоналізм, уміння, інтелект, доброзичливість, майстерність [3, с. 78; 21, с. 61-67; 35, с. 46-49].

Таким чином, підсумовуючи результати теоретичного аналізу, можна стверджувати, що для кваліфікованих спеціалістів у сфері обслуговування визначено низку важливих якостей, які сприяють їхньому професійному становленню та успішній діяльності: особистісні якості, професійні риси, соціальні та адаптаційні можливості, мотиваційні та розвиткові якості.

Ці якості формують основу для успішної професійної діяльності у сфері обслуговування, забезпечуючи ефективне виконання обов'язків, задоволення клієнтів та особистісний розвиток спеціаліста. Високий рівень професіоналізму та морально-етичних принципів є запорукою якості роботи та задоволеності працею.

Теоретичний аналіз наукової літератури дозволив представити професійно значимі якості особистості, що визначаються найважливішими факторами професійної підготовки. Вони не тільки характеризують певні здібності, а й органічно вписуються у їхню структуру, розвиваються у процесі навчання та професійної діяльності.

З огляду на викладене, можна визначити як індивідуальні та і особистісні риси, здібності, особливості та властивості людини, які проявляються у процесі навчання, професійної підготовки та діяльності, що в цілому сприяє ефективному освоєнню людиною професією та успішній реалізації у професійній сфері.

1.3. Психологічні особливості взаємозв'язку значимих якостей співробітників ресторанного бізнесу та успішністю в організації

Успіх будь-якої компанії на ринку залежить, зазвичай, від ефективної діяльності персоналу. Від фаховості та рівня зацікавленості персоналу в кінцевих результатах роботи буде залежати те, чи зможе організація втілити свою конкурентну здатність на практиці. Варто також зазначити, що важливу роль у професійному успіху відіграють особистісні якості людини. То ж в першу чергу при профвідборі звертається увага на особистісні якості людини. Адже від них залежить специфіка роботи, стосунки з колегами, здатність працювати в цій професії та професійний успіх загалом.

У сучасній психологічній літературі поняття «успіх» набуває особливого термінологічного значення, яке показує багатогранність цього феномену. Успішність у професійній діяльності розглядається через дві взаємопов'язані складові: зовнішню та внутрішню. Важливо зазначити, що ці складові не завжди збігаються. Зовнішній успіх може не супроводжуватися внутрішнім задоволенням, а внутрішнє відчуття реалізованості не обов'язково підтверджується об'єктивними соціальними чи професійними [37, с. 83].

Сучасний науковий підхід до вивчення успішності підкреслює необхідність інтеграції зовнішніх і внутрішніх компонентів, адже саме їх баланс забезпечує як високі результати діяльності, так і психологічне благополуччя особистості. Успіх, таким чином, розглядається як системний феномен, що об’єднує об'єктивну ефективність із суб'єктом.

Зокрема, зовнішня відповідає за оцінку іншими людьми, внутрішня – оцінку успішності своєї діяльності самою особистістю. Зокрема, виділяють компоненти загальної оцінки успішності, яка передбачає врахування продуктивності роботи (кількості та якості), результативності взаємодії з колегами, ініціативності у роботі [37, с. 84].

Внутрішня оцінка успішності формується з різних аспектів: витрати часу і зусиль на те, аби опанувати професію, збереження дієздатності, соціальний статус поєднаний з професійною діяльністю, заробітна плата і внутрішня винагорода, яка передбачає задоволення основних потреб особистості: пізнавальних, самовдосконалення та естетичних [37, с. 84].

Від внутрішньої успішності залежить характер прийняття людиною рішень стосовно найважливіших питань професійної діяльності [37, с. 84].

Будь-яка людина відрізняється від інших своїми особистими рисами. Серед цих якостей є ті, які називаються професійно важливими якостями. Обираючи певну професію, людина намагається враховувати власні якості, властивості, особистісні риси, характер, темперамент, фізичні, когнітивні і творчі можливості, але недостатньо вибрати правильну професію, щоб бути успішною особистістю, необхідно бути справжнім фахівцем [35, с. 46-49].

Для досягнення професіоналізму в діяльності потрібно мати певні «стартові можливості»: здібності, знання, вміння, кваліфікацію, мотивацію.

Необхідно підкреслити, що професійно важливі якості особистості мають вплив на результативність виконання поставлених завдань та є запорукою успішної професійної діяльності.

Суттєву роль у формуванні професійних якостей людини відіграють мотиви вибору професії, схильність успішно адаптуватися в умовах ринкової економіки, що постійно змінюються, сформованість комунікативних умінь тощо. Такі якості дозволяють успішно виконувати професійну діяльність, ефективно вирішувати професійні завдання, сприяють особистісному та професійному зростанню та вдосконаленню особистості [21, с. 61-67].

Самооцінка також має суттєвий вплив на результати професійної діяльності. Ефективність індивідуальної та групової діяльності залежить від оцінки людиною своїх професійних здібностей, здібностей, нахилів, професійних і особистих якостей, можливостей. Професійна самооцінка

визначає реакцію людини на успіх і невдачу, ефективність його взаємодії з оточуючими і особистий життєвий успіх в цілому [7, с. 64].

Оскільки професійна діяльність є різновидом соціальної роботи, то успішність у ній варто розглядати як певну систему, яка з одного боку, є комплексом соціальної значимості (економічної, соціальної, правової, етичної, моральної). А з іншого боку, як організаційний комплекс, що включає соціально-психологічні особливості організації праці (місію організації, корпоративну культуру тощо). Також ця система включає сукупність ознак об'єкта і продукту діяльності в соціальному аспекті та сукупність соціально-психологічних особливостей суб'єкта праці (соціально-економічний статус, професіоналізм, соціальна зрілість і відповідальність, ставлення до діяльності) [2, с. 28-35].

Особистісні зміни, що відбуваються в процесі професійної діяльності, сприяють формуванню особистості як суб'єкта діяльності. Професійне становлення суб'єкта, за визначенням О. Замфереско, являючи собою динамічний процес, який відображає дії особистості в рамках професійної діяльності. Цей процес має часову тривалість і охоплює період від моменту формування професійних планів і вибору професійного шляху до завершення активної професійної діяльності. Професійне становлення включає поетапний розвиток професійних компетенцій, особистісних якостей та адаптацію до професійного середовища, що забезпечує гармонійне поєднання особистісного зростання та продуктивності [11, с. 42].

Зазначимо, що в основі професійної успішності співробітників ресторанних закладів лежать комунікативні (товариськість та спрямованість на спілкування) та емоційно-вольові особливості (емоційна стійкість, самоконтроль, впевненість у собі) особистості [46, с. 20].

Відповідно з М. Чапкою, успішність професійної діяльності залежить від індивідуальних здібностей людини. Проте здібностями вважаються лише ті індивідуально-психологічні особливості, які впливають на

ефективність та успішність у виконанні тієї чи іншої діяльності. При цьому самі по собі індивідуальні можливості не є визначальним фактором успішного виконання будь-якої діяльності. Вирішальна роль різноманітних специфічних поєднань цих здібностей, їх узгодженість та адаптованість до вимог професійного середовища. Таке поєднання дозволяє максимально розкрити потенціал особистості, забезпечуючи результат [45, с. 312-317].

У сучасних соціально-економічних умовах дедалі більшої актуальності набуває необхідність формування необхідного рівня професійної компетентності у майбутнього фахівця ресторанного господарства. На нашу думку, грамотного фахівця неможливо підготувати без сформованості професійно важливих особистісних якостей. Слід зазначити, що особливого значення набуває потреба у формуванні особистісних властивостей і рис по відношенню до самостійного застосування професійних вмінь та навичок у реальних умовах праці, їхнє систематичне та професійне вдосконалення [14, с. 112; 18, с. 62].

Формування підприємницької компетентності у майбутніх фахівців ресторанного господарства базується на впровадження системних та інноваційних підходів до організації професійної підготовки. досяг на досягнення в цій сфері, процес професійної підготовки має низку недоліків, які вступають у відповідь із сучасними вимогами розвитку малого та середнього бізнесу в Україні та потребами у формуванні особистості здатності вести підприємницьку діяльність. Серед основних проблем, які заважають недостатній рівень сформованості підприємницької компетентності майбутніх фахівців у професії, неналежне забезпечення навчального процесу, низька мотивація до практичної підприємницької ініціативи. Ці недоліки підкреслюють необхідність реформування системи професійної підготовки, зокрема через розробку більш ефективних методик формування підприємницької компетентності, підвищення мотивації студентів до підприємницької діяльності.

Аналізуючи вплив особистісних характеристик на успішність у професійній діяльності в системі взаємодії «людина-людина», дослідники підкреслюють важливість формування комплексу стійких особистісних особливостей: мотивацію, аттитюди, систему ієрархії суб'єктивних відносин, спрямованість, способи поведінки і реагування, особливості характеру, що впливають на емоційну стійкість індивідуальних та психологічних проявів у професійній діяльності. У сукупності ці характеристики індивідуальні та психологічні особливості особистості, що сприяють успішній реалізації професійних завдань у контексті міжособистісної взаємодії. Формування та розвиток цього комплексу є необхідними умовами для ефективної діяльності в системі «людина-людина» [36, с. 168-176].

Кожній людині важливо здобути визнання своєї праці іншими, здобути свого роду «сертифікат» суспільного схвалення.

Особистісні властивості, від яких залежить успішність професійної діяльності, можна розділити на кілька груп:

- ❖ розумові здібності та якості, у тому числі: освіченість, широта кругозору, етика поведінки, вміння чітко висловити свої думки, здатність до самоаналізу отриманої інформації та вміння з неї зробити висновок;
- ❖ вольові якості: вміння наполягати на своєму, здатність брати на себе відповідальність у складних обставинах, згуртованість в умовах складної обстановки, завзятість у подоланні виниклих труднощів, вміння змусити себе робити нецікаву роботу;
- ❖ якості емоційного характеру, такі як врівноваженість.

Таким чином, в результаті проведеного аналізу наукової літератури було отримано можливість зробити висновок про те, що:

У психології поняття успіху збільшується не як випадкове чи одноразове явище, а як результат накопиченого життєвого досвіду, що багаторазово підтверджував свою ефективність. Цей досвід формується на основі позитивного мислення та способу життя, які сприяють досягненню

гармонії. Успіх, як психологічне явище, тісно пов'язаний із соціальною природою людини та проявом її сутності у взаємодії з навколишнім середовищем. У сфері обслуговування, де професійна діяльність базується на місцевому контакті з людьми, успішність фахівця збільшується не тільки в рівні професійних знань, але й сукупністю особистісності.

Серед ключових якостей, більшість для професійного становлення кваліфікованого фахівця сфери обслуговування: особистісні якості – акуратність, професійні риси, соціальні навички, мотиваційні складові. Поєднання цих якостей сприяє успішній професійній діяльності, забезпечує ефективність роботи з клієнтами та допомагає фахівцям сфери обслуговування гармонійно інтегруватися в соціальне середовище, реалізуючи свій професійний потенціал.

Оскільки професійна діяльність є специфічним видом соціальної взаємодії, успіх у цій сфері слід розглядати як складну, багатокомпонентну систему, яка включає взаємодію внутрішніх і зовнішніх чинників. Професійна успішність фахівців тісно пов'язана з розвитком їхніх особистісних і професійних якостей. Процес можна описати як безперервну послідовність внутрішніх змін, яка починається з відроджених здібностей і поступово переходить до розвинених, реалізованих та вдосконалених компетенцій. Від сформованих базових умінь і навичок особистість рухається до рівня професійного самовдосконалення, що включає розширення знань, розвиток нових навичок, удосконалення стратегії поведінки та підвищення здатності до адаптації у професійному середовищі.

Крім того, професійна успішність формується в умовах постійної взаємодії з соціальним середовищем, що вимагає від фахівця здатності гармонійно поєднувати власні інтереси з потребами суспільства.

Таким чином, професійна успішність є системним явищем, яке базується на постійному вдосконаленні особистісних і професійних ресурсів, адаптації до змінених умов та активній соціальній взаємодії, що в кінцевому результаті сприяє досягненню гармонійного розвитку фахівця.

Розділ ІІ. Емпіричне дослідження розвитку професійно значимих якостей співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності

2.1. Характеристика вибірки та методів дослідження розвитку професійно значимих якостей співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності

Тенденції сучасного розвитку української сфери громадського харчування здійснюються в формування загальносвітових тенденцій у сфері обслуговування. При цьому особлива увага приділяється вдосконаленню системи управління персоналом ресторанних закладів, а саме підвищенню професіоналізму обслуговування клієнтів та розвитку професійно значимих якостей співробітників. Основою для проведення емпіричного дослідження розвиненості професійно значимих якостей особистості співробітників ресторану з різним рівнем успішності є актуальність цієї проблеми в сучасній системі управління персоналом організацій сфери обслуговування. Головне правило хорошого ресторану: чудова їжа, прекрасна атмосфера і високий рівень обслуговування. Прикметно, що саме рівень сервісу, а не різноманітність меню буде для гостей закладу пам'ятним, про що вони неодмінно розкажуть своїм знайомим, рідним та друзям, роблячи кращу рекламу закладу. Відвідувачі, які зіткнулися з неувагою з боку співробітників, навряд чи прийдуть до ресторану знову.

Психологічний простір ресторану характеризується своєю унікальною феноменологією, що породжується, з одного боку, стандартністю процесів міжособистісної взаємодії різного рівня (співробітників та гостей, співробітників між собою, відвідувачів між собою, рядових співробітників та адміністрації, у ряді випадків – гостей та адміністрації ресторану), з іншого боку, специфічністю потреб, що у них задовольняються – харчових пристрастей клієнтів, у поєднанні з орієнтацією на відпочинок та розвагу.

Таким чином, на працівників ресторану покладено досить велику низку обов'язків, що змушує звернутися до більш пильного розгляду психологічних детермінантів успішності їх діяльності.

Враховуючи, що центральним компонентом діяльності ресторанних закладів є робота з клієнтами, значна роль у вдосконаленні їхньої діяльності відводиться розумінню психологічних процесів, що розгортаються у процесі міжособистісних контактів між співробітниками ресторанів та клієнтами.

Відповідно до статистичних даних, успішного співробітника ресторану характеризують такі показники: уважності (82%), харизми (78%), тактовності (86%), ввічливості (85%) та інших якостей. І офіціант, який тільки-но починає свою діяльність, працюючи зі щирим інтересом, має вагомі перспективи в ресторанній справі. За даними сайту ТСН офіціантам пропонують зарплату від 20 до 30 тисяч гривень [8]. Якщо співробітник розуміє, що йому потрібно і бажає розвиватися далі, повинен набути професійно важливих якостей даної професії, поділяти цінності ресторанного закладу та стати успішним у кар'єрному зростанні. Піднятися на сходинку вище за своїх колег можна, ставши старшим офіціантом, барменом, менеджером, адміністратором, директором закладу. Знаючи специфіку роботи та маючи певні навички, офіціанту при підвищенні простіше зорієнтуватися на новій посаді. Щоб побудувати кар'єру в ресторанному бізнесі, потрібно любити свою справу, щиро любити гостей, розуміти їхні бажання та намагатись їх передбачити. І тут все складеться достатньо успішно. Разом з тим варто зазначити, що вміння та навички без глибоких знань неможливі. Хороший співробітник ресторану цікавиться всім: від способів виготовлення певних сортів кави до особливостей виробництва столового текстилю та м'яса. Зрозуміло, загальні пізнання у культурі обслуговування також є необхідні. У зв'язку з цим діагностика розвиненості професійно значимих якостей особистості співробітників ресторану з різним рівнем успішності має особливу практичну цінність.

Об'єкт дослідження: професійно значимі якості працівників кав’ярень.

Предмет дослідження: психологічні особливості розвиненості професійно значимих якостей співробітників кав’ярень з різним рівнем успішності.

Мета дослідження: виявити особливості розвитку професійно значимих якостей співробітників кав’ярень з різним рівнем успішності, а також розробити, реалізувати програму тренінгу з розвитку професійно значимих якостей особистості співробітників кав’ярень.

Гіпотеза дослідження: існують відмінності у рівні розвитку професійно значимих якостей у співробітників кав’ярень з різним рівнем успішності, а саме: у співробітників кав’ярень, які мають високий рівень успішності, спостерігається високий рівень розвитку професійно значимих якостей, а у співробітників кав’ярень з низьким рівнем успішності відзначається недостатній розвиток професійно значимих якостей, таких як комунікабельність, активність, завзятість, відповідальність тощо, які суттєво впливають на результат їх професійної діяльності.

Реалізація поставленої мети здійснювалась шляхом вирішення наступних дослідницьких **завдань:**

1. Проаналізувати в сучасній науковій літературі підходи до вирішення проблеми дослідження.

2. Провести емпіричне дослідження, спрямоване на виявлення особливостей розвиненості професійно значимих якостей особистості співробітників кав’ярень з різним рівнем успішності.

3. Обробити та проінтерпретувати отримані результати дослідження.

4. Розробити, реалізувати та перевірити ефективність програми розвитку професійно значимих якостей особистості співробітників ресторанного бізнесу.

Для дослідження розвиненості професійно значимих якостей особистості співробітників ресторану з різним рівнем успішності нами було

проведено емпіричне дослідження, яке включало наступні етапи. *На першому етапі* здійснювалося вивчення психологічної, науково-методологічної літератури з проблеми дослідження, узагальнення та аналіз існуючих психодіагностичних методик дослідження особливостей формування професійно значимих якості особистості співробітників ресторану з різним рівнем успішності. Узагальнення та аналіз літературних джерел дозволило глибше зрозуміти проблему дослідження. *На другому етапі* було розроблено програму дослідження, здійснено вибір методик емпіричного дослідження. *На третьому етапі* проводилося емпіричне дослідження особливостей розвитку професійно значимих якостей особистості співробітників ресторану з різним рівнем успішності. *На четвертому етапі* здійснено аналіз отриманих результатів, математичну обробку та формулювання висновків з проведеного дослідження та оформлення роботи.

У нашому дослідженні ми використали наступні методики:

- методика «Діагностика соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребнісній сфері», О. Потьомкіної;
- методика «Індивідуально-особистісний опитувальник» (ІОО), Л. Собчик;
- методика «16-факторний особистісний опитувальник», Р. Кеттела;
- метод «360 %», експертна оцінка професійних якостей персоналу.

Методика «Діагностика соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребнісній сфері», О. Потьомкіної складається з 80 запитань, за допомогою яких можна отримати відповіді на питання «Що є важливим у житті?» Перша група 40 запитань, дозволяють зрозуміти, що є важливішим для людини: альтруїзм чи егоїзм, процес чи результат. Наступна частина, 40 запитань, спрямовані на оцінку значимості для людини свободи чи влади, змісту роботи чи грошей.

Методика «Індивідуально-особистісний опитувальник» (ІОО), Л. Собчик. Основою представленої методики послужила розроблена

Л. Собчик теорія провідних тенденцій, в якій основою особистісного фактора може бути одна або кілька провідних тенденцій, які пронизують різні рівні розвитку особистості, починаючи з вроджених властивостей темпераменту, потім через характер, що формується протягом життєдіяльності до вже усвідомленої особистості, що має своє власне «Я». Саме ці провідні тенденції визначають такі психологічні особливості людини, як її переживання, мотивацію, стиль взаємодії з іншими людьми та пізнавальні процеси. Сама методика розрахована на представлення кількісних оцінок того, наскільки виражені дані індивідуально-психологічні властивості особистості. Обрана нами методика дозволяє віднести кожну конкретну людину до певного типу.

Опитувальник складається з 91 твердження, а наявність шкал достовірності («брехня» та «аггравація») дозволяють зробити висновок про те, наскільки мотиваційні спотворення можуть вплинути на результати тестування.

Метою даного опитувальника є вивчення основних властивостей особистості людини, таких як екстраверсія (комунікабельність, активність), інтроверсія (закритість, пасивність), ригідність (змагання, завзятість), емотивність (демонстративність, нестійкість), тривожність), сензитивність (вдумливість, чутливість), спонтанність (підприємливість, розкутість) та агресивність (наступальність, стенічність).

Крім того, за допомогою «Індивідуально-особистісний опитувальник» (ІОО), Л. Собчик можна дослідити стиль спілкування людини та її ділові якості, яких у опитувальнику всього представлено вісім – це залежність, лідерство, нонконформізм, комфортність, компромісність, конфліктність, індивідуалістичність та комунікабельність.

Методика «16-факторний особистісний опитувальник», Р. Кеттела дозволяє з'ясувати особливості характеру, нахилів та інтересів особистості.

Даний тест універсальний, практичний, дає багатогранну інформацію про індивідуальність. Він містить 105 запитань. Час дослідження

коливається від 20 до 50 хвилин. Методика може застосовуватися як у групі, так і індивідуально, як у блоці з іншими методиками, так і самостійно. Існує 4 форми опитувальника: А та В (187 питань) та С та Д (105 питань). Найбільшого поширення опитувальник набув у медичній психології при діагностиці професійно важливих якостей, у спорті та наукових дослідженнях.

Опитувальник Р. Кеттела включає всі види випробувань і оцінку, і вирішення тесту, і ставлення до будь-якого явища.

Метод «360 %» дозволив провести всебічний аналіз персоналу, за допомогою якого співробітник отримує оцінку від свого керівника, колег, клієнтів (якщо робота співробітника передбачає комунікацію з клієнтами). Оцінюється професіоналізм співробітника, його комунікаційні навички, поведінка, тощо. Заповнюються спеціальні бланки вручну або за допомогою автоматизованих систем, після чого обробляються результати опитування.

Перевагами даного методу є забезпечення отримання різнобічної оцінки для одного співробітника; демократичність методу; створення та зміцнення довірливих відносин з клієнтами; моделювання критеріїв оцінки під вимоги корпоративних стандартів.

Методика «Q-сортування», В. Стефансона застосовувалася для діагностики особистісних якостей працівників кав'ярень.

Також у процесі діагностики використовувався *метод «360 градусів»*. За допомогою даного методу можна оцінити поведінку співробітника, його професійну компетентність, ефективність, навички. Дана методика може використовуватись як частина комплексної оцінки, та як самостійна техніка оцінювання. Також перевагою методики є можливість оцінювати не тільки працівників, але і всі процеси, в яких вони задіяні. Дана методика покликана визначити професійний рівень, виявити переваги та недоліки у їхній роботі, успішність, чи неуспішність.

Вибірка та база дослідження: емпіричне дослідження проводилося на базі мережі кав'ярень «ТаКava» та «Proporciya». У ньому взяли участь

співробітники кав’ярень різної професійної категорії (вища, середня, нижча) віком від 18 до 30 років. Загальна кількість респондентів становила 45 осіб по 15 осіб у кожній категорії.

Представимо отримані нами результати, які дозволяють перевірити висунуту гіпотезу про те, що існують відмінності у рівні розвитку професійно значимих якостей особистості співробітників кав’ярень з різним рівнем успішності. На основі методу «360 градусів» усіх випробуваних співробітників мережі кав’ярень «TaKava» та «Proporciya» у віці від 18 до 30 років були розподілені у три групи: високо успішні (15 осіб), середньо успішні (15 осіб), низько успішні (15 осіб).

За результатами комплексної оцінки (директора, кухара, відвідувачів) було встановлено, що розподіл випробуваних за трьома групами здійснювався на основі наступних характеристик: до групи високо успішних співробітників мережі кав’ярень були віднесені високо затребувані серед постійних відвідувачів співробітники, які володіють вищими порівняно з іншими заробітком за рахунок одержуваних чайових, які користуються авторитетом колективу та адміністрації мережі кав’ярень; до групи середньо успішних належали співробітники, які не мали негативних відгуків з боку клієнтів і перебувають на хорошому рахунку в адміністрації; до групи низько успішних належали співробітники мережі кав’ярень, які мали негативні відгуки чи конфлікти з відвідувачами та періодично отримують зауваження з боку адміністрації. Результати представлено на рисунку 2.1.

Таблиця 2.1.

Загальний розподіл працівників кав'ярень за рівнем успішності

Підгрупа	Кількість осіб	Розподіл у (%)
1 група	15	33,3 %
2 група	15	33,3 %
3 група	15	33,3 %
Загальна кількість	45	100 %

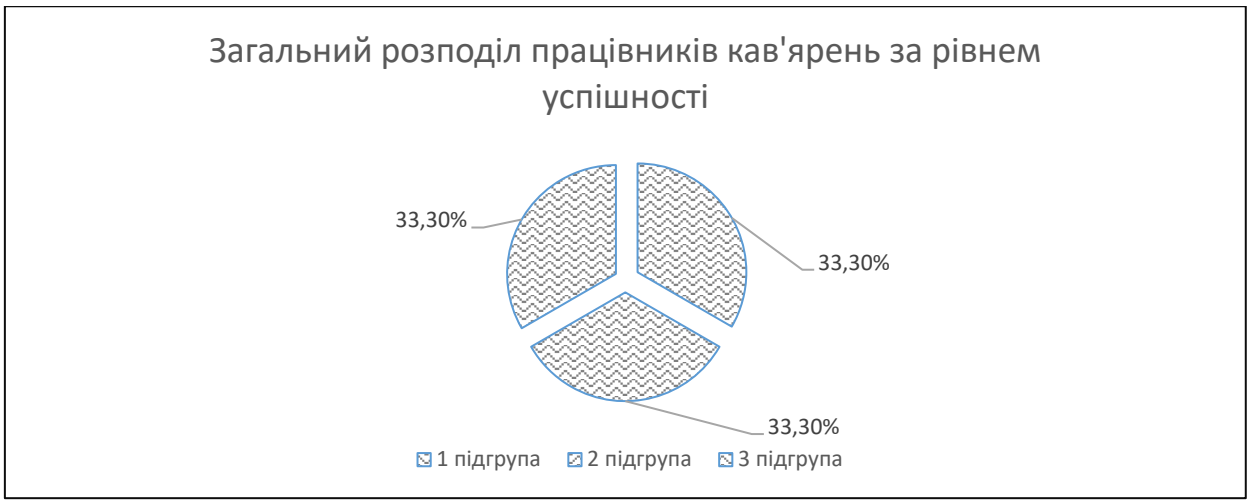


Рис. 2.1. Відсотковий розподіл працівників кав'ярень за рівнем успішності

Таким чином, у дослідженні взяло участь 45 співробітників мережі кав'ярень «TaKava» та «Proporciya». Випробуваним були запропоновані методики для проведення діагностики.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

На початку емпіричного дослідження ми використали методику *«Діагностика соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребнісній сфері», О. Потьомкіної.* Результати діагностики представлені у табл. 2.1.

За результатами дослідження соціально-психологічних установок у мотиваційно-потребнісній сфері співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності нами були виявлені наступні результати.

1 група – це високо-мотивовані та найбільш успішні співробітники кав'ярень. Найбільш вираженими у цій групі досліджуваних є: орієнтація на результат (7,8); орієнтація на альтруїзм (7,5). Отже, такі співробітники демонструють високий рівень професійної успішності, орієнтуючись насамперед на досягнення результатів, що робить їх одними з найбільш надійних і ефективних робіт. Вони можуть досягати результату у своїй діяльності всупереч метушні, перешкодам, невдачам. Маючи при цьому високий рівень формування альтруїстичних цінностей, вони заслуговують

на повагу. Найменш вираженими орієнтаціями у цій підгрупі є: орієнтація на егоїзм (5,1); орієнтація на процес (5,0).

Друга група співробітників, які мають дещо дисгармонійні орієнтації, деякі з яких виражені сильно, а інші слабко – це співробітники ресторану із середнім рівнем успішності. Найбільш вираженими у цій групі досліджуваних є: орієнтація на процес (7,6); орієнтація на гроші (7,8). Отже, ці співробітники кав'ярень, орієнтовані переважно на процес, меншою мірою та зосередженням на досягнення кінцевого результату. Це може проявлятися у частих спізнюваннях під час виконання робочих завдань. Їхня процесуальна спрямованість, хоча й сприяє деталізації та якості окремих етапів роботи, часто стає бар'єром для досягнення високої результативності (4,5). Провідною цінністю для співробітників ресторанного комплексу з цією орієнтацією є прагнення збільшення власного добробуту (7,8).

Найменш вираженими орієнтаціями у цій підгрупі є: орієнтація на альтруїзм (3,8); орієнтація на владу (4,8).

3 група найменш мотивованих співробітників кав'ярень більшість орієнтацій виражені слабко, також це співробітники із низьким рівнем успішності. Найбільш вираженими у цій групі досліджуваних є: орієнтація на гроші (7,4); орієнтація на егоїзм (5,6). Отже, провідною цінністю для працівників із низьким рівнем успішності є прагнення до збільшення свого добробуту. Найменш вираженими орієнтаціями у цій підгрупі є: орієнтація на результат (3,8); орієнтація на альтруїзм (3,0) (таблиця 2.1; рисунок 2.1).

Таблиця 2.1.

Результати дослідження соціально-психологічних установок у мотиваційно-потребнісній сфері (п=45)

1 підгрупа (15 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Орієнтація на процес	5,0
Орієнтація на результат	7,9
Орієнтація на альтруїзм	7,5
Орієнтація на егоїзм	5,1
Орієнтація на працю	6,4

Орієнтація на гроші	6,7
Орієнтація на свободу	5,8
Орієнтація на владу	5,8
2 підгрупа (15 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Орієнтація на процес	7,6
Орієнтація на результат	4,6
Орієнтація на альтруїзм	3,8
Орієнтація на егоїзм	6,6
Орієнтація на працю	6,0
Орієнтація на гроші	7,9
Орієнтація на свободу	5,8
Орієнтація на владу	4,8
3 підгрупа (15 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Орієнтація на процес	4,5
Орієнтація на результат	3,8
Орієнтація на альтруїзм	3,1
Орієнтація на егоїзм	5,6
Орієнтація на працю	4,2
Орієнтація на гроші	7,5
Орієнтація на свободу	4,5
Орієнтація на владу	3,1
Загальна кількість (45 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Орієнтація на процес	5,7
Орієнтація на результат	5,4
Орієнтація на альтруїзм	4,8
Орієнтація на егоїзм	5,8
Орієнтація на працю	5,5
Орієнтація на гроші	7,3
Орієнтація на свободу	4,5
Орієнтація на владу	5,3



Рис. 2.1. Рівень вираженості соціально-психологічних установок співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності (ср.б.)

Отже, порівняльний аналіз результатів дослідження за методикою «Діагностика соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребнісній сфері», О. Потьомкіної дозволяє зробити висновок про те, що у співробітників кав’ярень з різним рівнем успішності соціально-психологічні установки у мотиваційній та потребнісній сфері дещо відрізняються, зокрема орієнтація на результат, орієнтація на альтруїзм, орієнтація на гроші; орієнтація на процес.

Орієнтація на результат (7,8) найбільш розвинена у групі успішних співробітників, які завжди досягають високих результатів у роботі. У підгрупі респондентів з низьким рівнем успішності він розвинений слабко (3,8), що свідчить про їхню низьку мотивацію та необхідність корекції соціально-психологічних установок. За шкалою орієнтація на альтруїзм (7,5) найвищий показник мають співробітники із високим рівнем успішності. Такі працівники завжди готові прийти на допомогу, вислухати, зрозуміти іншу людину, визнати та прийняти чужу думку. Вони рішуче беруться за складні завдання, допомагаючи колегам, яким важко впоратись з ними. Як правило, високо успішні співробітники оптимісти та ентузіасти

своєї справи, а тому здатні запалювати та надихати колег у процесі роботи. Більшість з них мають гарні організаторські здібності і є високопрофесійними співробітниками ресторанного комплексу.

У підгрупах співробітників ресторану із середнім (3,8) та низьким (3,0) рівнем успішності альтруїзм розвинений слабко, що свідчить про їхню низьку мотивацію та необхідність корекції соціально-психологічних установок. Співробітники з низько розвиненими показниками орієнтація на альтруїзм віддають перевагу задоволенню власних потреб та досягненню особистих цілей за рахунок інших людей, схильні до маніпулювання іншими людьми у власних інтересах. За шкалою орієнтація на гроші найвищі показники мають співробітники з низьким (7,4) та середнім (7,8) рівнем успішності. Таким людям зазвичай не важливо, чим займатися, то ж вони свідомо шукають сам результат заробітку. Якщо є можливість отримати більше в іншому місці, вони, не думаючи, перейдуть до конкурентів. Таким чином, нами були виявлені відмінності соціально-психологічних установок співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності.

Далі, за допомогою методики «Індивідуально-особистісний опитувальник» (ІОО), Л. Собчик, нами було проведено діагностику індивідуально-типологічних якостей співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності. Результати проведеного дослідження представлено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Результати дослідження за
«Індивідуально-особистісним опитувальником» (ІОО), Л. Собчик

1 підгрупа (15 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Екстраверсія	6,5
Спонтанність	4,6
Агресивність	3,8
Ригідність	5,0
Інтроверсія	3,6
Сензитивність	4,1
Тривожність	3,8

Лабільність	4,6
2 підгрупа (15 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Екстраверсія	6,3
Спонтанність	4,9
Агресивність Лабільність	4,0
Ригідність	5,0
Інтроверсія	4,6
Сензитивність	4,8
Тривожність	4,2
Лабільність	5,9
3 підгрупа (15 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Екстраверсія	6,2
Спонтанність	6,2
Агресивність	5,7
Ригідність	5,9
Інтроверсія	4,1
Сензитивність	6,4
Тривожність	5,1
Лабільність	5,6
Загальна кількість (45 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Екстраверсія	6,3
Спонтанність	5,2
Агресивність	4,5
Ригідність	5,3
Інтроверсія	4,1
Сензитивність	5,1
Тривожність	4,2
Лабільність	5,4

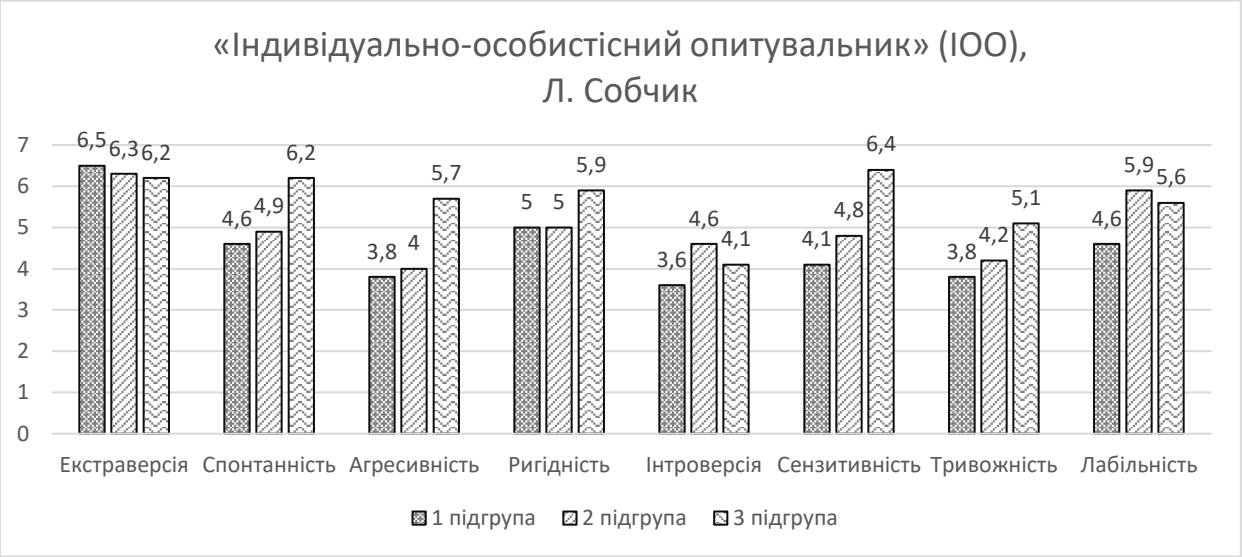


Рис. 2.2. Рівень вираженості індивідуально-типологічних якостей співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності (ср.б.)

За результатами дослідження у підгрупі співробітників із високим рівнем успішності більшість досліджуваних мають екстровертовану спрямованість (6,5). Середні показники у підгрупі за даним критерієм свідчать про спрямованість більшості успішних співробітників у світ реально існуючих об'єктів та цінностей, відкритість, прагнення до розширення кола контактів, товариськість, що в принципі є властивим для працівників ресторанного бізнесу, як представників професій «людина-людина». Також серед найбільш виражених рис особистості успішних співробітників було виявлено показник ригідність (5,0), що виражається в деякому суб'єктивізмі успішних співробітників, підвищеному прагненні до відстоювання своїх поглядів та принципів, критичності щодо інших думок.

У підгрупі співробітників із середнім рівнем успішності найбільш яскраво проявлялися риси за критеріями: екстраверсія (6,3), ригідність (5,0), лабільність (5,9). Так, цій підгрупі співробітників кав’ярень на відміну від першої підгрупи більше властива виражена мінливість настрою, мотиваційна нестійкість.

У підгрупі співробітників з низьким рівнем успішності найбільш вираженими рисами було виявлено за критеріями: екстраверсія (6,2), спонтанність (6,2), агресивність (5,7), ригідність (5,9) та тривожність (5,1).

Підвищені показники спонтанності (6,2) свідчать про наявну тенденцію у цій підгрупі досліджуваних виявляти непродуманість у висловлюваннях і вчинках, а показники агресивності (5,7) говорять про впертість необдуманість у відстоюванні своїх інтересів деякими співробітниками з низьким рівнем успішності.

У результаті аналізу одержаних результатів виявлено вищі, ніж в інших підгрупах досліджуваних показники тривожності (5,1), які свідчать про надмірні переживання без приводу або з незначної причини, сприйняття звичайних подій та ситуацій, як небезпечних та недружніх, пригнічений настрій, послаблення уваги, відволікання на тривожні думки, складнощі у роботі через постійну напруженість у співробітників з низьким рівнем

успішності. Також, варто зазначити, що у деяких співробітників виявлено надмірну вираженість рис особистості за цим критерієм.

За результатами дослідження якщо розглядати шкали, що об’єднані у полярні пари: екстраверсія – інтроверсія; спонтанність – сензитивність, ригідність – лабільність, тривожність – агресивність можна зробити висновок, про те, що більшість успішних співробітників кав’ярень мають більш гармонійно виражені риси особистості.

При цьому, у співробітників із низьким рівнем успішності спостерігаються більш виражені деструктивні риси: агресивність (5,7), ригідність (5,9), тривожність (5,1), спонтанність (6,2).

Співробітники кав'ярень з більш агресивними та ригідними проявами у процесі міжособистісної взаємодії з клієнтом схильні до необдуманих, спонтанних та імпульсивних дій, які можуть супроводжуватися агресією. При цьому виявлені серед співробітників кав'ярень інтроверти, які зазвичай намагаються уникати контактів з клієнтами. У поєднанні з підвищеною емотивністю дана стратегія поведінки може бути пояснена їх невпевненістю у своїх здібностях та очікуванням негативного ставлення з боку клієнта, що значно знижує рівень обслуговування даними співробітниками відвідувачів кав'ярень.

На професійну некомпетентність співробітників з низьким рівнем успішності вказують однаково такі способи поведінки, як обережні дії та уникнення клієнта, властиві інтровертам і людям з підвищеним рівнем тривожності, а також агресивні та імпульсивні дії співробітників кав'ярень з агресивними та ригідними рисами особистості.

У співробітників кав'ярень з низьким рівнем успішності більше виражені такі деструктивні риси, як: сензитивність, що виявляється у песимізмі в оцінці перспектив; лабільність, що виявляється у підвищеній імпульсивності при роботі з клієнтами закладу, агресивність, ригідність, спонтанність та тривожність.

У результаті проведеного кореляційного аналізу було встановлено прямий тісний зв'язок між спонтанністю та агресивністю (,626**); прямий зв'язок між агресивністю та тривожністю (,316*), сензитивністю (,276).

При цьому, найбільш сильні зв'язки виявлені за показниками: екстраверсія, тривожність, агресивність, спонтанність і сензитивність, дещо нижчі показники кореляції за показниками ригідність та лабільність.

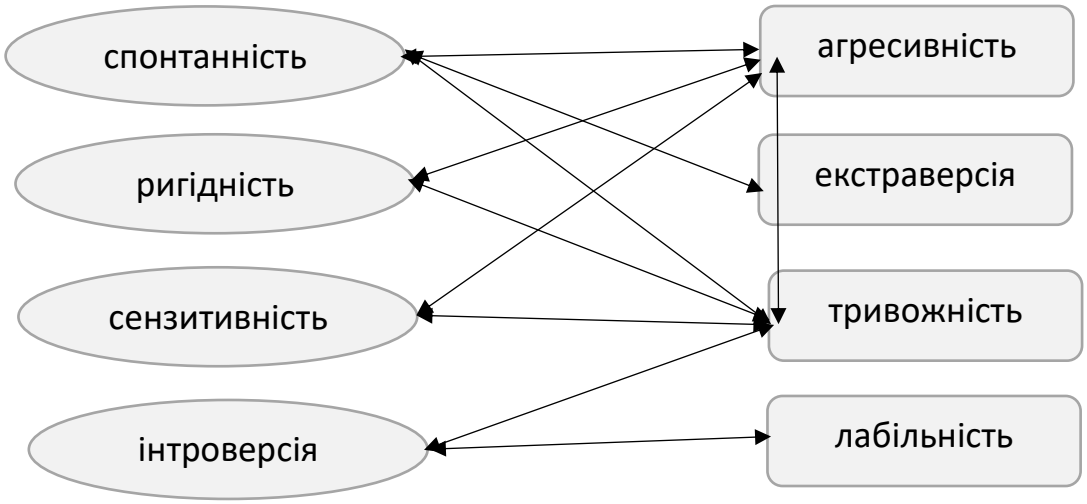


Рис. 2.3. Кореляційна плеяда результатів дослідження індивідуально-типологічних рис співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності

Далі було проведено діагностику співробітників кав'ярень за методикою «16-факторний особистісний опитувальник», Р. Кеттела, результати якої представлені у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4.

Результати дослідження за методикою «16-факторний особистісний опитувальник», Р. Кеттела

Фактори	1 група (ср. бал)	2 група (ср. бал)	3 група (ср. бал)
A	7,8	7,4	6,5
B	6,8	5,8	5,3
C	7,1	5,8	4,9
E	4,9	5,9	6,4
F	5,5	5,6	5,5
G	7,5	5,7	4,2
H	6,6	6,5	6,1
I	5,3	5,4	5,3
L	3,8	5,5	6,1
M	4,9	4,7	4,7
N	7,5	6,4	5,0

O	3,8	4,9	6,0
Q1	7,6	6,0	4,3
Q2	7,0	5,7	4,9
Q3	7,1	5,7	4,5
Q4	7,1	5,2	4,2
F1	5,5	6,9	6,7
F2	6,7	6,1	6,3
F3	6,0	5,5	5,8
F4	6,0	5,6	5,7



Рис. 2.4. Результати дослідження психологічних характеристик співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності (ср. б.)

У результаті проведеного дослідження були виявлені наступні результати. Зокрема, за фактором А («замкнутість-товариськість») у групі 1 ми отримали показники – (7,8), у групі 2 – (7,4), у групі 3 – (6,5). Для низького значення фактора (А–) характерні: скритність, замкнутість, відчуженість, недовірливість, недружелюбність, замкнутість, критичність, схильність до об'єктивності, жорсткість до надмірної суворості в оцінці людей, проблеми у налагодженні міжособистісних контактів, безпосередність.

Високий показник (А+) характеризують: комунікабельність, відкритість, природність, невимушеність, готовність до співпраці, адаптивність, уважність до людей, готовність працювати разом, активність

у вирішенні конфліктів у групах, бажання досліджувати, легкість встановлення прямих, міжособистісних стосунків. контакти .

За фактором В («інтелект») у групі 1 ми отримали показники (6,8), у групі 2 – (5,8), у групі 3 – (5,3). Низьке значення (В−) характеризується: конкретністю і деякою скутістю мислення, труднощами у вирішенні абстрактних завдань, зниженням ефективності мислення, недостатнім рівнем загальної мовленнєвої культури. Висока оцінка (В+) характеризується: розвиненим абстрактним мисленням, оперативністю, кмітливістю, швидкістю навчання, достатньо високим рівнем загальної культури, зокрема вербальної.

За фактором С («емоційна нестабільність – емоційна стабільність») у групі 1 – ми отримали показник (7,1), у групі 2 – (5,8), у групі 3 – (4,9).

Низьке значення (С−) характеризується: емоційною нестабільністю, імпульсивністю, людина знаходиться під впливом почуттів, мінливий у настрої, легко засмучується, має нестійкі інтереси, низька толерантність до фрустрації, дратівливість, втома.

Високе значення (С+) характеризується: емоційною стійкістю, витривалістю; емоційно зріла людина спокійна, стійка в своїх інтересах, працездатна, може бути жорсткою, чи ригідною орієнтованою на реальність.

За фактором Е («підпорядкованість – домінантність»), у групі 1 ми отримали показники – (4,9), у групі 2 – (5,8), у групі 3 – (6,4).

Низьке значення (Е−) характеризується: м’якістю, поступливістю, тактовністю, лагідністю, добротою, залежністю, покірністю, послужливістю, повагою, сором’язливістю, готовністю звинуватити себе, скромністю, експресивністю, схильністю швидко виходити з рівноваги.

Високе значення (Е+) характеризує: впевненість, незалежність, наполегливість, упертість, норовливість, інколи конфліктність, агресивність, відмову визнавати зовнішній авторитет, схильність до

авторитарної поведінки, прагнення до того, щоб людиною захоплювались, бунтарство.

За фактором F («стриманість – експресивність») у групі 1 ми отримали середні показники – (5,5), у групі 2 – (5,6), у групі 3 – (5,5).

Низьке значення (F−) характеризується: розсудливістю, обережністю, виваженістю у виборі партнера по спілкуванню, схильністю до хвилювання, занепокоєнням за майбутнє, песимізмом у сприйнятті дійсності, стриманістю у прояві емоцій.

Високе значення (F+) характеризується: життєрадісністю, імпульсивністю, ентузіазмом, легковажністю, нерозважливістю у виборі партнерів по спілкуванню, емоційною значимістю соціальних контактів, експресивністю, експансивністю, емоційною яскравістю у стосунках, міжособистісному спілкуванні, динамічністю спілкування, що передбачає емоційне лідерство.

За фактором G («низька нормативність поведінки – висока нормативність поведінки») у групі 1 ми отримали середні значення (7,5), у групі 2 – (5,6), у групі 3 – (4,2).

Низьке значення (G−) характеризується: схильністю до непостійності, здатністю піддаватися впливу почуттів, певних випадків та обставин. Людина прагне слідувати лише своїм бажанням, не докладає зусиль для виконання групових вимог і норм. Для таких респондентів характерними є неорганізованість, безвідповідальність, імпульсивність, незгода із загальноприйнятими моральними нормами, гнучкість у ставленні до соціальних норм, свобода від їхнього впливу, інколи безпринципність і схильність до асоціальної поведінки.

Високе значення (G+) характеризується: сумлінністю, відповідальністю, стабільністю, врівноваженістю, наполегливістю, моральними принципами, сумлінністю. Такі особистості мають розвинене почуття обов'язку, є відповідальними, свідомі у дотриманні

загальноприйнятих моральних принципів та норм, наполегливі у досягненні поставлених цілей, володіють діловою спрямованістю.

За фактором H («боязкість – сміливість») у групі 1 ми виявили показники – (6,6), у групі 2 – (6,5), у групі 3 – (6,1). Для низького значення (H−) характерні: страх, боязливість, сором'язливість, емоційна стриманість, обережність, соціальна пасивність, делікатність, уважність до людей, підвищена чутливість до загроз, перевага індивідуального стилю діяльності та спілкування в малій групі (2– 3 людини).

Високе значення (H+) характеризується: сміливістю, ініціативністю, активністю, зацікавленістю, готовністю до ризику та співпраці з незнайомими людьми в незнайомих обставинах, здатністю приймати самостійні, неординарні рішення, схильністю до авантюризму та проявом лідерських якостей.

За фактором I («жорсткість – чутливість») у групі 1 виявлено показники (5,2), у групі 2 – (5,4), у групі 3 – (5,3). Для низького значення (Я−) характерні: відсутність сентиментальності, самовпевненість, строгість, розсудливість, гнучкість у мисленні, практичність, інколи деяка жорсткість і бездушність по відношенню до інших, раціональність та послідовність.

Високе значення (Я+) характеризується: чуйністю, вразливістю, багатством емоційних переживань, схильністю до романтики, художнім сприйняттям світу, розвиненими естетичними вподобаннями, артистизмом, схильністю до співпереживання, співчуттям та розумінням інших людей, вишуканістю.

За фактором L («довірливість – підозрілість») у групі 1 ми отримали наступні результати – (3,9), у групі 2 – (5,5), у групі 3 – (6,1). Для низького значення (L−) характерними є: відкритість, терплячість, поступливість, поступливість, а також часом відчуття власної незначимості.

Високе значення (L+) характеризує: обережність, егоцентризм, недовірою до людей; схильність до ревнощів, бажання звинуватити інших у

помилках, дратівливість, іноді автономність, самостійність і незалежність поведінки в соціумі.

За фактором M («практичність – мрійливість») у групі 1 ми виявили наступні результати – (4,9), у групі 2 – (4,7), у групі 3 – (4,7). Низьке значення (M−) характеризується: високою швидкістю вирішення практичних завдань, прозаїчністю, орієнтацією на зовнішню дійсність, розвиненою уявою, практичністю, реалістичністю.

Високе значення показника (M+) характеризується наступними особливостями: розвиненою уявою, що заглиблена у власні думки, внутрішні ідеї та ілюзії, що часто проявляється як «вітання у хмарах». Людина з таким показником демонструє легкість у відмові від практичних суджень на застосування абстрактного мислення, здатність оперувати складними концепціями та орієнтованість на власний внутрішній світ. Ці риси супроводжуються замріяністю, почуттям до роздумів і емоційної відчуженості.

За фактором N («прямолінійність – дипломатичність») у групі 1 ми отримали наступні результати – (7,5), у групі 2 – (6,4), у групі 3 – (5,0). Низьке значення (N−) характеризується: відвертістю, простотою, наївністю, прямолінійністю, нетактовністю, природністю, безпосередністю, емоційністю, недисциплінованістю, невмінням аналізувати мотиви партнера, недостатньою проникливістю, простотою смаків, невмінням прагнути більшого. Високе значення (N+) характеризується: витонченістю, вмінням налагоджувати стосунки в групі, комунікабельністю, дипломатичністю, емоційною витримкою, проникливістю, обережністю, хитрістю, естетичною вишуканістю, інколи ненадійністю, вмінням шукати вихід із складної ситуації, розсудливістю.

За фактором O («спокій – тривожність») у групі 1 ми виявили наступні результати – (3,9), у групі 2 – (4,9), у групі 3 – (6,0). Низьке значення (O−) характеризується: безтурботністю, впевненістю в собі, життєрадісністю, самовпевненістю і впевненістю в собі, спокоєм, холоднокровністю,

незворушністю, відсутністю докорів сумління і провини. Високе значення (О+) характеризує: тривожність, занепокоєння, вразливість, іпохондрію, схильність до примхливості, страху, невпевненості в собі, схильність до нав'язливих думок, самобичування, депресія, чутливість до схвалення оточуючих, почуття провини та невдоволення собою.

За фактором Q1 («консерватизм – радикалізм») у групі 1 ми виявили наступні результати – (7,6), у групі 2 – (6,0), у групі 3 – (4,3). Низьке значення показника (Q1−) характеризується такими рисами: консерватизмом, опором традиціям та моральним нормам, а також опору новим ідеям і принципам. Люди з таким показником часто демонструють вагання щодо внесення змін і нововведень, виявляють жорсткість в інтелектуальних інтересах і зосередженість на конкретній, практичній діяльності. Вони схильні уникати експериментів і віддають перевагу перевіреним підходам.

Високе значення (Q1+) характеризується: свободою думки, схильністю експериментувати, наявністю інтелектуальних інтересів, розвиненим аналітичним мисленням, сприйнятливістю до змін, нових ідей, недовірою до авторитетів, відмовою сприймати щось як належне, орієнтацією на аналітику, теорію в діяльності.

За фактором Q2 («конформізм – нонконформізм») у групі 1 ми виявили наступні результати – (7,0), у групі 2 – (5,6), у групі 3 – (4,8). Низьке значення (Q2−) характеризується: залежністю від думки та запитів групи, слідування громадській думці, прагненням працювати та приймати рішення разом з колективом, низькою самостійністю, орієнтацією на соціальне схвалення.

Високе значення показника (Q2+) характеризує самостійність, спрямованість на прийняття власних рішень, винахідливість та прагненням формувати і відстоювати власну думку. У багатьох високих показниках можлива можливість протиставлення собі групи та прагнення домінувати в них. За фактором Q3 («низький самоконтроль – високий самоконтроль») у

групі один ми отримали наступні результати – (7,0), у групі 2 – (5,7), у групі три – (4,5).

Низьке значення (Q3−) характеризується: низькою дисциплінованістю, слідуванням своїм бажанням, залежністю від настрою, нездатністю контролювати свої емоції та поведінку. Високе значення (Q3+) характеризує: цілеспрямованість, сила волі, здатність контролювати свої емоції та поведінку. За фактором Q4 («розслабленість – напруженість») у групі 1 ми отримали – (7,1), у групі 2 – (5,3), у групі 3 – (4,2). Низьке значення (Q4−) характеризується: розслабленістю, млявістю, апатією, спокоєм, низькою мотивацією, надмірним задоволенням, відсутністю збудливості. Високе значення (Q4+) характеризується: концентрацією, енергійністю, напругою, фрустрацією, підвищеною мотивацією, тривожністю, збудженням, дратівливістю.

Інтерпретація вторинних факторів. За фактором F1 («низька тривожність – висока тривожність») у групі 1 ми отримали показники – (5,5), у групі 2 –(6,9), у групі 3 – (6,7). Низьке значення (F1−) характеризується: в цілому людина задоволена тим, що має, і може досягти того, що вважає важливим. Проте достатньо низькі бали можуть свідчити про відсутність мотивації у складних ситуаціях.

Високе значення показника (F1+) характеризується підвищеним рівнем тривожності. Однак ця тривога не завжди має невротичний характер, оскільки може бути ситуативною і зумовленою конкретними характеристиками. Вона може виявлятися у підвищеній чутливості до стресу, хворобливості до занепокоєння та очікування негативних результатів. Однак певним чином відбувається дезадаптація, оскільки людина невдоволена рівнем, який не дає їй можливість виконувати поставлені вимоги та досягати бажаної мети. Достатньо висока тривожність переважно знижує працездатність та призводить до психосоматичних розладів.

За фактором F2 («інтроверсія – екстраверсія») у групі 1 отримано наступні результати – (6,6), у групі 2 – (6,1), у групі 3 – (6,3). Низьке значення (F2−) характеризується: схильністю до сухості, самовдоволенням, заморожуванням міжособистісних контактів. Це може бути корисним у роботі, яка вимагає точності у діяльності. Високе значення (F2+) характерними є: соціальна контактність, не загальмованість, успішність у встановленні та підтримці міжособистісних зв'язків. Це може бути корисним у випадках, що вимагають саме такого типу темпераменту. Такий підхід варто вважати сприятливим прогнозом у трудовій діяльності.

За фактором F3 («чутливість – врівноваженість») у групі 1 ми отримали наступні результати – (6,0), у групі 2 – (5,5), у групі 3 – (5,8). Низьке значення (F3−) характеризується: складністю у проявах емоцій, що проявляються у всіх сферах життя. Такі працівники можуть належати до типу незадоволених і розчарованих, але вони чутливі до нюансів життя. Їм притаманні артистичні здібності і м'якість. Якщо у такої людини є проблема, її вирішення потребує багато роздумів, перш ніж діяти.

Високе значення (F3+) характеризує: ініціативну, рішучу та гнучку особистість. Такі співробітники схильні не помічати життєві нюанси, зосереджуючи свою поведінку на очевидному і очевидному. Якщо виникають труднощі, вони швидко діють без зайвих вагань.

За фактором F4 (конформність – незалежність) у групі 1 ми виявили наступні результати – (6,0), у групі 2 – (5,6), у групі 3 – (5,7). Низьке значення (F4−) характеризує: залежність від групи, пасивність людини, що має потребу у підтримці та орієнтована у поведінці на осіб, які можуть надавати таку підтримку.

Високе значення (F4+) характеризується: агресивною, незалежною, сміливою, різкою особистістю, яка намагається вибирати такі ситуації, де така поведінка принаймні терпима. Такі працівники проявляють ініціативність, є активними та дієвими.

У результаті проведеного аналізу виявлено, що соціально-психологічні особливості особистості співробітників кав'ярень різного рівня успішності мають певні відмінності за факторами: A, B, C, E, G, L, N, O, Q1, Q2, Q3 , Q4, F1.

Так, працівники кав'ярень з високим рівнем успішності мають більш виражену емоційну яскравість, природність і невимушеність поведінки, готовність до співпраці та товариськість. Вони мають достатньо високий рівень інтелектуального розвитку, емоційну зрілість та впевненість у собі, дисципліновані та сумлінні у роботі, терпимі та поступливі, дипломатичні, мають високий рівень самодисципліни.

При цьому зазначено, що співробітники кав'ярень, які мають низький рівень успішності, мають значно нижчі показники розвитку таких комунікативних властивостей, як: товариськість, дипломатичність, самостійність, а також рівень емоційної стійкості та сміливості у соціальних контактах. У цієї групи співробітників кав'ярень найбільш виражені показники агресивності, тривожності, підозрілості, безтурботності, незадоволеності. Дані працівники також мають слабку волю, поганий самоконтроль, не вміють організовувати свою діяльність.

Варто зазначити, що психологічні детермінанти успішності професійної діяльності співробітників кав'ярень зумовлені характером їхньої професійної діяльності, заснованої на побудові взаємодії з клієнтом. Ця особливість пояснює провідну роль серед них комунікативних (товариськість та спрямованість на спілкування) та емоційно-вольових (емоційна стійкість, впевненість у собі, самоконтроль) властивостей особистості.

То ж за допомогою кореляційного аналізу ми спробували виявити взаємозв'язок між рисами особистості працівників кав'ярень.

Так нами було виявлено прямий взаємозв'язок між комунікабельністю та емоційною стабільністю (,354**), дипломатичністю (,429**) та високою нормативністю поведінки. Також спостерігається тісний прямий

взаємозв'язок між показником самоконтролю та інтелектом (,785**), а також показником інтелекту та самодостатності (,785**).

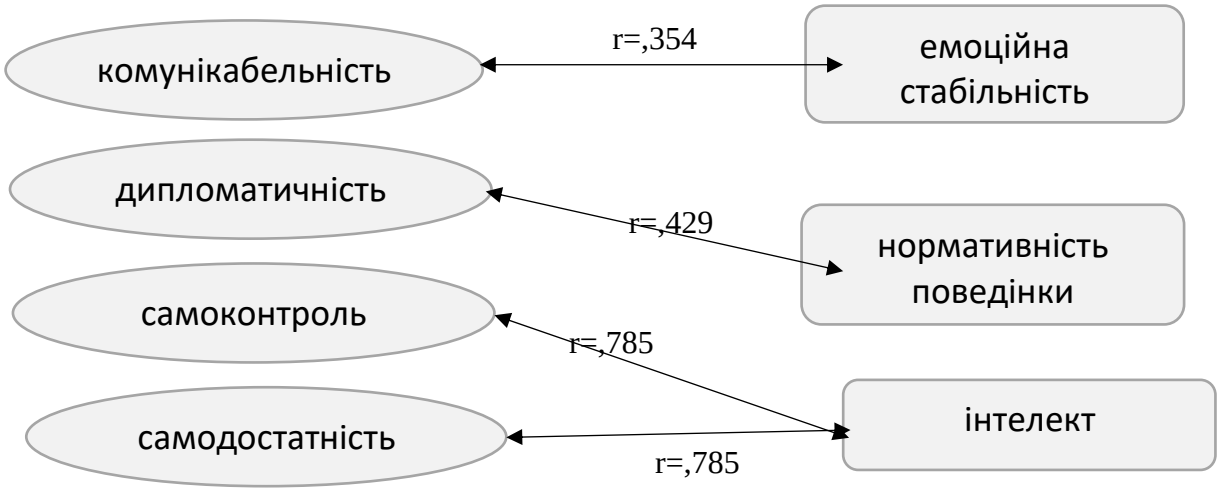


Рис. 2.5. Кореляційна плеяда результатів дослідження індивідуально-типологічних рис співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності

Виявлено зворотний зв'язок між факторами «самодостатність» та «покірність-домінантність» (-,295*), а також факторами «висока нормативність поведінки» – «спокій-тривожність» (-,534**).

При від'ємному зв'язку низьким значенням ознаки самодостатності відповідають високі значення покірності. За високих показників нормативності поведінки підвищується рівень спокою співробітника. При зменшенні значення першої змінної пропорційно збільшуються значення другої змінної.

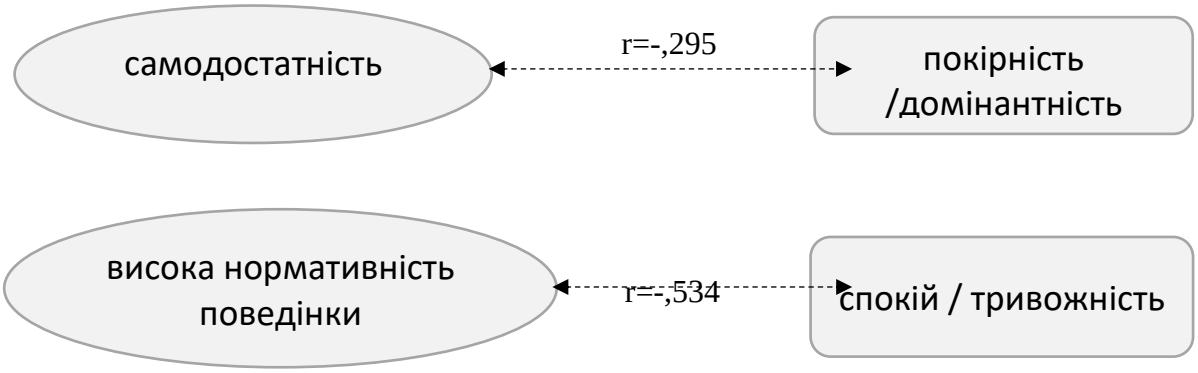


Рис. 2.6. Кореляційна плеяда результатів дослідження індивідуально-типологічних рис співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності

Далі згідно з методом «360 %» – Експертна оцінка професійних якостей» нами була проведена оцінка професійних якостей співробітників ресторану. У результаті були виділені психологічні детермінанти професійної успішності співробітників кав'ярень: комунікабельність, ввічливість, чесність, стресостійкість, відповідальність тощо. Мінімальний бал при оцінці експертів – 0, максимальний бал – 5.

Таблиця 2.5.

Результати дослідження за методом «360 %»
Експертна оцінка професійних якостей

Фактор	1 група (ср. б.)	2 група (ср. б.)	3 група (ср. б.)
Комунікабельність	4,0	3,8	3,3
Ввічливість та доброзичливість	3,6	2,9	2,6
Стресостійкість	3,4	3,4	3,3
Вміння працювати в команді	3,8	3,5	3,4
Старанність та відповідальність	3,8	2,7	2,6
Чесність	4,6	3,5	2,9
Працьовитість	4,4	3,6	3,5
Загальна культура	4,1	3,4	3,1
Гарні манери	4,0	3,6	3,5

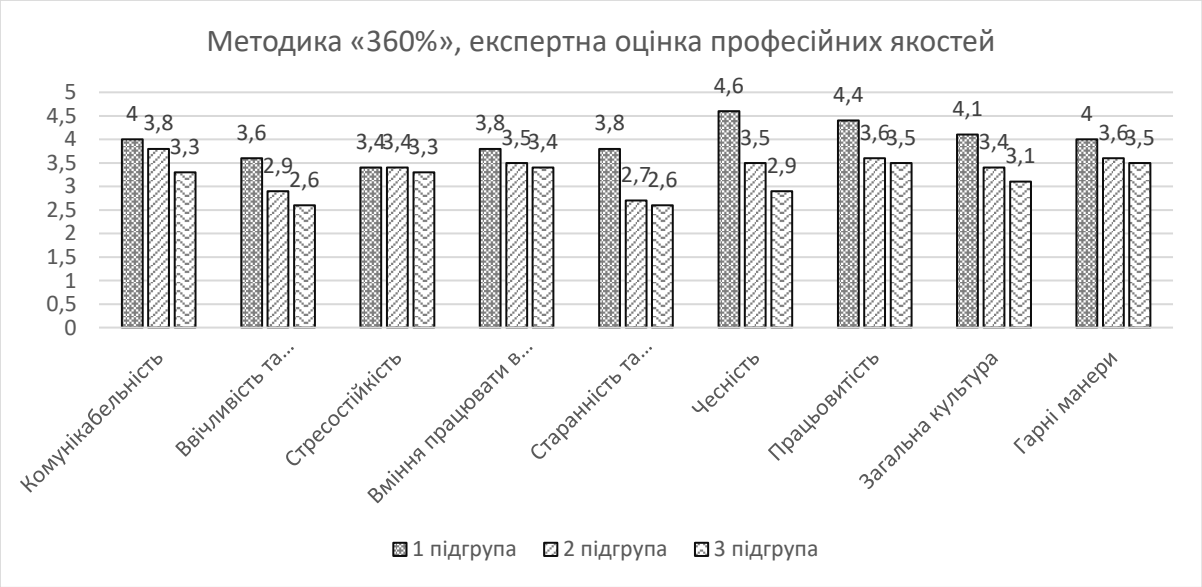


Рис. 2.7. Результати дослідження професійних якостей співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності (ср. б.)

У результаті проведеної оцінки професійних якостей працівників ресторану було виявлено, що успішні співробітники мають значно вищі оцінки експертів з усіх професійно важливих якостей: комунікабельність (4,0), ввічливість та доброзичливість (3,6), стресостійкість (3,4), старанність (3,8), чесність (4,6), працьовитість (4,4), загальна культура (4,1), гарні манери (4,0).

Співробітники з низьким рівнем успішності мають дефіцит розвитку професійних якостей. На тлі низької емоційної стійкості та самоконтролю менш успішні працівники володіють низькою стресостійкістю (3,3) та впевненістю у собі, їм властива невпевненість, низький рівень комунікабельності (3,3) та доброзичливості (2,6) щодо клієнтів, як наслідок – незадоволеність собою, тривога та депресія, неадекватне вибіркове емоційне реагування та негативізм, підвищений рівень агресії.

2.3. Розробка, реалізація та перевірка ефективності програми розвитку професійно значимих якостей працівників кав'ярень

Очевидно, що для успішної діяльності людині потрібні певні навички спілкування з іншими людьми, уміння планувати свої цілі та досягати їх, відпочивати та підтримувати себе у робочому стані.

Недостатність професійної компетенції персоналу кав'ярень може позначитися як на обслуговуванні відвідувачів, а й у взаємостосунках з іншими співробітниками. Добре може працювати лише згуртована команда професіоналів, яка має розвинену корпоративну культуру закладу, що зрештою й підвищить престиж та відвідуваність ресторанного комплексу. Слід підкреслити, що в основі успіхів чи невдач ресторану лежать причини, які прямо чи опосередковано пов'язані з рівнем його корпоративної культури. Корпоративна культура є сукупністю цінностей та переконань, що визначають норми поведінки працівників ресторану.

У корпоративній культурі досліджуваного ресторанного комплексу сфокусовано систему матеріальних та духовних цінностей та виражено у вимогах до професіоналізму співробітників властивих даному закладу, що відображає індивідуальність ресторану та проявляється у поведінці працівників. При цьому цінності корпоративної культури ресторанного комплексу забезпечують ефективну взаємодію та взаєморозуміння співробітників.

Аналіз особливостей професійно значимих якостей працівників мережі кав’ярень «TaKava» та «Proporciya» дозволив виділити ряд психологічних умов розвитку їхніх особистісних та професійних якостей, посеред яких можна зазначити, по-перше, наявну необхідність у формуванні фахових знань щодо особливостей та проблем діяльності у сфері надання послуг; по-друге, важливість зосередженості працівників кав’ярень на самопізнанні, усвідомленні ними своїх особистісних і професійних якостей, схильність постійного їхнього моніторингу; по-третє, вміння вирішувати

конфліктні ситуації, що мають місце у професійній діяльності сфери обслуговування; по-четверте, потреба в актуалізації можливостей професійного саморозвитку, формуванні навичок конструктивної професійної діяльності; по-п'яте, необхідність удосконалення корпоративної культури у досліджуваному ресторанному комплексі. З урахуванням цих умов була створена програма розвитку особистісно-професійних якостей працівників мережі кав'ярень «TaKava» та «Proporciya» з метою впровадження її у ресторанному комплексі.

Для підвищення ефективності діяльності співробітників ресторану ми запропонували провести тренінг-практикум «Розвиток професійно значимих якостей», в якому взяли участь співробітники досліджуваних кав'ярень.

Час проведення тренінгу: 16 годин. Корекційно-розвивальна, тренінгова програма представлена у додатку 1.

Мета тренінгу: розвиток професійно значимих якостей співробітників кав'ярень, коригування професійно значимих якостей працівників мережі кав'ярень «TaKava» та «Proporciya».

Програмою передбачався розвиток особистісно-професійних якостей співробітників ресторану в чотири етапи згідно з розглянутою нами у першому розділі дослідження моделі особистісно-професійних якостей працівників сфери послуг. Таким чином, для надання рекомендацій сприяння офіціантам із середнім та низьким рівнем професійної успішності розроблено програму розвитку відповідних якостей.

Завдання тренінгу: опрацювати основні професійно значимі якості співробітників мережі кав'ярень «TaKava» та «Proporciya» для сервісного обслуговування, сформувати розуміння, що офіціант, бармен крім основної професії мають ще одну – продавець. Ці працівники повинні усвідомити, що є носіями цінностей компанії, є тими хто формує імідж ресторану, то ж повинні володіти навичками професійної та особистісної комунікативної взаємодії у колективі.

Учасники тренінгів: офіціанти, адміністратори, бармени контактного бару з низьким рівнем професійної успішності.

Для якісного та результативного процесу було запропоновано провести навчання у формі тренінгів. Кожна тема програми передбачала два блоки: теоретичний та практичний, що дозволило отримувати та засвоювати нові знання та навички. Для отримання максимально якісного результату ми використали такі інструменти: рольові ігри; інформаційні блоки; цільові вправи у групах; індивідуальні завдання; діагностика персоналу ресторану за допомогою тестування, в рамках якого було визначено потенціал професійного зростання співробітників.

На першому етапі за допомогою тренінгових вправ на розвиток комунікативних навичок та корпоративності розвивалися такі особистісно-професійні якості комунікативного блоку, як соціально-комунікативна адаптивність, прагнення до згоди, оптимізм, толерантність.

Другий етап тренінгу передбачав розвиток особистісно-професійних якостей мотиваційного блоку: орієнтації на роботу, робочий процес і результат, емпатію та альтруїзм за допомогою спеціально підібраних тренінгових вправ.

На третьому етапі дослідження основна увага була зосереджена на стимулюванні розвитку здатності до самосприйняття, розуміння власних емоцій та особливостей, а також актуальності до самовизначення. Для цього використовувалися спеціальні тренінгові вправи, спрямовані на поглиблення усвідомлення себе та власних можливостей.

На четвертому етапі, з метою формування характерологічного блоку, зокрема розвитку самоповаги, вольових якостей і активності, проводилися заняття, що включали виконання проективних завдань і ділових ігор. Ці завдання були спрямовані на моделювання складних професійних ситуацій і пошук їх рішення, що дозволяло учасникам практикувати навички ефективної взаємодії та прийняття рішень у сфері професійної діяльності.

На п'ятому етапі за допомогою ігрових занять ми програвали ситуації з формування здорової корпоративної культури співробітників мережі кав’ярень «TaKava» та «Proporciya».

Розроблена нами програма була впроваджена в організацію діяльності ресторанного комплексу при роботі зі співробітниками мережі кав’ярень «TaKava» та «Proporciya» середньої та нижчої категорії з низьким рівнем професійної успішності. Розвиток особистісно-професійних якостей співробітників здійснювався за допомогою спеціально розроблених та підібраних методів психологічного впливу протягом тренінгових занять. У рамках тренінгу проводилися заняття з формування професійно важливих якостей співробітників мережі кав’ярень «TaKava» та «Proporciya», а також з ефективної роботи в команді, а саме: роботи на рівні взаємодії, взаємовиручки офіціантів в умовах нестачі часу, заняття з налагодження роботи внутрішніх процесів у команді. Наприкінці тренінгу було обговорено переваги командної роботи.

Обов'язковим елементом закінчення кожного дня тренінгових занять була рефлексія – самоаналіз діяльності та її результатів. Саме рефлексія є основою таких процесів, як розуміння, порівняння, цілепокладання, планування, контроль, самооцінка. Цілями рефлексії є: згадати, виявити та усвідомити основні компоненти діяльності: її зміст, типи, способи, проблеми, шляхи їх вирішення, отримані результати тощо. Рефлексія допомагає співробітникам ресторану з низьким рівнем успішності сформулювати отримані результати, визначити цілі подальшої роботи, скоригувати свій професійний шлях. Результатом рефлексивної діяльності є формування та розвиток ключових компетенцій співробітників ресторану, насамперед компетенцій самоорганізації – вміння ставити цілі, завдання, планувати та організовувати свою діяльність, здійснювати самоконтроль та самооцінку.

Використання активних методів роботи дозволило підвищити ефективність розвитку комунікативних навичок співробітників мережі

кав’ярень «TaKava» та «Proporciya», а також таких якостей, як: згуртованість, взаємовиручка, взаємоповага, відповідальність.

Знання та навички, здобуті на тренінгу, дозволили персоналу мережі кав’ярень «TaKava» та «Proporciya» з низьким рівнем успішності вийти на якісно новий рівень обслуговування відвідувачів. Далі для підтвердження ефективності використання розробленої програми у підвищенні розвиненості професійно значимих якостей особистості співробітників ресторану нами було проведено повторну діагностику співробітників.

За результатами методики «Діагностика соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребнісній сфері», О. Потьомкіної ми отримали наступні результати.

Таблиця 2.6.

Результати дослідження за методикою «Діагностика соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребнісній сфері», О. Потьомкіної (%)

	До тренінгу	Після тренінгу	До тренінгу	Після тренінгу
	(2 група)		(3 група)	
високомотивовані співробітники	-	60 %	-	40 %
низькомотивовані співробітники	40 %	6,6 %	53,28 %	13,2 %
співробітники з дисгармонійними орієнтаціями	60 %	33,3 %	46,6 %	46,6 %



Рис. 2.8. Результати дослідження співробітників кав'ярень за методикою «Діагностика соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребнісній сфері», О. Потьомкіної (%)

Результати дослідження свідчать про те, що наслідком тренінгу є підвищення мотиваційних установок співробітників ресторану та збільшення кількості високо мотивованих випробуваних із гармонійними орієнтаціями, рисунок 2.8. Всі орієнтації виражені сильно і майже однаково. Внаслідок повторної діагностики було виявлено: у співробітників кав'ярень з групи 2 збільшилися показники за критеріями: орієнтація на результат, альтруїзм, працю. Також спостерігається зниження показників за факторами орієнтації на процес та орієнтації на егоїзм, що свідчить про посилення процесуальної спрямованості даних співробітників, підвищення результативності їхньої роботи. У співробітників кав'ярень з групи 3 також спостерігається підвищення значень показників за критеріями: орієнтація на результат, альтруїзм, працю та зниження показників за факторами орієнтації на процес та орієнтації на егоїзм.

Таблиця 2.7.

Результати порівняльного аналізу соціально-психологічних установок у мотиваційно-потребнісній сфері працівників кав'ярень (n=30)

Показники	До тренінгу	Після тренінгу	Зміни (+/-)
2 група			
Орієнтація на процес	7,6	6,54	-1,06
Орієнтація на результат	4,53	5,88	1,35
Орієнтація на альтруїзм	3,8	4,82	1,026
Орієнтація на егоїзм	6,6	5,23	-1,37
Орієнтація на працю	6,0	6,86	0,86
Орієнтація на гроші	7,86	7,88	0,01
Орієнтація на свободу	5,8	5,82	0,02
Орієнтація на владу	4,8	4,80	0,00
3 група			
Орієнтація на процес	4,53	3,87	-0,66
Орієнтація на результат	3,8	4,89	1,09
Орієнтація на альтруїзм	3,06	4,35	1,28
Орієнтація на егоїзм	5,66	4,90	-0,76
Орієнтація на працю	4,2	5,46	1,26
Орієнтація на гроші	7,46	7,49	0,03
Орієнтація на свободу	4,46	1,51	-2,95

Результати повторного дослідження соціально-психологічних установок у мотиваційно-потребнісній сфері співробітників кав'ярень з низьким рівнем успішності свідчить про значне підвищення рівня позитивних соціально-психологічних установок у мотиваційно-потребнісній сфері у підгрупах співробітників кав'ярень «TaKava» та «Proporciya», які пройшли тренінг, що у свою чергу, свідчить про позитивний вплив занять на розвиток професіоналізму співробітників ресторанного комплексу.

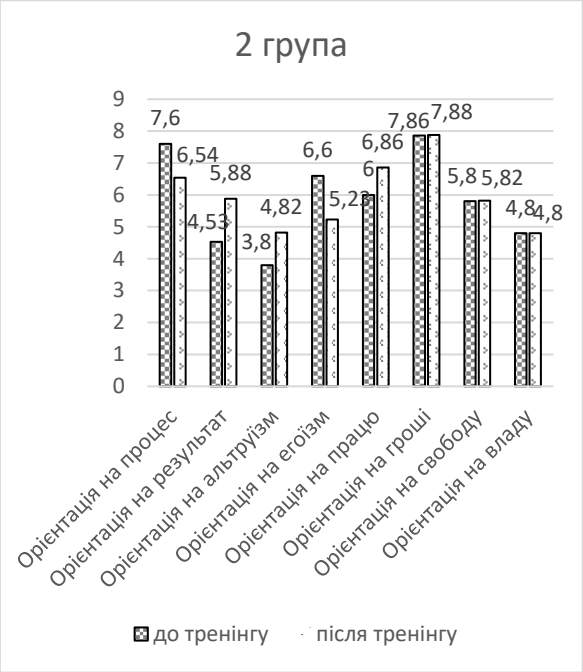


Рис. 2.9. Динаміка соціально-психологічних установок у мотиваційно-потребнісній сфері співробітників кав'ярень після тренінгу (2 група) (ср.б.)

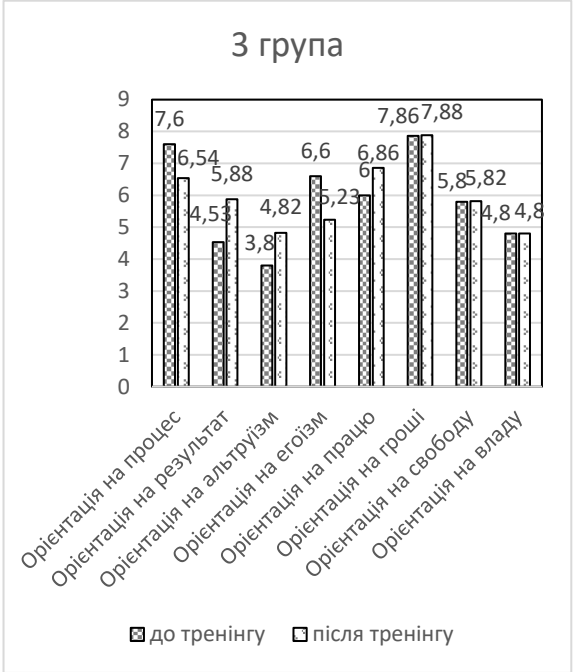


Рис. 2.10. Динаміка соціально-психологічних установок у мотиваційно-потребнісній сфері співробітників кав'ярень після тренінгу (3 група) (ср.б.)

Результати дослідження свідчать про зниження кількості випробуваних, що орієнтуються на процес та егоїзм, Разом з тим ми спостерігаємо підвищення кількості співробітників з гармонійно розвиненими установками у професійній сфері (орієнтація на результат та орієнтація на альтруїзм), що говорить про підвищення рівня надійності персоналу закладів.

Надалі згідно з методом «360 %» – Експертна оцінка професійних якостей нами було проведено повторну оцінку професійних якостей співробітників ресторану. Результати дослідження зображено у таблиці 2.8.

Таблиця 2.8.

Результати дослідження за методом «360 %»
Експертна оцінка професійних якостей (n=30)

Фактор	до тренінгу (ср.б.)	після тренінгу (ср.б.)	зміни (+/-)

	2 група	3 група	2 група	3 група	2 група	3 група
Комунікабельність	3,8	3,3	4,3	3,94	0,5	0,64
Ввічливість та доброзичливість	2,9	2,6	3,5	3,12	0,6	0,52
Стресостійкість	3,4	3,3	3,8	3,74	0,4	0,39
Вміння працювати в команді	3,5	3,4	4,4	4,2	0,9	0,8
Старанність та відповідальність	2,7	2,6	3,9	3,76	1,15	1,14
Чесність	3,5	2,9	4,1	3,8	0,56	0,86
Працьовитість	3,6	3,5	3,8	3,8	0,2	0,28
Загальна культура	3,4	3,1	4,22	4,2	0,89	1,12
Гарні манери	3,6	3,5	3,91	3,9	0,3	0,39

В результаті проведеної повторної оцінки професійних якостей співробітників кав'ярень було виявлено, що успішність працівників, на думку експертів, значно підвищилася за всіма професійно важливими якостями.

Таким чином можемо зробити висновок про те, що у співробітників з низьким рівнем успішності значно підвищився рівень емоційної стійкості та самоконтролю, стресостійкість та впевненість у собі, підвищився рівень комунікабельності та доброзичливості по відношенню до клієнтів. У групах спостерігається покращення показника формування умінь працювати у команді.

Варто зазначити, що при цьому в підгрупі успішних співробітників, які не брали участь у тренінгу, підвищення рівня успішності не спостерігалося, про що свідчать результати повторної діагностики. Це означає, що навички у галузі техніки обслуговування клієнтів кав'ярень необхідно постійно підтримувати, контролювати їхню відповідність прийнятим сучасним стандартам та розвивати. Без такого контролю відбувається їх редукування навіть у вмілих та досвідчених офіціантів та барменів. Результати дослідження зображено на рисунку 2.11.



Рис. 2.11. Результати дослідження професійних якостей співробітників кав’ярень з різним рівнем успішності після тренінгу (ср. б.)

Аналіз результатів дослідження за розробленою програмою показав її ефективність. Зокрема, про це свідчать результати дослідження в експериментальних підгрупах, де відбулося зростання на 24,7 % працівників з високим рівнем розвитку особистісно-професійних якостей і водночас зниження на 28,6 % кількості працівників кав'ярень із низьким рівнем особистісно-професійних якостей.

Результати повторної діагностики показали певні зміни на рівні розвитку всіх блоків особистісно-професійних якостей. Так, збільшились усереднені показники комунікативного блоку особистісно-професійних якостей від 3,8 до 4,3 балів, що говорить про підвищення знань та вмінь у галузі психотехнік комунікативних навичок, підвищення рівня міжособистісного спілкування та взаємодії досліджуваних працівників.

Позитивні зміни відбулися у показниках ввічливість та доброзичливість – (від 2,9 до 3,5 балів), уміння працювати в команді – (від 3,5 до 4,4 балів), старанність та відповідальність – (від 2,75 до 3,9 балів). Значно підвищився рівень загальної культури працівників ресторану. У ході

групового тренінгу було виявлено та скориговано помилки персоналу з низьким рівнем успішності. Тренінг включав і діагностичну складову, що дозволило одночасно коригуванням поведінки провести і атестацію обслуговуючого персоналу ресторанного комплексу.

Важливою складовою тренінгу стало навчання прийомів ефективної комунікації: встановлення та підтримка доброзичливого контакту під час обслуговування з гостями різних психологічних типів, виявлення та формування потреб та бажань гостей, попередження та врегулювання конфліктів.

Висновок

Підсумовуючи результати дослідження, можна зробити висновок про те, що сучасним підприємствам громадського харчування, щоб бути успішними, необхідно постійно вирізнятися атмосферою, інтер'єром, кухнею, розважальними програмами та якістю сервісу. З огляду на ускладнення соціальної взаємодії, інтенсифікації інформаційних обмінів, появи нових суспільних загроз та інших складних явищ сучасності найважливішою проблемою сфери обслуговування є пошук нових підходів та вдосконалення наявної практики повнішого використання людських ресурсів.

Актуальність проблеми розвиненості професійно значимих якостей особистості співробітників ресторану з різним рівнем успішності була підтверджена необхідністю підвищення рівня обслуговування у ресторанних закладах, що можливо лише за наявності високопрофесійних співробітників, які будують успішну кар'єру і бачать перспективу роботи у сфері ресторанного бізнесу. В основі професійної успішності працівників ресторанного бізнесу лежать комунікативні (товариськість та спрямованість на спілкування) та емоційно-вольові особливості особистості (емоційна стійкість, самоконтроль, впевненість у собі). Успішний офіціант, бармен – це не лише без запинки вивчене меню та відповідність стандартам, а й набір навичок, без яких працівник не зможе якісно працювати та приносити ресторану максимальний прибуток. Ці навички знаходяться у сфері майстерної комунікації з гостем.

У результаті проведеного емпіричного дослідження розвиненості професійно значимих якостей особистості співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності нами була підтверджена гіпотеза про те, що існують відмінності у рівні розвитку професійно значимих якостей особистості співробітників ресторану з різним рівнем успішності, а саме: у співробітників, які мають високий рівень успішності спостерігається високий рівень розвитку професійно значимих якостей особистості, а у

співробітників ресторану з низьким рівнем успішності відзначається недостатній розвиток професійно значимих якостей, що суттєво впливає результат їхньої професійної діяльності.

Виявлено істотні відмінності у формуванні соціально-психологічних установок співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності за факторами: орієнтація на результат, орієнтація на альтруїзм, орієнтація на гроші; орієнтація на процес. Співробітники ресторану з високим рівнем успішності найбільше орієнтуються на результат і є одними з найнадійніших працівників ресторанного комплексу. Вони можуть досягати результату у своїй діяльності всупереч метушні, перешкодам та невдачам. Маючи при цьому високий рівень формування альтруїстичних цінностей, вони заслуговують на повагу. У групі низько мотивованих співробітників ресторану, у яких більшість орієнтацій виражені слабко – це співробітники з низьким рівнем успішності. Найбільш вираженими у цій групі досліджуваних є: орієнтація на гроші; орієнтація на егоїзм. Найменш вираженими орієнтаціями у цій підгрупі є: орієнтація на результат; орієнтація на альтруїзм.

Встановлено, що більшість працівників ресторану мають екстровертовану спрямованість. Виявлено, що більшість успішних співробітників кав'ярень мають найбільш гармонійно виражені риси особистості. При цьому у співробітників з низьким рівнем успішності спостерігаються більш виражені деструктивні риси: агресивність, ригідність, тривожність, спонтанність. У співробітників ресторану з низьким рівнем більше виражені такі деструктивні риси, як: сензитивність, що виявляється у песимістичній оцінці перспектив; лабільність, що виявляється у підвищеній імпульсивності при роботі з клієнтами кав'ярень, агресивність, ригідність, спонтанність та тривожність.

Встановлено у результаті проведеного кореляційного аналізу прямий тісний зв'язок між спонтанністю та агресивністю (,626**); прямий зв'язок між агресивністю та тривожністю (,316 *), сензитивністю (,276). При цьому,

найбільш сильні зв'язки виявлені за факторами: екстраверсія, тривожність, агресивність, спонтанність і сензитивність, дещо нижчі показники кореляції за факторами ригідність та лабільність.

Виявлено, що соціально-психологічні особливості особистості співробітників кав'ярень різного рівня успішності мають достовірно виражені відмінності. Так, працівники ресторану з високим рівнем успішності мають більш виражену емоційну яскравість, природність та невимушеність поведінки, готовність до співпраці, товариськість. Вони мають досить високий рівень інтелектуального розвитку, емоційну зрілість і впевненість у собі, дисципліновані та сумлінні у роботі, терпимі, поступливі, дипломатичні, мають високий рівень самодисципліни.

Виявлено, що співробітники кав'ярень, які мають низький рівень успішності мають значно нижчі показники розвитку таких комунікативних властивостей, як: товариськість, дипломатичність, самостійність, а також рівень емоційної стійкості та сміливості у соціальних контактах. У цієї групи співробітників кав'ярень найбільш виражені показники агресивності, тривожності, підозрілості, безтурботності, незадоволеності. Такі співробітники також мають слабку волю, поганий самоконтроль, не вміють організувати свою діяльність.

Встановлено, що працівникам з низьким рівнем успішності притаманний дефіцит розвитку професійних якостей. На тлі низької емоційної стійкості та самоконтролю у них низька стресостійкість і впевненість у собі, їм властива невпевненість, низький рівень комунікабельності та доброзичливості по відношенню до клієнтів, як наслідок – незадоволеність собою, тривога і депресія, неадекватне вибіркове емоційне реагування, редукція професійних обов'язків, виражена ворожість та негативізм, підвищений рівень агресії.

Аналіз результатів розробленої програми розвитку підвищення рівня професійної успішності офіціантів та барменів із середнім та низьким рівнем показав її ефективність. Виявлено, що в експериментальних

підгрупах кількість працівників із високим рівнем розвитку особистісно-професійних якостей зросла на 24,7 %, тоді як кількість працівників із низьким рівнем цих якостей зменшення на 28,6 %.

Встановлено значні зміни на рівні розвитку всіх блоків особистісно-професійних якостей: усереднені показники комунікативного блоку особистісно-професійних якостей зріс від 3,8 до 4,3 балів, що свідчить про покращення знань та умінь у галузі психологічних технік спілкування, зростання рівня міжособистісної комунікації досліджуваних; позитивні зміни у показниках ввічливість та доброзичливість від 2,9 зросли до 3,5 балів; уміння працювати в команді – від 3,5 до 4,4 балів; старанність та відповідальність – від 2,75 до 3,9 балів. Значно підвищився рівень загальної культури працівників ресторану.

Виявлено зниження кількості досліджуваних, які орієнтовані на процес та егоїзм та підвищення кількості співробітників з гармонійно розвиненими установками у професійній сфері (орієнтація на результат та орієнтація на альтруїзм), що свідчить про підвищення рівня надійності персоналу закладу та значне підвищення успішності персоналу досліджуваного ресторанного комплексу.

Необхідно відзначити, що успіх будь-якої організації безпосередньо залежить від персоналу, а саме від високої особистої ефективності кожного працівника. Використання тренінгу для розвитку професійно значущих якостей особистості співробітників кав'ярень та підвищення рівня їхньої успішності є доцільним. Участь у тренінгу підвищує сприйнятливість людини, покращує вміння взаємодіяти з іншими людьми. У наших закладах цей спосіб навчання матиме широке застосування, оскільки є ефективним способом вирішення професійних вимог сервісу.

Список використаних джерел

1. Базалійська, Н. Формування сприятливого психологічного клімату в колективі підприємства. Вісник Одеського національного університету ім. І. Мечникова. Серія: Економіка. 2016. 21(2). С. 56–60.

2. Безрученков Ю. Формування професійної культури майбутнього фахівця ресторанного господарства як науково-педагогічна проблема / Ю. Безрученков // Педагог. і псих. проф. освіти. – 2013. – № 2. – С. 28–35.

3. Борисюк А. С. Психологічні особливості формування професійних якостей майбутнього медичного психолога: дис.... канд. псих. наук: 19.00.07 / А. Борисюк; Прикарпат-ий ун-т ім. В. Стефаника. – Ів.-Франкі., 2004. – 204 с.

4. Василіка Ю. Гридковець Л. М. Практичні рекомендації щодо формування сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі. URL:http://www.nbuv.gov.ua/portal/

5. Богданов О., Гірник А., Залеська О.,Чернобровкіна В. Підготовка вчителів до розвитку життєстійкості / стресостійкості у дітей в освітніх навчальних закладах. – К.: Пульсари, 2017.
http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/11848

6. Галецька І. І., Мельник М. М. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації // Актуальні проблеми психології. – Т. V: Психофізіологія. Псих. праці. Експериментальна психологія. / За ред. С. Максименка. – К.: ІВЦ Держкомстату України, 2007. – Вип. 6. – С. 89 – 95.

7. Гуменюк О. Є. Психологія Я-концепції: монографія. – Тернопіль: Економічна думка, 2002. – 186 с.

8. Головчак Х. Кому в Україні платять від 30 тисяч гривень без досвіду роботи: названо вакансії // https://tsn.ua/ukrayina/komu-v-ukrayini-platyat-vid-30-tisyach-grn-bez-dosvidu-robotu-nazvano-vakansiyi-2395276.html

9. Гупаловська В. А. Професійна самореалізація як чинник становлення особистості жінки: автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.01 / Інститут психології ім. Г. Костюка АПН України. – К., 2005. – 25 с.

10. Завадинська О. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2018. № 2. С. 93–102.
11. Замфереско О. В. Формування підприємницької компетентності майстрів ресторанного обслуговування : метод. посібник. Львів: НМЦ ПТО у Львівській області, 2020. 42 с.
12. Карамушка Л. М., Дзюба Т. М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій). – К. : Науковий світ, 2009. – 268 с.
13. Карамушка Л. Психологічна готовність підприємців до професійної діяльності як чинник розвитку підприємницьких організацій / Л. Карамушка, О. Креденцер // Соціальна психологія. – № 1 (39). – К. : Український центр політичного менеджменту, 2010. – С. 63–77.
14. Карамушка Л. М. Психологія підготовки майбутніх менеджерів до управління змінами в організації: монографія / Л. Карамушка, М. Москальов. – К. – Львів : Сполом, 2011. – 216 с.
15. Кириленко О.А. Психологічні детермінанти професійного стресу у представників професії типу «людина–людина»: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.03 / Київський національ. ун-т імені Т. Шевченка. – К., 2007. – 20 с.
16. Коваленко А. Б. Психологія міжособистісного взаєморозуміння: підручник. Київ: КНУ імені Т. Шевченка, 2010. 208 с.
17. Кожушко С.П. Формування компетентності майбутніх фахівців у сфері туризму до професійної взаємодії (педагогічні умови). Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки. 2015. № 2 (10). С. 136–140.
18. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: монографія / О. Кокун. – К. : ДП «Інформ.-аналітичне агенство», 2012. – 200 с.
19. Копитко М. І., Томаневич Л. М. Тренінги з менеджменту: навчально-методичний посібник. Львів: Львів ДУВС, 2017. 128 с.

20. Корольчук М. С. Теорія і практика професійного психологічного відбору: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / М. Корольчук, В. Крайнюк. – К.: Ніка-Центр, 2012. – 536 с.
21. Кравець С. Г. Трансформація ключових компетентностей майбутніх фахівців готельно-ресторанного сервісу в умовах інтернаціоналізації / С. Кравець // Молодь і ринок: науково-педагогічний журнал. – №1 (156) січень, 2018. – Дрогобич: Дрогобицький державний педагогічний університет імені Івана Франка. – С. 61-67.
22. Ларіна Т.О. Життєстійкість як життєве завдання особистості / Актуальні проблеми психології: Психологічна герменевтика / За ред. Н. Чепелевої. – К.:ДП «Інформаційно-аналітич. агентство», 2007. – Том 2, вип. 5. – с. 131-138.
23. Маннапова К. Р. Життєстійкість в системі поняття життєздатності / К. Маннапова // Вісник Харківського націон-го педагогічного університету ім. Г. Сковороди. Психологія. – 2012. – Вип. 44, ч. 1. – С. 143-150.
24. Лякішева А.В. Проблема групової згуртованості: аналіз наукових досліджень Вища школа. Науково-практичне видання. № 5 (107). 2013. С. 93-103. URL: http://esnuir.eenu.edu.ua/bitstream/123456789/3998/1/
25. Максимович А. Соціально-психологічний клімат колективу та шляхи його оптимізації. Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки. 2020. С. 297–299.
26. Маслова Я. Ю. Кальгіна К. А. Особливості реалізації технології 360 градусів як ефективний метод оцінки персоналу в сучасних компаніях. *Наука і сучасність.* 2016. № 43.
27. Ожубко Г. В. Психологічні засоби формування соціального інтелекту в майбутніх менеджерів: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна психологія» / Г. Ожубко; Харк. нац. ун-т ім. В. Каразіна. – Х., 2009. – 19 с.
28. Пащак Д. Карнас Н. Роль командної форми організації праці у формуванні ділової репутації. Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах сучасних викликів зб. тез доповідей

учасників науково-практичної конференції Т. 2024 .URL: http://dspace.wunu.edu.ua

29. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти: навч. посіб. / С. Максименко, А. Мазаракі, Л. Кулаковська Т. Кулаковський. – К.: Київ. нац. торг.–екон. ун-т, 2012. – 720 с.

30. Пов'якель, Н. І., Блохіна, І. О. Психологічні передумови становлення позитивної «Я-концепції» як базової компоненти професійного самовизначення психолога / Н. Пов'якель, І. Блохіна // Зб. наук. пр. «Психологія». – Вип. 2(5). – К.: НПУ ім. М. Драгоманова, 1999. – С. 177-183.

31. Приходько Ю. О. Практична психологія: Введення у професію: Навч. посібник. 2-е вид. Київ: Каравела, 2010. 232 с.

32. Прохоровська С. А. Напрями мотивування персоналу в умовах сучасних викликів. Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України [наук. журнал]. Вип. 27. Тернопіль: Економічна думка, 2022. С. 71-77.

33. Психолого-педагогічне забезпечення соціально-психологічного клімату в колективі: Навчально-методичний комплекс спецкурсу для слухачів інститутів післядипломної педагогічної освіти / П. Горностай, В. Горбунова, О. Коробанова, О. Плетка, Г. Циганенко, & Л. Чорна та інші. – Київ: Міленіум, 2017. 48 с.

34. Роль корпоративної культури у формуванні нової стратегії й моделі бізнесу підприємств сфери гостинності / Т. Капліна та інші // Вісник Хмельницького національного університету. Серія: економічні науки». 2022. № 3. С. 282–289.

35. Силкін О. О. Зміст терміну «професійно значущі якості особистості» і технологія визначення цих якостей для окремого фахівця / О. Силкін // Педагогіка, психологія і соціологія. – Д.: ДВНЗ «ДонНТУ», 2011. – No 9 (19). – С. 46 – 49.

36. Сингаївська І. В. Аналіз теоретико-методологічних підходів до вивчення проблеми професійної успішності особистості. Актуальні проблеми психології. Т. 1. Організаційна психологія. Економічна психологія.

Соціальна психологія. Київ: Інститут психології імені Г. Костюка НАПН України. Вип. 41. – 2014. С. 168–176.

37. Скорик Т.В. Розвиток професійної успішності майбутнього вчителя в закладах вищої освіти України (друга половина XX – початок XXI століття) : монографія. Черкаси : Видавець Чабаненко Ю.А., 2020. 314 с.

38. Стадницький Ю. І. Особливості формування професійної компетентності управлінського персоналу готельно-ресторанного господарства / Ю. Стадницький, О. Дзяна, Т. Коропецька // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2013. – Вип. 2(1). – С. 222 – 230.

39. Сучасні концепції, передумови та перспективи розвитку підприємств України / М. Бойко; заг. ред. К. Ковальчука.– ІМА-Прес, 2012.– С. 29–42.

40. SMM для ресторанного бізнесу: інструменти та можливості. URL: http://dgagency.ru/upload/marketingmanagement.pdf (дата звернення: 11.10.2024).

41. Титаренко Т. М., Ларіна Т. О. Життєстійкість особистості: соціальна необхідність та безпека. Інститут соціальної та політичної психології НАПН України. Київ: Марич, 2009. 76 с.

42. Тлумачний словник української мови: https://slovnyk.ua/index.php?swrd=%D1%83%D1%81%D0%BF%D1%96%D1%85

43. Тополов Є.В. Професійна агресивність особистості: Монографія. – К.: Видавничий Дім «Слово», 2011. – 400 с.

44. Фромм Еріх // Філософський енциклопедичний словник / В. Шинкарук (гол. редкол.) та ін. – Київ : Інститут філософії ім. Г. Сковороди НАН України: Абрис, 2002. – С. 692. – 742 с.

45. Чапка М. Психолого-педагогічні аспекти підготовки менеджера // Актуальні проблеми психології. – Т. V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія / За ред. С. Максименка. – К.: ІВЦ Держкомстату України, 2007. – Вип. 7. – С. 312 – 317.

46. Черевко В.П. Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07 / Нац. пед. ун–т ім. М. Драгоманова. – К., 2001. – 20 с.

47. Чиханцова О. Життєстійкість та її зв'язок із цінностями особистості. Проблеми сучасної психології. 2018, Том 42. С. 211–231. DOI 10.32626/2227-6246.2018-42.211-231. URL: http://journals.uran.ua/index.php/2227-6246/article/ view/156471/

48. Bandura A. Self-efficacy // Harvard Health Letter. – 1997. – Vol. 13. – P. 3 – 39. 133 s.

49. Crebert G., Patrick C-J., Cragnolini V., Smith C., Worsfold K., Webb F. Teamwork skills toolkit. Griffith University, 2011. 43 c. URL: https://www.coursehero.com/file/23311607/Teamwork-skills/

50. Kobasa S.C. Stressful Life Events, Personality and Health: an Inquiry into Hardiness. Journal of Personality and Social Psychology. 1979. №. 37 (1). Pp. 1–11. DOI: 10.1037 // 0022-3514.37.1.1

51. Maddi S. Hardiness: An operationalization of existential courage. Journal of Humanistic Psychology. Vol. 44, Issue 3, 2004. Pp. 279–298. URL: https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0022167804266101/

52. Maslow Abraham. A Theory of Human Motivation [Electronic resource] / Abraham Maslow. Psychological Review. – V. 50, № 4. – 1943. – P. 370–396. – Mode of access: http://psychclas sics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm. – Title from the screen

53. Mercer S., Hockly N., Stobard G., Gales N. Global Skills: Creating Empowered 21 st Century Citizens. Oxford University Press, 2019. 36 c. URL: https://elt.oup.com/feature/global/ expert/?cc=ua&selLanguage=uk

54. Freundenberg H.J. Staff burnout // Journal of Social Issues. – 1974. – Vol. 30. – P. 159 – 165.

55. Stoner J. F., Freeman R.E., Gilbert D.R. Kierowanie. – Warszawa, 1997. – 132 s.

Додатки

Додаток 1.

Програма розвитку професійно значимих якостей особистості співробітників ресторанного бізнесу

Теоретико-методологічне обґрунтування розвиваючої програми

Аналіз особливостей професійно значущих якостей особистості співробітників ресторану дозволив виявити низку психологічних умов розвитку їх особистісно-професійних якостей, серед яких можна зазначити, по-перше, необхідність формування психологічних знань щодо специфіки та проблем діяльності у сфері послуг; по-друге, доцільність орієнтації працівників ресторану на самопізнання, усвідомлення ними своїх особистісно-професійних якостей та їх постійний моніторинг; по-третє, розвиток умінь та навичок конструктивного вирішення проблемних ситуацій, що виникають у професійній діяльності у сфері послуг; по-четверте, необхідність актуалізації потреби у професійному саморозвитку, формування навичок конструктивної спільної діяльності у процесі професійної діяльності; по-п'яте, необхідність удосконалення корпоративної культури у досліджуваному ресторанному комплексі. З урахуванням цих умов було створено програму розвитку особистісно-професійних якостей працівників ресторану з метою запровадження її у ресторанному комплексі.

Для підвищення ефективності діяльності співробітників ресторану пропонуємо провести тренінг-практикум «Розвиток професійно значимих якостей», в якому братимуть участь працівники досліджуваної організації. Час проведення тренінгу: 16 годин (2 дні). Корекційно-розвиваюча, тренінгова програма представлена у Додатку 4.

Метою тренінгу є розвиток і коригування професійно значимих якостей особистості співробітників ресторану.

Програмою передбачався розвиток особистісно-професійних якостей співробітників ресторану у 4 етапи згідно з розглянутою нами у першому розділі дослідження моделі особистісно-професійних якостей спеціаліста сфери послуг. Таким чином, для надання психологічного сприяння офіціантам із середнім та низьким рівнем професійної успішності розроблено програму розвитку.

Завдання тренінгу: опрацювати основні професійно значимі якості співробітників ресторану для сервісного обслуговування, сформувати розуміння, що офіціант, бармен крім основної професії мають ще одну –

«продавець», є носієм цінностей компанії та формує імідж ресторану. Показати вплив особистої ефективності на професійну, опрацювати практично технології ефективної комунікації.

Зміст програми

Зміст	К-ть годин
Блок 1. Вступна частина, створення довірливої атмосфери в групі спрямованої на підвищення працездатності	
Заняття 1 Знайомство, представлення учасників групи, проведення ігор: - "ім'я-асоціація". Ціль: гра на знайомство, сприяє зближенню групи. Учасники тренінгу розміщуються по колу. Кожен по черзі називає своє ім'я та додає слово, з яким він себе асоціює. - Гра "Поміняйтеся місцями". Ціль: згуртування колективу, знаходження спільного серед учасників. Тренер стоїть у центрі кола і каже ознаку, яка ставитиметься до кількох учасників, наприклад, «поміняйтеся місцями ті, хто сьогодні прокинувся рано!» Хто не встигає зайняти місце – водить. На початку гри один стілець забирається	**1 год**
Заняття 2 Визначення групових правил, огляд цілей і принципів тренінгу	**1 год**
Блок 2 Підвищення рівня професійно значимих якостей: комунікабельність, ввічливість, стресостійкість	
Заняття 3 Підвищення рівня професійно значимих якостей: комунікабельність, ввічливість, стресостійкість тощо. Психологічна вправа «Мої недоліки» Психологічна вправа «Я хочу змінити в собі», мозковий штурм: «Чи можна змінити культуру (ставлення співробітників до роботи та один до одного)?»	**2 год**
Заняття 4 Розвиток емпатії. Вправа "Створення емоційного словника співробітників". Опис: тренер представляє вправу, повідомляючи, що створення словника для різних емоцій та відчуттів допоможе створювати ефективні пропозиції для вираження почуттів. Вправа «Емпатичне слухання» Опис: група розбивається на пари, суть вправи в тому, щоб вислухати людину про те, що є важливим для неї та створити пропозицію, яка максимально точно передає те, що вона відчуває при цьому. Підсумки вправи: Що ви дізналися нового про свої емоції та відчуття?	**2 год**
Заняття 5. Формування комунікативної компетентності, розвиток навичок ефективного спілкування. Вправа «Картки». Тренер акуратно прикріплює по картці на спину кожного учасника. Учасники читають картки та	**2 год**

висловлюють своє ставлення до людини відповідно до напису. Потім учасник вгадує, що написано на картці (50 хв). Вправа «Операція Шпіон». Інструкція: Намітьте собі об'єкт спостереження, він повинен ні про що не здогадуватися. Ось що вам потрібно з'ясувати: Який сьогодні настрій у вашого підопічного – вгадати, чому він сьогодні такий? Вгадайте, за ким він стежить. Прослідкуйте, як він це робить і як маскує спостереження, спробуйте з його дій вгадати перебіг його думок. Підбиття підсумків, рефлексія (50 хв) Вправа «Ромашковий луг». Ціль: Зняти втому, відновити сили. Релаксаційна, медитативна вправа. Її суть полягає у візуалізації образів природи. Необхідно уявити себе в образі джмеля (бабки, метелика тощо), що сидить під ромашкою. Треба постаратися відчути себе у його образі, подивитися його очима світ (10 хв.). Рефлексія. Обговорення підсумків заняття (10 хв.).	
Блок 3. Розробка плану впровадження нових елементів корпоративної культури та витіснення небажаних елементів.	
Заняття 6. Лекція «Основні критерії успішності працівника ресторану»	**1 год**
Заняття 7. Розробка плану впровадження нових елементів корпоративної культури та витіснення небажаних елементів (бере участь вся група). Колективне обговорення розробленого плану.	**1.5 год**
Блок 4. Формування професійно-життєвих якостей	
Заняття 8. Формування набору особистісних якостей професійного офіціанта (90 хв) Вправи, створені задля розвитку професійно значимих особистісних якостей Вправа «Мій професійний герб та моє професійне кредо». Завдання. Актуалізація власного професійного та особистісного досвіду. (60 хв.) Процедура. Учасникам роздають бланки «Герб та девіз». Їм пропонується заповнити поля герба відповідними символами, що найточніше описують сутність кожного поля: перше поле (А) – «Я як професіонал»; друге поле (В) - "Мої клієнти"; третє поле (С) - "Я очима моїх клієнтів"; четверте поле (О) – «Моя професійна мрія»	**2.5 год**
Заняття 9. Аналіз можливих точок особистісного зростання (30 хв.). Вправи з особистісного зростання, спрямовані на саморефлексію. Формування установок виявлення позитивних особистісних та інших якостей. Вправа «Хто Я?» (60 хв.) Процедура. Робота у парах. У ситуації вільного інтерв'ю кожен учасник розповідає своєму партнеру про	**2.5 год**

себе: хто він (особистісно-професійна характеристика); що йому подобається; що йому у собі не подобається; що він хотів у собі змінити. Кожен із присутніх представляє свого колегу, використовуючи інформацію та враження, які він виніс із спільного діалогу. Учасники діляться своїми емоційними переживаннями, які вони пережили, коли розповідали про себе та коли слухали свого партнера. Вправа «Мої проблеми» (60 хв.). Завдання. Надання можливості у спокійній та доброзичливій атмосфері поговорити про свої помилки, труднощі та недоліки, способи підвищити успішність. Процедура. Учасники діляться на пари та сідають так, щоб не заважати один одному своїми розмовами. Обидва партнери мають отримати принаймні чотири відповіді на наступне запитання: «Як я ставлюсь до почуття розчарування?» (5 хвилин). Потім пари розділяються, кожен шукає собі іншого партнера та обговорює з ним питання: «Наскільки важко мені вмовити інших дати мені те, що потрібно?» Необхідно отримати щонайменше чотири відповіді (10 хвилин). Учасники утворюють нові пари. Цього разу обговорюється питання: «Що заважає мені досягти успіху?» (5 хвилин). Знову новий партнер і чотири відповіді на запитання: "Що я кажу собі, коли зробив помилку?" З останнім партнером – чотири відповіді на запитання: «Що я можу зробити, щоб отримати те, чого я хочу і підвищити свій рівень успішності?»	
Завершення тренінгу-практикуму. Обмін думками та висновками	**0.5 год**

Додаток 2.

Таблиця 1.

Загальний розподіл працівників кав'ярень за рівнем успішності

Підгрупа	Кількість осіб	Розподіл у (%)
1 група	15	33,3 %
2 група	15	33,3 %
3 група	15	33,3 %
Загальна кількість	45	100 %

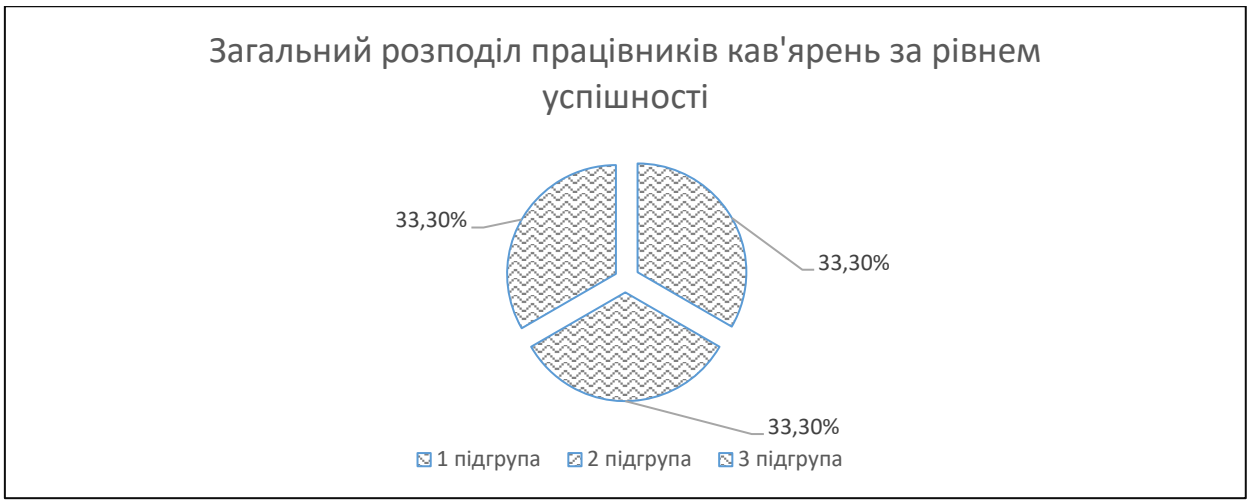


Рис. 2.1. Відсотковий розподіл працівників кав'ярень за рівнем успішності

Додаток 3.

Таблиця 2.

Результати дослідження соціально-психологічних установок у мотиваційно-потребнісній сфері (п=45)

1 підгрупа (15 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Орієнтація на процес	5,0
Орієнтація на результат	7,9
Орієнтація на альтруїзм	7,5
Орієнтація на егоїзм	5,1
Орієнтація на працю	6,4
Орієнтація на гроші	6,7
Орієнтація на свободу	5,8
Орієнтація на владу	5,8
2 підгрупа (15 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Орієнтація на процес	7,6
Орієнтація на результат	4,6
Орієнтація на альтруїзм	3,8
Орієнтація на егоїзм	6,6
Орієнтація на працю	6,0
Орієнтація на гроші	7,9
Орієнтація на свободу	5,8
Орієнтація на владу	4,8
3 підгрупа (15 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Орієнтація на процес	4,5
Орієнтація на результат	3,8
Орієнтація на альтруїзм	3,1
Орієнтація на егоїзм	5,6
Орієнтація на працю	4,2
Орієнтація на гроші	7,5
Орієнтація на свободу	4,5
Орієнтація на владу	3,1

Загальна кількість (45 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Орієнтація на процес	5,7
Орієнтація на результат	5,4
Орієнтація на альтруїзм	4,8
Орієнтація на егоїзм	5,8
Орієнтація на працю	5,5
Орієнтація на гроші	7,3
Орієнтація на свободу	4,5
Орієнтація на владу	5,3



Рис. 1. Рівень вираженості соціально-психологічних установок співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності (ср.б.)

Додаток 4.

Таблиця 3.

Результати дослідження за
«Індивідуально-особистісним опитувальником» (ІОО), Л. Собчик

1 підгрупа (15 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Екстраверсія	6,5
Спонтанність	4,6
Агресивність	3,8
Ригідність	5,0
Інтроверсія	3,6
Сензитивність	4,1
Тривожність	3,8
Лабільність	4,6
2 підгрупа (15 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Екстраверсія	6,3
Спонтанність	4,9
Агресивність Лабільність	4,0
Ригідність	5,0
Інтроверсія	4,6
Сензитивність	4,8
Тривожність	4,2
Лабільність	5,9
3 підгрупа (15 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Екстраверсія	6,2
Спонтанність	6,2
Агресивність	5,7
Ригідність	5,9
Інтроверсія	4,1
Сензитивність	6,4
Тривожність	5,1
Лабільність	5,6
Загальна кількість (45 осіб)	
Шкали	Сер. бал
Екстраверсія	6,3
Спонтанність	5,2
Агресивність	4,5
Ригідність	5,3
Інтроверсія	4,1
Сензитивність	5,1
Тривожність	4,2
Лабільність	5,4

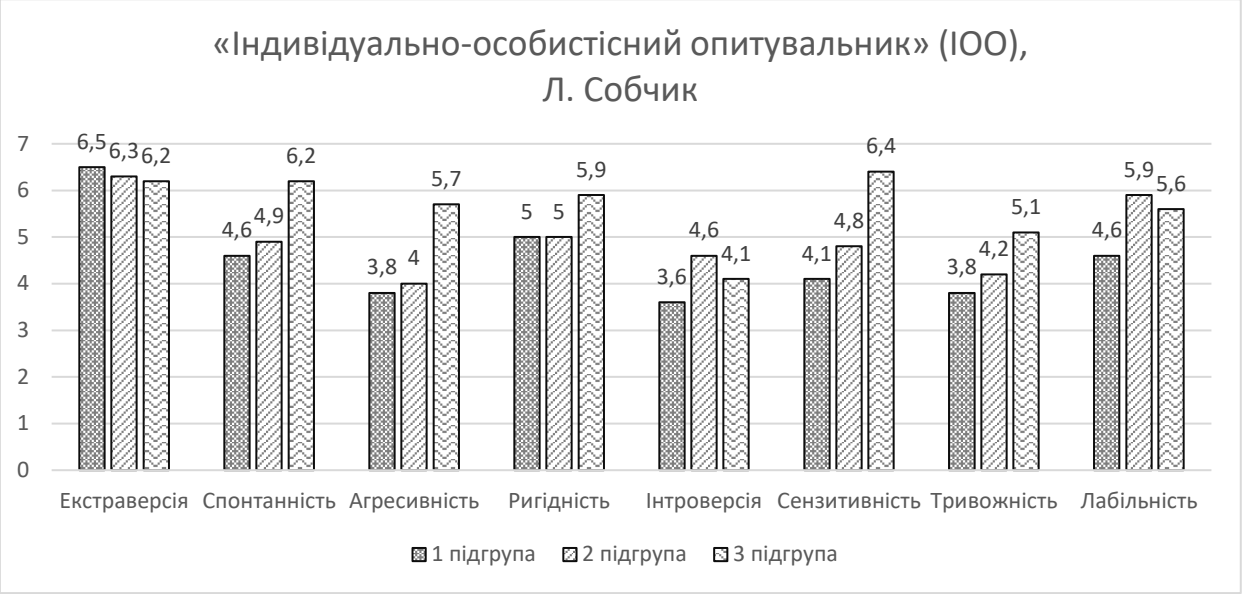


Рис. 2. Рівень вираженості індивідуально-типологічних якостей співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності (ср.б.)

Додаток 5.

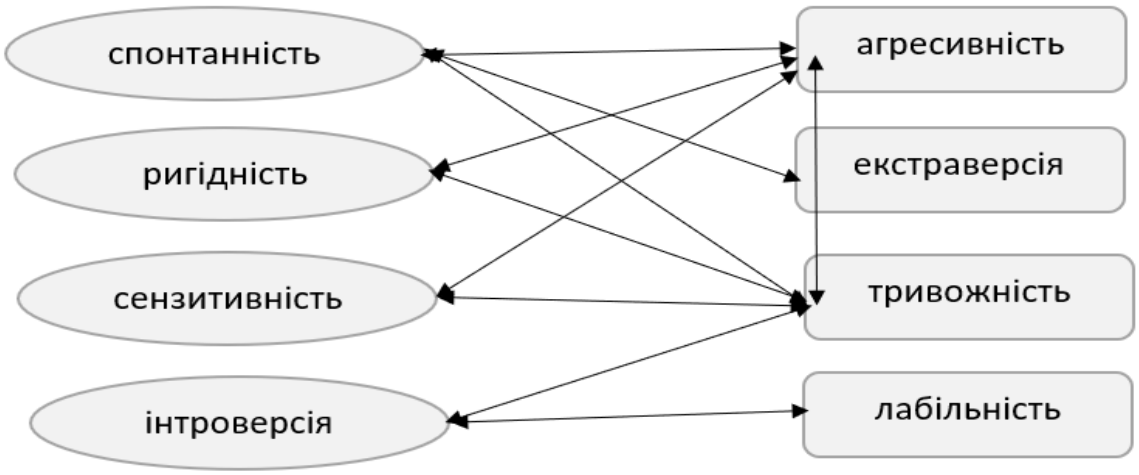


Рис. 3. Кореляційна плеяда результатів дослідження індивідуально-типологічних рис співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності

Додаток 6.

Таблиця 4.

Результати дослідження за методикою «16-факторний особистісний опитувальник», Р. Кеттела

Фактори	1 група (ср. бал)	2 група (ср. бал)	3 група (ср. бал)
A	7,8	7,4	6,5
B	6,8	5,8	5,3
C	7,1	5,8	4,9
E	4,9	5,9	6,4
F	5,5	5,6	5,5
G	7,5	5,7	4,2

H	6,6	6,5	6,1
I	5,3	5,4	5,3
L	3,8	5,5	6,1
M	4,9	4,7	4,7
N	7,5	6,4	5,0
O	3,8	4,9	6,0
Q1	7,6	6,0	4,3
Q2	7,0	5,7	4,9
Q3	7,1	5,7	4,5
Q4	7,1	5,2	4,2
F1	5,5	6,9	6,7
F2	6,7	6,1	6,3
F3	6,0	5,5	5,8
F4	6,0	5,6	5,7



Рис. 4. Результати дослідження психологічних характеристик співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності (ср. б.)

Додаток 7.

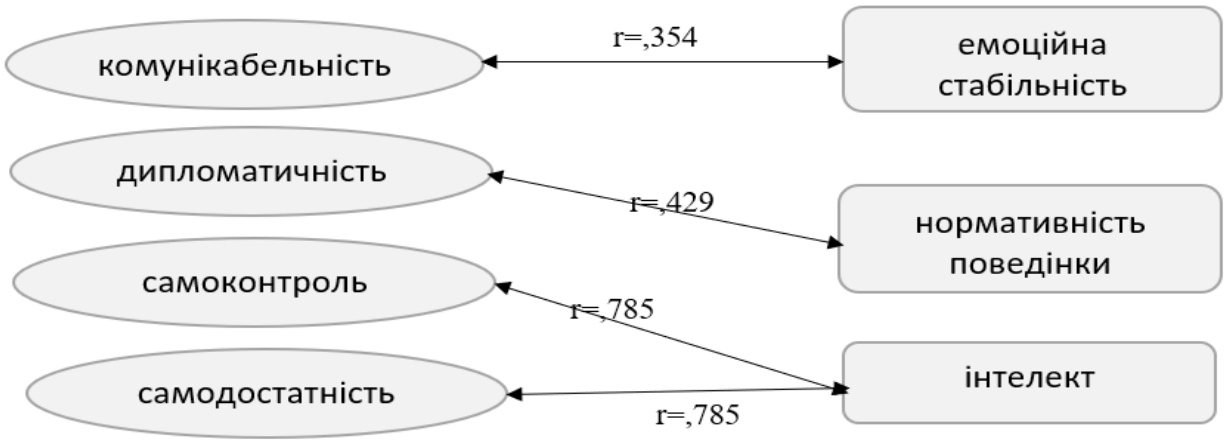


Рис. 5. Кореляційна плеяда результатів дослідження індивідуально-типологічних рис співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності

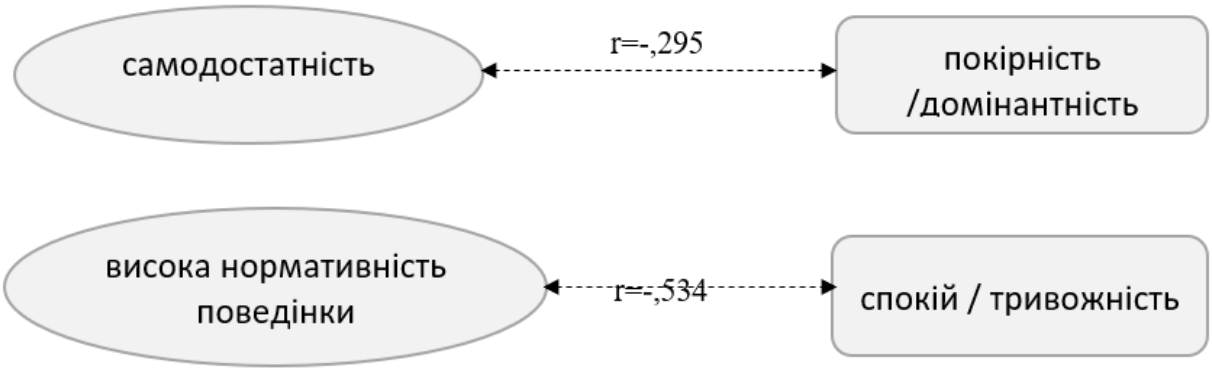


Рис. 6. Кореляційна плеяда результатів дослідження індивідуально-типологічних рис співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності

Додаток 8.

Таблиця 5.

Результати дослідження за методом «360 %»
Експертна оцінка професійних якостей

Фактор	1 група (ср. б.)	2 група (ср. б.)	3 група (ср. б.)
Комунікабельність	4,0	3,8	3,3
Ввічливість та доброзичливість	3,6	2,9	2,6
Стресостійкість	3,4	3,4	3,3
Вміння працювати в команді	3,8	3,5	3,4
Старанність та відповідальність	3,8	2,7	2,6
Чесність	4,6	3,5	2,9
Працьовитість	4,4	3,6	3,5
Загальна культура	4,1	3,4	3,1
Гарні манери	4,0	3,6	3,5

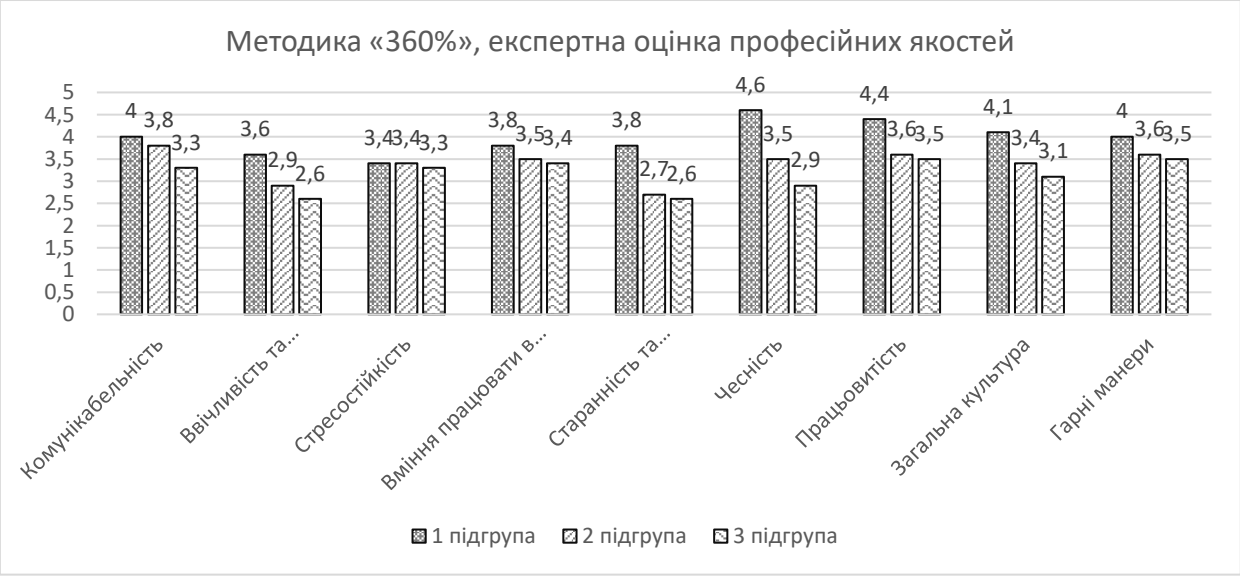


Рис. 7. Результати дослідження професійних якостей співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності (ср. б.)

Додаток 9.

Таблиця 6.

Результати дослідження за методикою «Діагностика соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребнісній сфері», О. Потьомкіної (%)

	До тренінгу	Після тренінгу	До тренінгу	Після тренінгу
	(2 група)		(3 група)	
високомотивовані співробітники	-	60 %	-	40 %
низькомотивовані співробітники	40 %	6,6 %	53,28 %	13,2 %
співробітники з дисгармонійними орієнтаціями	60 %	33,3 %	46,6 %	46,6 %

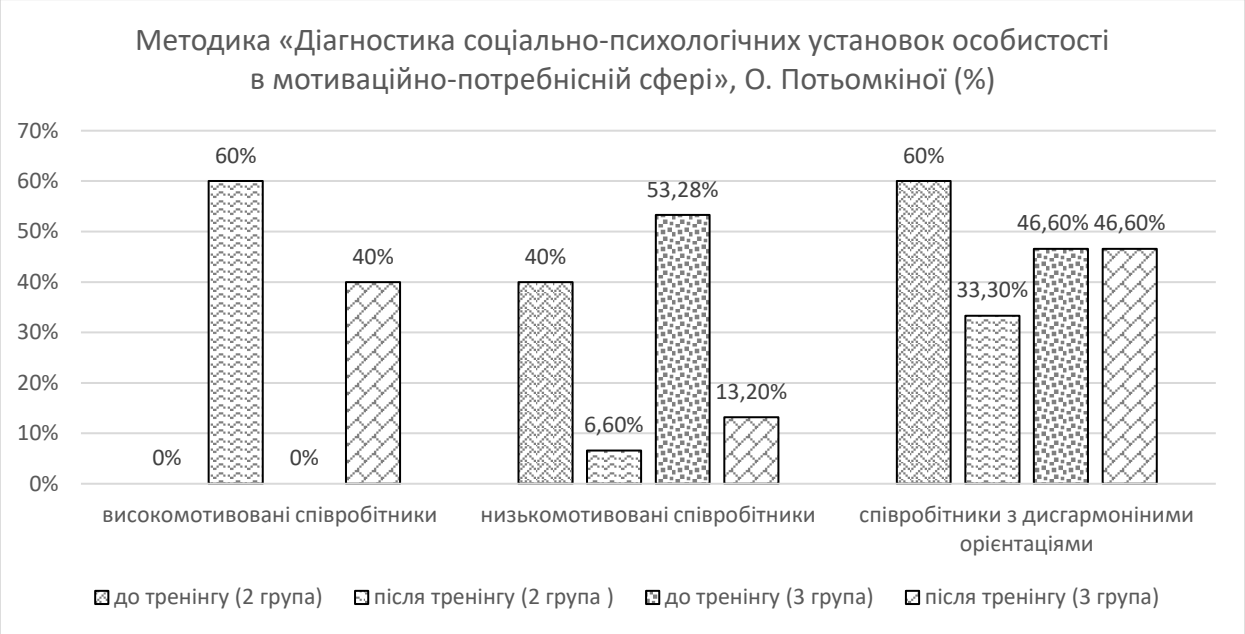


Рис. 8. Результати дослідження співробітників кав'ярень за методикою «Діагностика соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребнісній сфері», О. Потьомкіної (%)

Таблиця 7.

Результати порівняльного аналізу соціально-психологічних установок у мотиваційно-потребнісній сфері працівників кав'ярень (n=30)

Показники	До тренінгу	Після тренінгу	Зміни (+/-)
2 група			
Орієнтація на процес	7,6	6,54	-1,06
Орієнтація на результат	4,53	5,88	1,35
Орієнтація на альтруїзм	3,8	4,82	1,026

Орієнтація на егоїзм	6,6	5,23	-1,37
Орієнтація на працю	6,0	6,86	0,86
Орієнтація на гроші	7,86	7,88	0,01
Орієнтація на свободу	5,8	5,82	0,02
Орієнтація на владу	4,8	4,80	0,00
3 група			
Орієнтація на процес	4,53	3,87	-0,66
Орієнтація на результат	3,8	4,89	1,09
Орієнтація на альтруїзм	3,06	4,35	1,28
Орієнтація на егоїзм	5,66	4,90	-0,76
Орієнтація на працю	4,2	5,46	1,26
Орієнтація на гроші	7,46	7,49	0,03
Орієнтація на свободу	4,46	1,51	-2,95

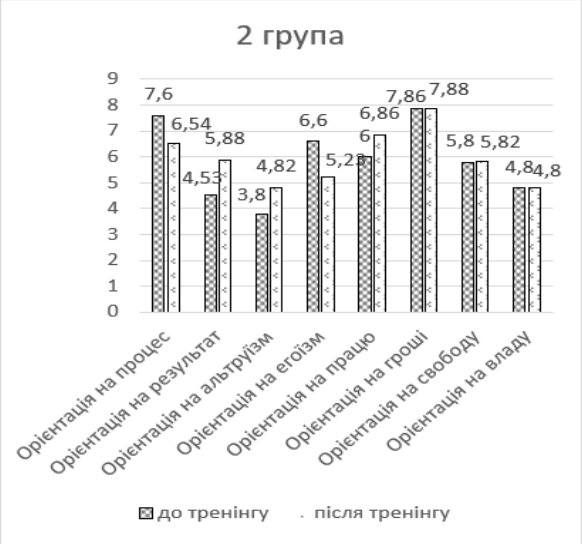


Рис. 2.9. Динаміка соціально-психологічних установок у мотиваційно-потребнісній сфері співробітників кав'ярень після тренінгу (2 група) (ср.б.)

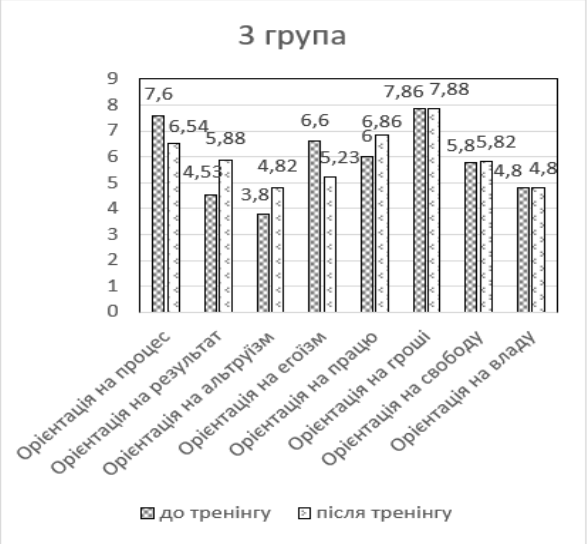


Рис. 2.10. Динаміка соціально-психологічних установок у мотиваційно-потребнісній сфері співробітників кав'ярень після тренінгу (3 група) (ср.б.)

Додаток 10.

Таблиця 8.

Результати дослідження за методом «360 %», експертна оцінка професійних якостей (n=30)

Фактор	до тренінгу (ср.б.)		після тренінгу (ср.б.)		зміни (+/-)	
	2 група	3 група	2 група	3 група	2 група	3 група
Комунікабельність	3,8	3,3	4,3	3,94	0,5	0,64
Ввічливість та доброзичливість	2,9	2,6	3,5	3,12	0,6	0,52
Стресостійкість	3,4	3,3	3,8	3,74	0,4	0,39
Вміння працювати в команді	3,5	3,4	4,4	4,2	0,9	0,8

Старанність та відповідальність	2,7	2,6	3,9	3,76	1,15	1,14
Чесність	3,5	2,9	4,1	3,8	0,56	0,86
Працьовитість	3,6	3,5	3,8	3,8	0,2	0,28
Загальна культура	3,4	3,1	4,22	4,2	0,89	1,12
Гарні манери	3,6	3,5	3,91	3,9	0,3	0,39

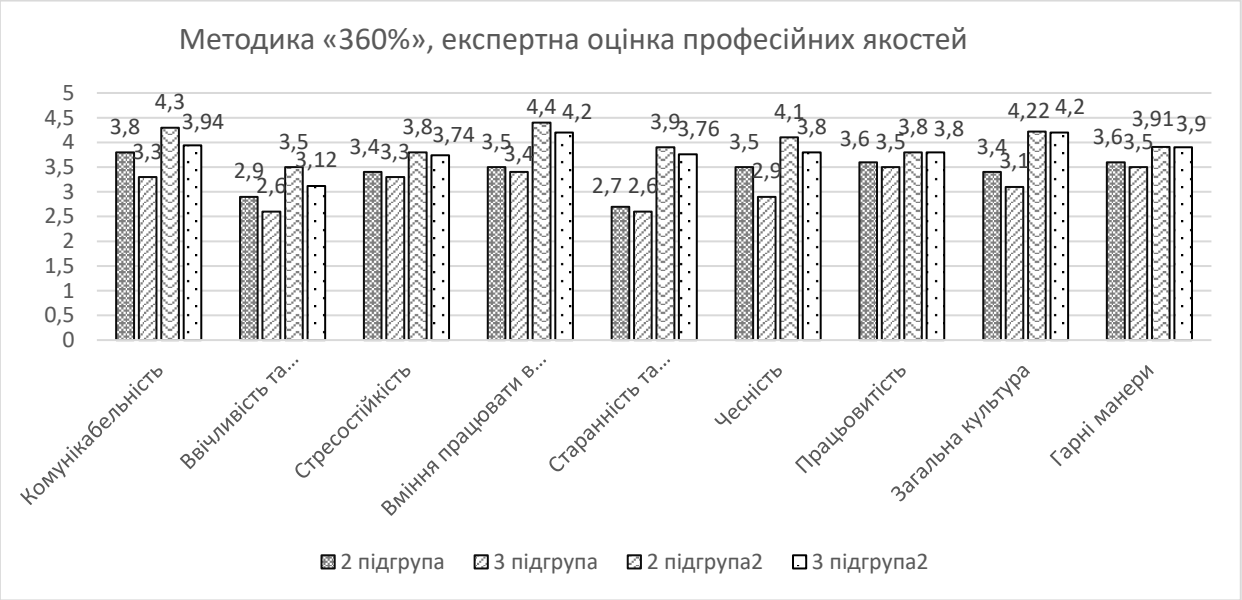


Рис. 11. Результати дослідження професійних якостей співробітників кав'ярень з різним рівнем успішності після тренінгу (ср. б.)

Додаток 11.

Взаємозв'язок між рисами особистості, що відображають відносно стійкі способи взаємодії співробітників ресторану з навколишнім світом та самим собою

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	1	,057	,354*	-,339*	-,023	,315*	,540**	,163	-,437**	,045	,045	,429**
B	,057	1	,506**	-,051	,147	,224	-,062	-,152	-,272	-,131	,278	-,343*
C	,354	,506**	1	-,352*	-,041	,362*	,175	-,111	-,403**	,131	,464**	-,401**
E	-,339*	-,051	-,352*	1	,399**	-,322*	,001	,255	,347*	-,058	-,223	,398**
F	-,023	,147	-,041	,399**	1	,081	,398**	,152	-,105	-,319*	,054	,103
G	,315*	,224	,362*	-,322*	,081	1	,127	,017	-,548**	,012	,470**	-,534**
H	,540**	-,062	,175	,001	,398**	,127	1	,221	-,112	-,018	,272	-,060
I	,163	-,152	-,111	,255	,152	0,17	,221	1	-,042	-,136	,099	,116
L	-,437**	-,272	-,403**	,347*	-,105	-,548**	-,112	-,042	1	,125	-,315*	,457**
M	,045	-,131	,131	-,058	-,319*	,012	-,018	-,236	,125	1	,146	-,116
N	,429**	,278	,464**	-,233	,054	,470**	,272	,099	-,315*	,146	1	-,487**
O	-,233	-,343*	-,401**	,398**	,103	-,534**	-,060	,116	,457**	-,116	-,487**	1
Q1	,260	,242	,370*	-,361*	,048	,944**	,016	-,023	-,577**	-,045	,360*	-,528**
Q2	,288	,785**	,730**	-,295*	-,126	,366*	-,001	-,068	-,312*	,058	,395**	-,460**
Q3	,208	,434**	,757**	-,427**	-,017	,585**	,146	-,071	-,452**	,020	,470**	-,386**
Q4	,272	,452**	,688**	-,465**	,078	,616**	,135	,019	-,474**	,010	,421**	-,412**
F1	-,327*	-,035	-,050	,232	-,145	-,489**	-,225	-,225	,392**	,053	-,305*	,154
F2	-,061	,293	,170	-,021	-,011	,002	,043	,068	-,070	-,048	,253	-,216
F3	-,064	,067	-,042	-,091	-,006	-,055	,029	,024	-,048	,202	,259	-,268
F4	-,255	,182	,017	-,009	,022	,053	-,027	,039	,093	,158	,141	,004

**Кореляція значима на рівні – 0,01 (двостороння)
*Кореляція значима на рівні – 0,05 (двостороння)