

ПСИХОЛОГІЯ ПРАЦІ; ІНЖЕНЕРНА ПСИХОЛОГІЯ

УДК 159.98

DOI <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2024.4.3>

Чорна І. М.

*кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології
Тернопільського національного технічного університету
імені Івана Пулюя*

Пристапа А. М.

магістр психології

ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ ПРОФДІАГНОСТИКИ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ

PSYCHOLOGICAL TOOLS FOR PROFESSIONAL DIAGNOSTICS OF PROFESSIONALLY IMPORTANT QUALITIES OF EMPLOYEES

У статті проаналізовано основні теоретичні підходи до проблеми профвідбору. Обґрунтовано проблему профвідбору та його значення у забезпеченні якості роботи працівників мережі маркетів. Здійснено ґрунтовний аналіз та систематизацію наукової літератури по проблемі профдіагностики професійно важливих якостей. Розкрито основні психологічні підходи до проблеми професійного самовизначення та профвідбору. Здійснено психологічний аналіз структури та особливостей професійної діяльності працівників торгової мережі. Розкрито особливості профдіагностики як засобу оцінки професійних якостей працівників на професійну відповідність вимогам професіограми та посадової інструкції працівника відповідної галузі. Здійснено теоретичне обґрунтування та розкрито механізми діагностики рівня сформованості професійно важливих якостей працівників торгових мереж. Розкрито методологію організації дослідження профвідповідності касирів торгового залу мережі маркетів. Методом експертної оцінки встановлено основні професійно важливі якості касира торгового залу. Обґрунтовано структуру профдіагностичного комплексу для діагностики рівня профвідповідності касирів торгового залу мережі маркетів. У відповідності до структури професійної діяльності, посадових обов'язків та встановлених професійно важливих якостей касира торгового залу, підібрано комплекс відповідних методик для діагностики рівня сформованості професійно важливих якостей. Розроблено систему уніфікації результатів методик, які увійшли до структури профдіагностичного комплексу. За допомогою профдіагностичного комплексу здійснено емпіричне дослідження профвідповідності касирів торгового залу мережі маркетів. За допомогою рейтингування, встановлено рівень профвідповідності працівника вимогам.

Розроблений нами профдіагностичний комплекс можна застосовувати в роботі кар'єрних радників, психологів профорієнтованих центру зайнятості, HR компаній торгових мереж.

Ключові слова: профдіагностика, професійно важливі якості, профвідповідність, профвідбір, профорієнтолог, HR-менеджер.

The article analyzes the main theoretical approaches to the problem of professional selection. The problem of professional selection and its importance in ensuring the quality of work of employees of the market network is substantiated. A thorough analysis and systematization of scientific literature on the problem of professional diagnosis of professionally important qualities was carried out. The main psychological approaches to the problem of professional self-determination and professional selection are revealed. A psychological analysis of the structure and characteristics of the professional activity of employees of the retail network was carried out. The peculiarities of professional diagnostics as a means of assessing the professional qualities of employees for professional compliance with the requirements of the professional profile and job description of the employee of the relevant industry are revealed. Theoretical substantiation was carried out and the mechanisms of diagnosis of the level of formation of professionally important qualities of employees of trade networks were revealed. The methodology of the organization of the study of the professional suitability of the cashiers of the trading hall of the chain of markets has been revealed. The main professionally important qualities of a cashier of a trading hall were determined by the method of expert evaluation. The structure of the professional diagnostic complex for diagnosing the level of professional compliance of the cashiers of the trading hall of the market network is substantiated. In accordance with the structure of professional activity, job duties and established professionally important qualities of the cashier of the trading hall, a set of appropriate methods was selected for diagnosing the level of formation of professionally important qualities. A system has been developed to unify the results of methods that are included in the structure of the professional diagnostic complex. With the help of the professional diagnostic complex, an empirical study of the professional suitability of the cashiers of the trading hall of the market chain was carried out. With the help of rating, the level of professional compliance of the employee with the requirements is established.

The professional diagnostic complex developed by us can be used in the work of career counselors, psychologists, vocational psychologists of the employment center, HR companies of retail chains.

Key words: professional diagnostics, professionally important qualities, professional suitability, professional selection, professional psychologist, HR manager.

Вступ. Професійне самовизначення та відповідність обраній професії визначають не лише особистий успіх, але й суспільний прогрес. Прагнення знайти своє місце в суспільстві, здійснити вибір професійної діяльності відповідно до особливостей особливостей та інтересів, завдання, яке стає все більш актуальним у світлі стрімкого розвитку технологій, економічних трансформацій та культурних змін. Вибір професії – одне з найважливіших рішень у житті людини, що є комплексною проблемою. Неправильний вибір професії призводить до: низької продуктивності праці; помилок в роботі; незадоволення, пригніченого стану; економічних втрат; перенавчання та перекваліфікації [1].

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Дослідженням професійного самовизначення у своїх працях займалися Л. Вербицька, В. Вишньовський, Л. Долинська, Л. Карамушка, Г. Костюк, М. Левченко, С. Максименко, С. Миронець, Н. Побірченко, М. Савчин, В. Синявський, Б. Федоришин, І. Чорна, М. Чорний, Т. Щербан, та інші.

Одним із дієвих засобів залучення людини до активних цілеспрямованих дій у сфері виробництва та економіки вважається підприємництво. Сьогодні підприємництво у світі знаходиться під пильною увагою вчених, практиків. У багатьох економічно розвинутих країнах підприємництво введене як спеціалізація в системі вищої освіти. Трагування підприємництва, з яким погоджується більшість дослідників, це розгляд даного феномена як процесу творчої діяльності, здатного змінити обличчя суспільства, сприяти його науково-технічному і економічному розвитку. Підприємництво передбачає вихід за межі буденних, персоналізованих проявів ділової активності людей, націлює їх на ініціативні перетворюючі дії у сфері предметної діяльності [10].

Якісна профдіагностика опантанта на профвідповідність дає змогу відібрати найкращі кадри для вакантних посад. Зважаючи на актуальність проблеми профвідбору, ми обрали темою дослідження профдіагностику професійно важливих якостей працівників торгових мереж.

Метою дослідження є розробка профдіагностичного комплексу та його апробація, встановлення рівня сформованості професійно важливих якостей працівників торгових мереж.

Виклад основного матеріалу. Впровадження та розвиток торгових мереж є важливою складовою сучасного економічного середовища, а їх працівники відіграють ключову роль у забезпеченні ефективності та конкурентоспроможності підприємств. У цьому розділі зверну увагу на специфіку роботи працівників торгових мереж, звертаючи особливу увагу на обов'язки, які ставлять перед ними керівництво. Однією з ключових аспектів специфіки роботи працівників торгових мереж є розмаїття обов'язків, які їм доручають. Залежно від рівня посади та функціональності, працівники можуть мати різноманітні обов'язки, починаючи від обслуговування клієнтів та завантаження товарів на полиці, і закінчуючи веденням обліку та плануванням продажів. Крім того, їм

часто доручається забезпечення належного збереження товарів та дотримання правил щодо термінів придатності. Працівники торгових мереж повинні бути здатні ефективно орієнтуватися в широкому асортименті товарів, надавати клієнтам інформацію про характеристики та властивості товарів.

Ще однією важливою складовою роботи працівників торгових мереж є взаємодія з клієнтами. Вони виступають в ролі представників бренду та повинні забезпечувати високий рівень обслуговування, вирішувати конфліктні ситуації та сприяти позитивному враженню покупців від візиту в магазин. Це вимагає від працівників не лише комунікативних навичок, але й вміння ефективно працювати в стресових ситуаціях.

Керівництво торгових мереж часто встановлює чіткі очікування від своїх працівників. Це може включати в себе досягнення конкретних продажів, забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів та дотримання внутрішніх політик та процедур. Розуміння цих очікувань є ключовим для успіху працівників та для підтримання сприятливого робочого середовища. Багато завдань у торгових мережах вимагають взаємодії в команді та здатності приймати лідерські рішення в окремих ситуаціях. Торгові мережі часто стикаються з різноманітними проблемами, вирішення яких вимагає швидкого та ефективного прийняття рішень. Сучасні торгові мережі активно використовують інформаційні технології та програми для обслуговування клієнтів, ведення обліку товарів і т. д., тому важливо мати початкові навички роботи з ПК.

У світі торгових мереж часті зміни вимагають від працівників швидкої адаптації до нових умов. У сучасному світі технології та вимоги ринку швидко змінюються. Для працівників торгових мереж важливо постійно підтримувати та розвивати свої професійні навички. Вивчення різноманітних освітніх та тренінгових програм, що надаються працівникам торгових мереж, дозволить з'ясувати, наскільки вони відповідають потребам ринку праці та сприяють підвищенню професійного рівня працівників. Самостійне навчання стає все важливішою складовою успішної кар'єри. Керівництво також активно використовує стратегії стимулювання та мотивації для забезпечення високої продуктивності. Це може включати в себе програми бонусів, конкурси, апеляції до особистих та колективних цілей працівників.

Отже, керівництво торгової мережі ставить різноманітні обов'язки перед своїми працівниками: від викладки товарів, контролю їх якості до обслуговування людей та вирішення різних дрібних проблем. За якісне виконання обов'язків, звичайно ж, воно різними способами мотивує та винагороджує своїх працівників, а також проводить навчання та тренінги для розвитку та підвищення професійного рівня. Адже задоволеність роботою залежить від різних факторів, таких як робочий колектив, розвиток кар'єри, атмосфера в колективі.

Якісний науково-обґрунтований професійний відбір опантанта є важливим фактором у процесі

укомплектування штату фаховими працівниками. Процедуру профвідбору та профвідбору на сучасних підприємствах, в приватних компаніях здійснюють психологи-профорієнтиологи, HR-менеджери. Компетенції HR-менеджера: знання: психології, профорієнтації, профдіагностики, основ соціології, трудового законодавства, методик HR-аналітики; технологій управління виконанням: планування, делегування та організація. Дуже важлива компетенція для HR-фахівця – орієнтація на внутрішнього клієнта (керівника, лінійного менеджера, рядового співробітника) і прагнення якомога якісніше реагувати на його потреби [9].

Пошук перспективних кандидатів та їх залучення до роботи є лише першим етапом формування ефективної команди. Адаптація нових працівників та створення умов для самореалізації – важливе завдання HR-служби компанії. Необхідно краще пізнати людину, виявити її сильні сторони, максимально залучити до всіх процесів, забезпечити постійну підтримку та обмін досвідом. Кожний новий робітник повинен мати шанс проявити себе, кожному потрібно створити умови для розкриття свого внутрішнього потенціалу. Робота повинна приносити задоволення, відчуття прогресу. Необхідно стимулювати бажання розвиватися, заохочувати до творчості та захопленості працею. Здібним і цілеспрямованим працівникам варто надавати можливість кар'єрного зростання [2].

Одна з важливих вимог до працівника торгової мережі пов'язана з вивченням, розпізнаванням та класифікацією товарів. Для якісного її виконання у претендента великою перевагою буде зорова та довготривала пам'ять, а також увага та зосередженість. Важливою якістю є комунікабельність, адже обізнаний, відкритий і з чіткою вимовою працівник завжди привабливий для відвідувача. Саме такий працівник буде підтримкою створеного бренду мережею. Комунікабельність передбачає використання набору засобів, орієнтованих на розвиток особистісних сторін спілкування. Джерелом комунікабельності є життєвий досвід, загальна ерудиція, наукові методи навчання спілкуванню.

Визначення основних факторів, які впливають на мотивацію працівників торгових мереж, є важливою складовою діагностики професійно важливих якостей. Вивчення рівня задоволеності роботою працівників дозволить з'ясувати, наскільки вони задоволені своєю трудовою діяльністю. Розуміння того, що саме мотивує працівників, є важливим аспектом професійної діагностики та планування розвитку кадрів [7].

Торгові мережі можуть створювати стресові умови через великий потік клієнтів, тиск від керівництва та інші фактори. Професійна діагностика повинна визначати, наскільки працівник може ефективно управляти стресом та зберігати високий рівень професійної ефективності. Саме у працівників, які працюють з потоком людей спостерігається високі показники стресу, а стресостійкість характеризує здатність людини, яка є емоційно збудженою, зберігати певний

контроль своїх дій та емоцій, а також планувати, аналізувати, вирішувати складні завдання у напружених ситуаціях та умовах діяльності; завчасно застосовувати адекватні способи дії [4].

Окрім дослідження стресостійкості є також важливою діагностика конфліктності, робота пов'язана з потоком людей та різними не передбачуваними ситуаціями. Часто у цих ситуаціях можуть виникати суперечки, тому важливо вміти правильно вирішувати конфлікти [8].

Отже, професійна діагностика психологічних якостей є важливою умовою прийому нового працівника, адже це дозволить визначити провідні психічні процеси, а також правильно розподілити обов'язки між майбутніми працівниками. Якісний науково-обґрунтований професійний відбір опантів є важливим фактором у процесі укомплектування штату фаховими працівниками. Процедуру профвідбору та профвідбору на сучасних підприємствах, в приватних компаніях здійснюють психологи-профорієнтиологи, HR-менеджери [9].

Одним із дієвих засобів залучення людини до активних цілеспрямованих дій у сфері виробництва та економіки вважається підприємництво. Сьогодні підприємництво у світі знаходиться під пильною увагою вчених, практиків. У багатьох економічно розвинутих країнах підприємництво введене як спеціалізація в системі вищої освіти. Трактують підприємництва, з яким погоджується більшість дослідників, це розгляд даного феномена як процесу творчої діяльності, здатного змінити обличчя суспільства, сприяти його науково-технічному і економічному розвитку. Підприємництво передбачає вихід за межі буденних, персоналізованих проявів ділової активності людей, націлює їх на ініціативні перетворюючі дії у сфері предметної діяльності [10].

Одним із завдань нашого дослідження стала робота профдіагностичного комплексу для дослідження рівня профвідповідності опантів на посаду касира торгового залу. На посаду касира торгового залу приймають, зазвичай, без відповідної освіти та підготовки, досвіду роботи. Це створює відповідні труднощі у подальшому і для працівника і для роботодавця. Для того, щоб опанувати навчальні матеріали для роботи, потрібно їх вивчити, запам'ятати і використовувати в роботі, зробивши це в оптимально короткі терміни.

Оскільки касир працює з людьми, то в нього на високому рівні мають бути розвинені комунікабельність та привітність, адже це сприяє створенню позитивного іміджу магазину, бажанню і надалі робити покупки саме в цьому магазині. А отже сприятиме росту доходів підприємця. Стиль спілкування касира, швидкість обслуговування, інше, запам'ятовуються покупцем і в подальшому асоціюються з конкретною торговою точкою, в яку хочеться повернутись ще раз, або ж ні. Обізнаний, ввічливий, натхненний касир завжди привабливий для відвідувача і налаштовує на придбання товару, а також, як наслідок, ймовірно на хорошу рекомендацію,- безкоштовну рекламу. Для того, щоб опанувати

цю професію, потрібно володіти відповідними професійно важливими якостями.

Ми здійснили дослідження методом експертної оцінки за участі керівників однієї мережі маркетів на предмет визначення професійно важливих якостей касирів торгового залу. Домінуючими у рейтингу визначених професійно важливих якостей стали: комунікативність, уважність, стресостійкість, не конфліктність, схильність до роботи з людьми.

У відповідності до структури професійної діяльності касира торгового залу та професійно важливих якостей, визначених методом експертної оцінки, основу, сформованого нами, профдіагностичного комплексу склали профдіагностичні методики, для діагностики рівня сформованості відповідних професійно важливих якостей опитантів на посаду касира торгового залу (Табл. 1).

Розроблено систему уніфікації результатів за усіма методиками для встановлення рівня сформованості професійно важливих якостей та впорядкування рейтингу профвідповідності опитантів на посаду касира торговельного залу.

Емпіричне дослідження профвідповідності касирів торгового залу здійснювалось в системі торгових мереж. Респонденти – касири торговельного залу. Для уніфікації результатів за п'ятьма методиками, нами було розроблено систему уніфікації результатів, шляхом переведення їх у трирівневу систему відповідності.

Аналіз результатів профдіагностики за методикою «Виявлення та оцінка комунікативних та організаторських схильностей (КОС-1)» [12]. В результаті дослідження встановлено, що у 50% респондентів високий рівень сформованості комунікативних схильностей, у 33,33% – середній, у 16,67% – низький рівень комунікативних схильностей. Аналіз результатів профдіагностики за методикою «Увага» за допомогою бланка тесту П'єрона-Рузера [6]. Встановлено, що у 66,67% респондентів високий рівень концентрації уваги, у 26,66% – середній, у 6,67% – низький рівень. Аналіз результатів профдіагностики за методикою «Професійний стрес» [3]. Встановлено, що у 36,67% респондентів високий рівень стресостійкості, у 43,33% – середній, у 20% – низький рівень. Відповідно, більшій частині опитаних касирів потрібно підвищувати свій рівень стресостійкості, адже це може передувати високому рівню конфліктності. Аналіз результатів профдіагностики за методикою «Оцінка конфліктності осо-

бистості» [5]. Встановлено, що у 20% респондентів високий рівень конфліктності, у 56,67% – середній, у 23,33% – низький рівень. Аналіз результатів профдіагностики за методикою «Диференційно-діагностичний опитувальник ДДО» [11]. П'ять типів професій також було уніфіковано у три рівні схильності до відповідної професії. Оскільки касир торгового залу працює із людьми, спілкується, об'єктом діяльності касира є людина, покупець, то схильність до типу професій із категорії «Людина-людина» ми відносимо до високого рівня профвідповідності. Також касир працює із касовим апаратом, тому відповідність типу «Людина-знакова система» – середній рівень профвідповідності і «Людина-природа», «Людина-техніка», «Людина-художній образ» – низький рівень профвідповідності. В результаті дослідження встановлено, що у 53,34% респондентів відносяться до типу професій «Людина-людина», що відповідає високому рівню, тобто їм підходить обрана професія у плані спілкування та обслуговування покупців, у 23,33% – середній, тобто у них схильність більше до професій типу «Людина-знакова система», що допомагає швидко розраховувати, але спілкування не є їхньою перевагою, також у 23,33% – низький рівень профвідповідності до цієї професійної діяльності.

Систематизувавши результати профдіагностики, ми отримали наступні результати. Високий рівень професійної відповідності встановлено у 33,33% респондентів, середній рівень – 60% та низький рівень профвідповідності встановлено у 6,67%. Таким чином, 66,67% респондентів, рекомендовано підвищити рівень профвідповідності. Одним із засобів щоб підвищити рівень своїх професійно важливих якостей, респондентам рекомендовано пройти корекційно-розвиткову програму.

Висновки. На основі аналізу наукової літератури, встановлено, що дослідженням професійного самовизначення займалося багато вчених у різні роки. Одні визначали мотивацію до праці, інші – аналізували вплив різних факторів на вибір майбутньої професії. Деякі вчені вважають, що професійне самовизначення – це довготривалий процес, інколи часто змінний. Але усі вважають, що професійне самовизначення є важливим вибором у житті людини, адже це впливає на її життєвий шлях, якщо його було зроблено правильно він принесе розвиток та успіх, неправильний – призведе до низької продуктивності праці; пригніченого стану; перенавчання та перекваліфікації.

Таблиця 1

Профдіагностичний комплекс для діагностики профвідповідності на посаду касира торгового залу мережі маркетів

№	Професійно важливі якості	Діагностичні методики
1	Комунікативність	«Виявлення та оцінка комунікативних та організаторських схильностей (КОС-1)» [12]
2	Уважність	«Увага» П'єрона-Рузера [6]
3	Стресостійкість	«Професійний стрес» [3]
4	Не конфліктність	«Оцінка конфліктності особистості» [5]
5	Схильність до роботи з людьми	«Диференційно-діагностичний опитувальник ДДО» Є. Клімов [11]

В процесі профвідбору професійна відповідність, у свою чергу, визначається ступенем відповідності між особистісними характеристиками, рівнем сформованості професійно важливих якостей і вимогами конкретної професії до оптанта. Перелік професійно важливих якостей оптанта визначається психограмою – частиною професіограми. Профвідповідність характеризується успішністю виконання професійних обов'язків, задоволенням від роботи та низьким ступенем ймовірності професійного вигорання.

Структуру професійної діяльності працівників торгової мережі складають обов'язки від викладки товарів, контролю їх якості до обслуговування людей та вирішення різних дрібних проблем. Структуру професійної діяльності касирів торгового залу складають: спілкування із покупцем, робота з касовим апаратом, обчислення вартості придбаного товару, ряд інших функцій, що, відповідно вимагає вміння керувати своїм емоційним станом, не конфліктності, ввічливості, стресостійкості.

Професійна діагностика психологічних якостей є важливою умовою прийому нового працівника,

адже це дозволить визначити провідні психічні процеси, а також правильно розподілити обов'язки між майбутніми працівниками.

Якісний науково-обґрунтований професійний відбір оптантів є важливим фактором у процесі укомплектування штату фаховими працівниками. Процедуру профвідбору на сучасних підприємствах, в приватних компаніях мають здійснювати психологи-профрієнтологи, HR-менеджери. Першим етапом профвідбору працівників є аналіз структури діяльності та якостей, які є професійно важливими для роботи даного фахівця. Другий етап – розробка профдіагностичного комплексу для дослідження рівня розвитку професійно важливих якостей оптанта. Третій етап – профдіагностика оптантів. Четвертий етап – надання рекомендацій та проходження корекційно-розвиткової програми.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у розробці та апробації корекційно-розвиткової програми для підвищення рівня професійно важливих якостей касира торгового залу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Корольчук М. С., Дроздова Ю. В., Корольчук В. М., Осьодло В. І., Сипливий А. М. Психологія професійного самовизначення особистості : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 280с.
2. Костюченко О., Полякова К. Роль HR-менеджера в побудові ефективної роботи. Юридична газета online. URL : <https://yur-gazeta.com/publications/legal-business-in-ukraine/rol-hrmenedzhera-v-pobudovi-efektivnoyi-roboti.html>
3. Коцан І. Я., Ложкін Г. В., Мушкевич М. І. Психологія здоров'я людини. Луцьк : РВВ Вежа Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2011. С. 282.
4. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2007. 432 с.
5. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посібник. Київ : Професіонал, 2007. С. 311–314.
6. Моначин І. Л. Зошит-практикум з курсу «Практикум з загальної психології» для студентів спеціальності «Психологія». Тернопіль : ТНТУ імені Івана Пулюя, 2015. 70 с.
7. Никифорова В.Г. Управління персоналом : навчальний посібник. 2-ге видання, виправлене та доповнене. Одеса : Атлант, 2013. 275 с.
8. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці : навчальний посібник. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
9. Сайко Д. Професія HR: хто такий HR та як ним стати? URL : <https://joffer.com.ua/tpost/611d7hra7h-profesya-hr-htotakii-hr-ta-yak-nim-stat>
10. Чорна І.М., Чорний М.М. Психодіагностика рівня розвитку підприємницьких здібностей у студентської молоді. *Науковий часопис НПУ імені М.П.Драгоманова. Серія №12. Психологічні науки* : зб. наукових праць. Київ : НПУ імені М.П.Драгоманова, 2016. № 3 (48). С.187–194.
11. Щербакова І. М., Стадник Г. А. Психодіагностика професійного визначення особистості : навч.-метод. посіб. Суми : Вид-во Сум ДПУ імені А. С. Макаренка, 2023. 72 с.
12. Щербакова І. М., Харченко Т. Г. Психологія: теорія і практика: навч. посібник [для студентів вищ. навч. закл.]. Суми : Вид-во Сум ДПУ імені А. С. Макаренка, 2023. 245 с.