

форми зворотного зв'язку від колег, деякі з них можуть містити елемент самооцінки, а деякі – психометричні тести, які інколи можуть і не включатись у процедуру проведення цього методу [10].

Отже, метод асесмент-центру передбачає комплексну оцінку за компетенціями. В основному застосовується при оцінці керівників вищої ланки з метою призначення на ці посади та для зарахування до кадрового резерву компанії. Метод передбачає дослідження розвитку працівників за допомогою спостереження за їх поведінкою на робочому місці у звичній робочій ситуації.

Описані вище методи (управління результативністю, «360 градусів» та асесмент-центр) дозволяють виявляти саме особистісні якості працівників та психологічну компетентність, тобто несуть значну психологічну інформацію про працівника, що має важливе значення для його функціонування на робочому місці. Також ці методи передбачають момент побудови планів індивідуального розвитку, що дозволяє їм створювати серед своїх співробітників добре розвинутий кадровий резерв.

ВИСНОВКИ

Отже, з теоретичного огляду наукової проблеми було зроблено наступні висновки:

Психологічна компетентність є важливою складовою загальної компетентності та включає в себе такий важливий компонент, як психологічні компетенції. До психологічних компетенцій було включено саме особистісні якості працівника, вивчення яких дуже важливе через їх всезагально детермінуючий характер. Було змістовно розкрито психологічні компетенції через елементи, включені до його структури різними авторами.

Особливої уваги заслуговують такі методи, як управління результативністю, «360-градусна оцінка» та асесмент-центр, які досліджують психологічні компетенції працівників, головні особистісні якості, та дають вірогідні результати. Це дозволяє більш доцільно та адекватно розробляти плани індивідуального розвитку персоналу, які створюють сприятливі умови для кожного окремого працівника як професіонала та особистості.

Перспективою подальших досліджень вважаємо емпіричне вивчення цього питання, доцільність зазначених методів для оцінки психологічної компетенції ролі особистісних якостей працівника в управлінні персоналом.

ЛІТЕРАТУРА

1. Кокинз Гэри. Управление результативностью. Как преодолеть разрыв между объявленной стратегией и реальными процессами / Гэри Кокинз. – М. : Альпина Паблишер, 2008. – 328 с.
2. Даринская В.М. Оценка и развитие персонала методом «Ассесмент-центр» / В.М. Даринская, И.Н. Чаплыгин. – Ростов Н/Д : Речь, 2008. – 224 с.
3. Магура М.И. Оценка работы персонала, подготовка и проведение аттестации / М.И. Магура, М.Б. Курбатова ; [2-е изд., перераб. и доп.]. – М. : ЗАО «Бизнес-школа Интеллект», 2002. – 176 с.
4. Миллер Б. Такой простой и сложный менеджмент! / Б. Миллер // Огонек. – 1989. – №9. – С. 3–5.
5. Рейнольдс Марша. Коучинг: эмоциональная компетентность / Марша Рейнольдс ; пер. с англ. Центра поддержки корпоративного управления и бизнеса. – М. : Центр поддержки корпоративного управления и бизнеса, 2003. – 112 с.
6. Управление персоналом : учеб. пособ. / под ред. Б.Ю. Сербиновского и С.И. Самыгина. – М. : Приор, 1999. – 432 с.
7. Формування психологічних компетенцій керівників освітніх організацій в умовах післядипломної педагогічної освіти : наук.-метод. посібник / [О.І. Бондарчук, Л.М. Карамушка, О.В. Брюховецька та ін. ; за наук. ред. О.І. Бондарчук]. – К. : Наук. світ, 2012. – 190 с.
8. Чердиченко И.П. Психология управления / И.П. Чердиченко, Н.В. Тельных. – Ростов н/Д : Феникс, 2004. – 608 с.
9. Design, Implementation and Evaluation of Assessment and Development Centres: Best Practice Guidelines // The guidelines were developed by The British Psychological Society Steering Committee on Test Standards and Division of Occupational Psychology.
10. Sparks, Rick. 360° Performance Evaluation / Rick Sparks [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.missouriibusiness.net/sbtcd/docs/360_performance_eval.asp.
11. Dransfield, Rob. Human Resource Management, Heinemann Educational Publishers / Rob Dransfield, Halley Court, Jordan Hill. – Oxford : OX2 8EJ, 2000. – 96 p.

УДК 316.628:35.08-057.34

ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ЗНАЧУЩОСТІ ТА ЗАДОВОЛЕНОСТІ МОТИВІВ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ МІСЦЕВИХ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

Л.Я. Малімон

*кандидат психологічних наук, доцент кафедри загальної та соціальної психології
Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*

І.В. Глова

аспірант Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки

У статті розглядається проблема професійної мотивації держслужбовців як важливого фактора ефективності їх професійної діяльності. На основі результатів емпіричного дослідження проаналізовано ієрархію професійних мотивів; виявлено зони мотиваційного дискомфорту та конфліктності, пов'язані з високим рівнем значущості мотивів та низькою мірою їх задоволеності у професійній діяльності держслужбовців місцевих органів виконавчої влади.

Ключові слова: професійна мотивація, ієрархія професійних мотивів, значущість мотивів, задоволеність мотивів, держслужбовці місцевих органів виконавчої влади.

В статье рассматривается проблема профессиональной мотивации госслужащих как важного фактора эффективности их профессиональной деятельности. На основе результатов эмпирического исследования проанализирована иерархия профессиональных мотивов; обнаружены зоны мотивационного дискомфорта и конфликтности, связанные с высоким уровнем значимости мотивов и низкой степенью их удовлетворенности в профессиональной деятельности госслужащих местных органов исполнительной власти.

Ключевые слова: профессиональная мотивация, иерархия профессиональных мотивов, значимость мотивов, удовлетворенность мотивов, госслужащие местных органов исполнительной власти.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Державна служба як соціально-правовий інститут відіграє особливу роль у процесах державотворення і входження України в європейський простір. Саме тому питання підвищення ефективності державного управління й діяльності органів державної влади є ключовими у Законі України «Про державну службу», Указі Президента України «Про Стратегію державної кадрової політики на 2012–2020 роки». У цих документах, зокрема, вказується на необхідність модернізації існуючої системи мотивації професійної діяльності державних службовців шляхом впровадження нових методів стимулювання й оцінки діяльності, застосування ефективних методів навчання та підбору кадрів, створення умов для посадового зростання тощо. Безумовно, це актуалізує проблему вивчення професійної мотивації держслужбовців загалом й мотивів професійної діяльності працівників органів виконавчої влади зокрема, оскільки саме ці інституції забезпечують безпосереднє виконання поставлених державою завдань, спрямованих на задоволення потреб населення.

Саме тому, **метою дослідження** є здійснення теоретико-емпіричного аналізу змісту професійної мотивації держслужбовців місцевих органів виконавчої влади з погляду особистісної значущості (ієрархії) професійних мотивів та міри їх задоволеності у професійній діяльності працівника.

Завдання дослідження:

1. Теоретично проаналізувати змістовий аспект професійної мотивації у системі державної служби;
2. Дослідити ієрархію професійних мотивів держслужбовців та міру їх задоволеності (реалізованості) у професійній діяльності;
3. Виявити зони мотиваційного комфорту й дисгармонії у професійній діяльності держслужбовців місцевих органів виконавчої влади.

РЕЗУЛЬТАТИ ТЕОРЕТИЧНОГО АНАЛІЗУ ПРОБЛЕМИ

Питання мотивації професійної діяльності широко висвітлюється у працях зарубіжних (Е. Кіхлер і К. Родер; Д. Макклелланд; Ф. Херцберг, Б. Моснер, Б. Блох Снідерман та ін. [6, 9, 14]), російських (М. Бояркін, О. Васильєва, М. Магура, В. Мільман, С. Москвічов, М. Курбатова, Н. Пряжніков, О. Решетніков та ін. [1; 2; 8; 12; 13; 16; 17]) та українських (Ж. Вірна, Л. Карамушка, Н. Худякова та ін. [4; 5]) психологів. Водночас, теоретичні аспекти проблеми розробки ефективного механізму розвитку професійної мотивації у системі державної служби висвітлюються в працях М. Кравченка [7], В. Малиновського [10], Н. Нижника, О. Машкова, С. Мосова [15] та ін.

Аналіз зазначених досліджень свідчить про те, що сучасні положення мотивації професійної діяльності державних службовців сформувались під впливом різних наукових концепцій і течій, серед яких найбільший вплив мала концепція «раціональної бюрократії» німецького соціолога М. Вебера [3]. Слід зазначити, що М. Вебер був першим, хто здійснив систематизований аналіз особливостей державної бюрократії, під якою розумів раціональну роботу державних структур, де кожен елемент працює з найбільшою ефективністю. Його ідеальна бюрократія є раціональною (взаємозв'язок влади, управління та способу життя), високопрофесійною і аполітичною (необхідність працювати на інтереси справи незалежно від зміни влади), знеособленою і безособовою (що забезпечує (гарантує) відсутність свавілля конкретних виконавців). Державна бюрократія, за М. Вебером, покликана здійснювати функцію посередника між державою і населенням. На думку вченого, виконавча влада тільки тоді зможе реалізувати своє призначення і виконувати свої обов'язки перед суспільством, коли буде сильною – спроможною приймати розумні рішення і забезпечувати вчасне й повне їх виконання [3].

На початку 90-х років ХХ століття з'являється концепція мотивації публічного служіння (Public service motivation), яка ґрунтується на положеннях про домінування у професійній діяльності державного службовця мотивів власне «служіння». Мотивація соціальної діяльності (мотивація служіння) передбачає безкорисливе надання допомоги громадянам в інтересах держави і ґрунтується на принципах: неупередженості, справедливості, прозорості, відповідальності, чесності, дотриманні закону, служінні суспільству тощо [18, 19]. Зокрема, Дж. Перрі наголошує, що мотивація служіння повинна характеризуватись відповідністю між соціально-рольовими очікуваннями, які диктуються інститутом державної служби, і поведінкою конкретного державного службовця. В основі мотивації служіння лежить прагнення людини здійснювати діяльність служіння суспільству, орієнтовану виключно на громадські інтереси [18]. За Х. Рейні і П. Штайнбауером, мотивація публічного служіння – загальна альтруїстична мотивація до служіння інтересам групи людей, області, держави або всього людства [19].

Власне, саме ці основні особливості державної служби як соціального інституту (адміністративно-бюрократичний підхід, мотивація служіння) повинні визначати зміст професійної мотивації у цій сфері, опосередковуючись індивідуальними, особистісно значущими мотивами працівника. Водночас, більшість

психологів в розумінні і тлумаченні терміну «професійна мотивація» виходять з положення про єдність її змістової (сміслової) і динамічної (енергетичної) сторін, хоча й розглядають кожну з них як відносно незалежну [4; 5; 6; 9; 13; 14]. Отже, змістова сторона мотивації пов'язана з особливостями професійної діяльності і характеризується спектром різноманітних потреб людини, ієрархічною системою мотивів. До змістових характеристик належать: особистісна значущість мотивів для працівника, домінування певних мотивів; усвідомленість як відображення у свідомості предмета мотивації і способу його досягнення; міра дієвості мотивів (вплив на поведінку працівника й ефективність професійної діяльності) [4; 9; 12].

Водночас, дослідники вказують на важливість співвідношення значущості/задоволеності (реалізованості) професійних мотивів, оскільки саме цей фактор дає змогу виявити зони мотиваційного комфорту (задоволеності) і, навпаки, – зони дискомфорту, напруженості, незадоволення, які характеризують професійну мотивацію працівника. Відчуття задоволеності як результатами, так і процесом власної діяльності, є необхідною умовою оптимального співвідношення професійної діяльності людини і розвитку її особистості як професіонала [4; 12].

МЕТОДИКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Дослідження проводилось на базі Волинського обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій протягом 2010–2012 років. Участь у дослідженні взяли 208 державних службовців – працівників Волинської обласної державної адміністрації та районних державних адміністрацій. У якості діагностичного інструментарію використовувалась методика «Мотиваційний профіль» Ш. Річі і П. Мартіна [11]. Розроблений авторами опитувальник дає змогу оцінити 12 мотиваційних факторів з погляду їх важливості, тобто цінності кожної з потреб у структурі мотивації індивіда.

Дослідження проводилось у два етапи: на першому респондентам пропонувалось проранжувати запропоновані потреби за рівнем їх особистісної значущості для працівника; на другому – оцінити міру їх задоволеності (реалізованості) у професійній діяльності. Отже, використання методики у нашому дослідженні дало змогу отримати уявлення про узагальнену ієрархію потреб у структурі мотивації професійної діяльності державних службовців, а також виявити і проаналізувати різні типи співвідношення потреб (значущі/задоволені, значущі/незадоволені, незначущі/задоволені, незначущі/незадоволені).

На основі обробки даних, отриманих унаслідок використання методики Ш. Річі та П. Мартіна, було побудовано загальний мотиваційний профіль досліджуваних (рис. 1). Як видно з рис. 1, найбільш значущим для досліджуваних виявився мотив «цікава і корисна робота» (13%). Серед усього переліку мотиваційних факторів Ш. Річі та П. Мартін особливого значення надають саме цьому мотиву. Автори переконані, що працівники найбільше мотивовані саме відчуттям корисності своєї роботи та інтересом до неї, а не прагненням працівника до досягнення, можливістю здійснення впливу на інших, визнанням тощо. Тобто якщо працівник оцінює свою професійну діяльність як нецікаву і некорисну (непотрібну), то інші мотиваційні фактори будуть діяти не повною мірою.

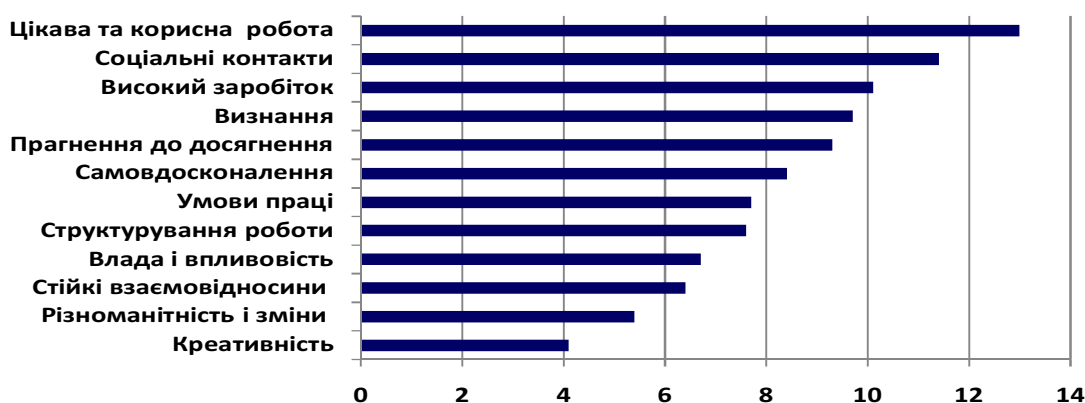


Рис. 1. Мотиваційний профіль державних службовців місцевих органів виконавчої влади

Отже, для державних службовців нашої вибірки саме мотив «цікава і корисна робота» характеризується найвищим рівнем особистісної значущості, тобто в основі мотивації лежить прагнення бути корисним (суспільству, людям), отже, реалізується мотивація суспільного служіння. Важливим моментом щодо цього фактора є збіг особистих цілей працівника із цілями організації, в якій він працює (метод «збагачення праці», теорія мотивації Е. Локка, концепція П. Друкера тощо). Якщо особисті цілі державного службовця збігаються із цілями державної служби, якщо він ідентифікує себе із нею, то, безумовно, професійна мотивація такого працівника буде продуктивнішою.

Другим фактором за мірою значущості для респондентів виявилася потреба в соціальних контактах (11,4%). Цей показник характеризує прагнення держслужбовця працювати з людьми, налагоджуючи широке коло соціальних контактів і підтримуючи довготривалі взаємовідносини. Висока міра значущості цього

фактора для досліджуваних свідчить про те, що робота з людьми для них є цікавою і життєво важливою для реалізації потреби у спілкуванні. Вони отримують задоволення та позитивні емоції від взаємодії, від того, що допомагають іншим, і характеризують свою роботу як корисну і суспільно потрібну. Водночас, важливим для досліджуваних є й те, щоб їхні погляди на корисність і потрібність роботи поділяли інші люди (власне, це пояснює факт незадоволення, а часто й обурення держслужбовців низьким статусом державної служби в суспільстві).

Фактор заробітної плати (10,1%), матеріального достатку та збагачення також характеризується високою мірою значущості, що свідчить про значну потребу (необхідність) досліджуваних у матеріальному забезпеченні. Ш. Річі та П. Мартін вважають, що люди, які прагнуть виконувати цікаву і корисну роботу, часто здійснюють її, щоб отримати визнання результатів своєї діяльності оточуючими. Водночас, авторами було доведено, що близько половини тих, хто має потребу у високому заробітку вище середнього рівня, мають також потребу у визнанні вище середнього рівня. За результатами нашого дослідження виявлено високу значущість для державних службовців фактору визнання (9,7%). Варто підкреслити, що визнання є своєрідним індикатором життєвого успіху державного службовця, і саме тому працівники із визнаними та високо оціненими результатами своєї діяльності почувають себе впевнено та комфортно. Водночас, держслужбовці з високою мірою значущості фактора визнання характеризуються тим, що постійно прагнуть чути від когось схвалення, піклуються про те, щоб результати їх діяльності виправдовували очікування оточуючих тощо. Саме тому стосовно цього фактора є кілька важливих моментів, на які слід звернути увагу: 1) висока потреба працівника у визнанні може зробити його залежним від оточуючих та їх схвалення; 2) у працівника з високою потребою визнання можуть виникати проблеми тоді, коли він змушений діяти всупереч тому, чого від нього очікують.

Середня міра значущості характерна для фактора «прагнення до досягнення» (9,3%). Така оцінка досліджуваними цього мотиваційного фактора у поєднанні із показником міри значущості для них «прагнення у визнанні» свідчить про те, що держслужбовці потребують схвалення та визнання власних досягнень і, більше того, прагнуть досягнути конкретних цілей, щоб заслужити схвалення та визнання. Фактор самовдосконалення, як і попередній, характеризується середньою мірою значущості та посідає п'ятий ранг у мотиваційному профілі державних службовців (8,4%).

Досить важливим для досліджуваних виявився фактор, що стосується умов праці (7,7%). Умови роботи характеризують середовище здійснення трудового процесу, яке формується під впливом соціально-економічних (закони про працю, заробітна плата, система пільг, соціальні гарантії, стиль керівництва тощо) і техніко-організаційних (засоби та предмети праці, режими праці та відпочинку, нормування праці тощо) факторів та впливає на ефективність діяльності, ставлення працівника до роботи, міру задоволеності нею тощо.

Фактор «структурування роботи» (7,6%) посідає восьмий ранг у мотиваційному профілі державних службовців. На відміну від інших видів професійної діяльності, де потреба працівника в структуруванні роботи може бути лише перешкодою, для державних службовців вона має більшу значущість. Пояснюється це обов'язковим дотриманням держслужбовцями чітко встановлених посадових інструкцій, конкретних обов'язків та законодавства, яке обумовлює їх діяльність.

Потреба працівника у владі характеризується його прагненням здійснювати вплив на прийняття різноманітних рішень, у тому числі щодо діяльності інших людей, прагненням обіймати керівну посаду тощо. Досить низька міра значущості для досліджуваних цього фактора (6,7%) може пояснюватись, з одного боку, тим, що влада для державних службовців нашої вибірки не є самоціллю, а лише засобом для досягнення суспільно значущих результатів професійної діяльності, а з іншого, усвідомленням неможливості кар'єрного росту в організації.

Унаслідок проведеного дослідження було з'ясовано, що найнижчий рівень значущості характерний для факторів «стійкі взаємовідносини» (6,4%), «різноманітність і зміни» (5,4%) та «творчість» (4,1%). Низьке значення фактора «стійкі взаємовідносини» може свідчити про те, що цю потребу працівнику найлегше задовольнити, або вона суб'єктивно не пов'язується з робочим середовищем. Низькі показники міри значущості факторів, що стосуються різноманітності, змін і творчості, пояснюються, знову ж таки, особливостями професійної діяльності державних службовців, яка полягає в чіткому дотриманні вимог професійно-кваліфікаційних характеристик, посадових інструкцій та законодавства і меншою мірою вимагає інноваційного потенціалу і креативності працівників.

Отже, на першому етапі емпіричного дослідження було виявлено і проаналізовано ієрархію професійних мотивів держслужбовців місцевих органів виконавчої влади: з'ясовано, які мотиви характеризуються високою мірою особистісної значущості для респондентів, а які є потенційними і практично не впливають на їх професійну діяльність. Цінність (значущість) кожного мотиву відображає свого роду кінцеву мету, до якої прагне людина. Тому поняття «значущість» мотивів пов'язане із «доступністю», «реалізованістю», «задоволеністю» їх у професійній діяльності. Гармонійний взаємозв'язок між значущістю та задоволеністю мотивів (значущі/задоволені) буде показником продуктивності мотивації професійної діяльності державних службовців. Водночас, існування невідповідності між цими показниками (значущі/незадоволені) зумовлюватиме відчуття дискомфорту працівника й супроводжуватиметься станом внутрішнього конфлікту, що, безумовно, характеризує деструктивний вид мотивації державних службовців.

Отримані результати співвідношення значущості/задоволеності професійних мотивів держслужбовців вибірки відображено на рис. 2. По вертикалі нанесені значення, що відображають міру значущості мотиваційних факторів, а по горизонталі – значення міри їх задоволеності. Рис. 2 поділений на чотири квадрати, кожен з яких характеризує певний тип співвідношення між бажаним і реальним станом мотивів: I квадрат – «значущі-незадоволені», II квадрат – «значущі-задоволені», III квадрат – «незначущі-незадоволені» та IV квадрат – «незначущі-задоволені» мотиви. Очевидно, що найбільшу цінність для професійної мотивації працівника і власне для організації має другий тип співвідношення, який відображає високу особистісну значущість мотивів професійної діяльності держслужбовців і високу міру їх задоволеності у професійній діяльності, що, безумовно, сприяє підвищенню її ефективності. Перша група співвідношення (мотиви особистісно значущі, але незадоволені) відображає стан внутрішнього конфлікту і супроводжується незадоволеністю державним службовцем власною діяльністю, негативним ставленням до неї. Третій і четвертий тип співвідношення вказує на фактори, які не мають мотивуючої сили, оскільки мають низький рівень особистісної значущості для досліджуваних.

		I квадрат					II квадрат				
ШКАЛА ЗНАЧУЩОСТІ	1,0										
	0,9						12				
	0,8		1				4				
	0,7			2	6	7					
	0,6				10, 11		3				
	0,5					5					
	0,4			9, 10		8					
	0,3										
	0,2										
	0,1										
		0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1,0
		III квадрат					IV квадрат				
		ШКАЛА ЗАДОВОЛЕНОСТІ									

Примітка: 1 – заробітна плата і матеріальна винагорода, 2 – умови праці, 3 – чітке структурування роботи, 4 – соціальні контакти, 5 – взаємовідносини, 6 – визнання, 7 – прагнення до досягнення, 8 – влада і впливовість, 9 – різноманітність і зміни, 10 – творчість, 11 – самовдосконалення, 12 – цікава і корисна робота.

Рис. 2. Співвідношення міри значущості та задоволеності мотиваційних факторів професійної діяльності державних службовців

Отже, до факторів, які сприяють ефективності професійної діяльності державних службовців («значущі та задоволені») належать: «чітке структурування роботи», «соціальні контакти», «цікава і корисна робота». Таким чином, найбільша міра реалізованості характерна для мотивів, що стосуються специфіки діяльності державного службовця. Водночас, важливим для держслужбовців є також те, щоб виконувана ними робота була цікавою і корисною. Ці фактори ми можемо назвати «мотиваторами» (за Ф. Герцбергом), оскільки саме вони стимулюють працівників до ефективного виконання професійної діяльності.

До факторів, які зумовлюють дискомфорт, психологічну напругу державних службовців при виконанні ними професійних обов'язків, належать: «заробітна плата і матеріальна винагорода», «умови праці», «визнання», «творчість», «самовдосконалення». Відомо, що заробітна плата державного службовця місцевого органу виконавчої влади є недостатньо високою, а в деяких випадках ледве перевищує прожитковий мінімум, а доплати і надбавки за ранги і вислугу років не дають змогу задовольнити потреби сучасної людини. Виявлено, що фактор оплати праці суттєво впливає на загальний рівень задоволеності/незадоволеності держслужбовців своєю роботою (задоволені – 29% працівників, незадоволені – 71,4%). Водночас, вилучення фактора оплати праці з аналізу даних дало змогу встановити, що переважна більшість респондентів (54%) виявляють задоволеність власною професійною діяльністю. Значну міру незадоволення у респондентів (47,6%) викликають фізичні умови праці (оснащення робочого місця, забезпеченість оргтехнікою та витратними матеріалами тощо), хоча цей показник суттєво відрізняється у працівників державних установ м. Луцька та райдержадміністрацій (28% та 74% відповідно). Отже, незадоволеність цих особистісно значущих мотивів може викликати внутрішній конфлікт особистості працівника, провокувати негативне сприйняття ним вимог керівництва й обумовлювати прояви прихованого або відвертого опору будь-яким нововведенням в організації. Це своєрідні демотиватори професійної діяльності: чим вища їх особистісна значущість і нижча міра задоволеності, тим більшу емоційну напругу вони будуть створювати.

Найменш цінними (незначущими) і такими, що задовольняються, є фактори, пов'язані з різноманітними змінами та творчістю, які в силу специфіки діяльності службовця не є для неї характерними,

а також мотиви влади і міжособистісних відносин, які мають середній рівень значущості і вважаються задоволеними у професійній діяльності.

ВИСНОВКИ

Отже, проведене дослідження дало змогу виявити мотиви професійної діяльності держслужбовців, які є найбільш особистісно значущими і найповніше задовольняються: «чітке структурування роботи», «соціальні контакти», «цікава і корисна робота». Ці мотиви пов'язані зі специфікою професійної діяльності у системі державної служби і характеризують виконавчу мотивацію (прагнення дотримання адміністративних вимог і чіткого виконання посадових інструкцій) і мотивацію служіння (усвідомлення соціальної корисності діяльності). Водночас, виявлено значну невідповідність між рівнями особистісної значущості й задоволеності таких мотивів, як «заробітна плата і матеріальна винагорода», «умови праці», «визнання», «творчість» і «самовдосконалення», що спричиняє емоційну напругу, конфліктність, незадоволеність держслужбовців своєю професійною діяльністю. Отже, першочергової уваги при розробці мотиваційного механізму в системі державної служби потребує забезпечення адекватного рівня оплати праці, належних умов професійної діяльності, можливостей для самовдосконалення й творчості працівників.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бояркин М.Ю. Ценностно-мотивационная типология личности в сфере государственной службы : автореф. дисс. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Михаил Юрьевич Бояркин. – М., 2008. – 21 с.
2. Васильева Е.И. Диагностика и развитие мотивации труда государственных гражданских служащих: опыт социологического анализа / Е.И. Васильева // Вестник ВЭГУ. Философия. Социология. Политология. – 2010. – №4 (48). – С. 114–119.
3. Вебер М. Основные социологические понятия ; пер. с нем. М.И. Левиной / М. Вебер // Вебер М. Избранные произведения. – М. : Прогресс, 1990. – 808 с.
4. Вірна Ж.П. Мотиваційно-смілова регуляція у професіоналізації психолога : монографія / Ж.П. Вірна. – Луцьк : РВВ «Вежа» Волин. держ. ун-ту ім. Лесі Українки, 2003. – 320 с.
5. Карамушка Л.М. Мотивація підприємницької діяльності : монографія / Л.М. Карамушка, Н.Ю. Худякова. – К.-Львів : Сполом. 2011. – 208 с.
6. Кихлер Э. Мотивация в организациях / Э. Кихлер, К. Родер // Психология труда и организационная психология. – Т. 1. ; пер. с нем. – Х. : Гуманитарный центр, 2003. – 144 с.
7. Кравченко М.В. Задоволення потреб державних службовців як один із чинників успішного впровадження нової управлінської ідеології / М.В. Кравченко // Вісн. УАДУ. – 2003. – №1. – С. 95–101.
8. Магура М. Секреты мотивации или мотивация без секретов / М. Магура, М. Курбатова // Управление персоналом. – 2007. – №3. – С. 14–27.
9. Макклелланд Д. Мотивация человека / Д. Макклелланд. – СПб. : Питер, 2007. – 672 с.
10. Малиновський В.Я. Функція мотивації управлінської праці / В.Я. Малиновський // Вісник УАДУ : зб. наук. пр. / [редкол. : В.І. Луговий (голов. ред.) та ін.]. – К. : Вид-во УАДУ, 2003. – С. 165–170.
11. Мартин П. Управление мотивацией [Текст] / П. Мартин, Ш. Ричи. – М. : Юнити, 2004. – 399 с.
12. Мильман В.Э. Рабочая мотивация и удовлетворенность трудом / В.Э. Мильман // Психол. журн. – 1985. – №5. – С. 16–21.
13. Москвичев С.Г. Мотивация, деятельность и управление / С.Г. Москвичев. – К. : Сан-Франциско, 2003. – 492 с.
14. Мотивация к работе / Ф. Херцберг, Б. Моснер, Б. Блох Снидерман ; пер. с англ. Д.А. Куликов. – М. : Вершина, 2007. – 240 с.
15. Нижник Н. Системний підхід до керівництва організацією: функція мотивації / Н. Нижник, О. Машков, С. Мосов // Вісник УАДУ : зб. наук. пр. / [редкол. : В. І. Луговий (голов. ред.) та ін.]. – К. : Вид-во УАДУ, 1998. – №1. – С. 132–137.
16. Пряжников Н.С. Мотивация трудовой деятельности / Н.С. Пряжников. – М. : Академия, 2008. – 367 с.
17. Решетников О.В. Концепция социального служения в современном обществе / О.В. Решетников ; под общ. ред. В.И. Жукова ; РГСУ, Акад. ин-т соц. служения. – М. : Изд-во РГСУ, 2008. – 49 с.
18. Perry, J. Motivation in Public Management. The call of Public Service / J. Perry, A. Hondeghem. – Oxford University Press, 2008. – 352 p.
19. Rainey, Hal G. Galloping elephants: developing elements of a theory of effective government organizations / Hal G. Rainey and Paula Steinbauer // Journal of public administration research and theory. – 1999. – Vol. 9 (1). – P. 11–32.

УДК 005.132

РОЗВИТОК ОСОБИСТІСНОГО КОМПОНЕНТА ПСИХОЛОГІЧНОЇ ГОТОВНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ ДО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

І.Б. Римаренко

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

Статтю присвячено вивченню особливостей розвитку особистісного компонента психологічної готовності персоналу готельно-ресторанного комплексу до ділового спілкування. Розкрито зміст та структуру особистісного компонента, який включає в себе основні блоки: «Емоційний інтелект персоналу готельно-ресторанних комплексів», «Психічний стан персоналу готельно-ресторанних комплексів» та «Конфліктостійкість персоналу готельно-ресторанних комплексів». Експериментально проаналізовано та наведено результати дослідження особливостей розвитку особистісного компонента психологічної готовності персоналу готельно-ресторанних комплексів до ділового спілкування.

Ключові слова: готельно-ресторанний комплекс, персонал, психологічна готовність, особистісний компонент, конфліктостійкість.

Стаття посвящена изучению особенностей развития личностного компонента психологической готовности персонала гостинично-ресторанного комплекса к деловому общению. Раскрыты содержание и структура личностного компонента, включающего в себя основные блоки: «Эмоциональный интеллект персонала гостинично-ресторанных