

СПЕЦИФІКА САМОУПРАВЛІННЯ ОСОБИСТОСТІ У ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ НА РІЗНИХ ЕТАПАХ ПРОФЕСІОГЕНЕЗУ

SPECIFICS OF PERSONALITY'S SELF-GOVERNMENT IN HOSPITALITY SPECIALISTS AT DIFFERENT STAGES OF PROFESSIONAL GENESIS

У статті наведено результати емпіричного дослідження специфіки компонентів самоуправління у фахівців готельно-ресторанної справи на різних етапах професіогенезу. Вибірку склали 242 особи, які були розподілені за двома групами. До першої групи увійшли 158 студентів четвертого курсу, котрі навчаються за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа». Другу групу склали 84 фахівця сфери готельно-ресторанного бізнесу, стаж професійної діяльності яких складає 7–10 років. В емпіричному дослідженні складових самоуправління у фахівців готельно-ресторанної справи на різних етапах професіогенезу було застосовано адаптований О. Мітіною та О. Рассказовою опитувальник самоуправління Ю. Куля та А. Фурмана. Встановлено, що студенти, які завершують навчання за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа», так як і фахівці з досвідом професійної діяльності у названій сфері, характеризуються своєрідністю вияву компонентів самоуправління в усіх його складниках. Якісна інтерпретація результатів вивчення компонентів самоуправління за такими його складовими як «Саморегуляція», «Самоконтроль», «Розвиток волі», «Чутливість до себе» та «Переживання загального життєвого стресу» свідчить, що для студентів більш характерною є відповідність поставленої ними значущої мети змісту власного «Я» особистісним бажанням і потребам; більш розвинута здатність долати тривогу та підтримувати орієнтацію на мету у стресових ситуаціях, що поєднується із готовністю до здійснення діяльності без прогнозування вірогідності ризиків та негативних наслідків; менша спроможність фокусуватися на досягненні мети, не відволікаючись на побічні подразники. Ці досліджувані з більшим успіхом оцінюють суб'єктивну значущість варіативних життєвих контекстів та відрізняють їх від нав'язаних оточенням очікувань, співвідносячи їх із власними настановами, а також, більш успішно інтегрують думки, прагнення й досвід переживання подій суперечливого характеру у власне «Я», відповідно до власної системи цінностей. Спеціалісти із досвідом професійної діяльності є більш здатними до збереження позитивного настрою та оптимального рівня мотивації при реалізації нетворчих завдань за шаблонними зразками й сконцентрованою власної активності на їх якісному виконанні; більш спроможними до конструювання плану дій, системи цілей і засобів їх досягнення разом із прогнозуванням можливих труднощів та передбаченням шляхів їх розв'язання; а також, до самостимуляції активності й енергійності в процесі переходу від наміру до дії та її здійснення. Представники цієї групи виявляють більш конструктивне ставлення до ситуації неуспіху, більшу готовність до врахування досвіду, власних помилок та збереження налаштованості на подальші дії разом із більш вираженою готовністю до конструктивного розв'язання труднощів, відповідно до змісту та вимог наявної ситуації, що поєднується із орієнтацією на успіх у вирішенні виконуваних завдань, їх успішне вирішення, усупереч можливим ризикам та перешкодам.

Ключові слова: саморегуляція, самоконтроль, самоуправління, розвиток волі, чутливість до себе, переживання загального життєвого стресу, фахівці готельно-ресторанної справи.

The article presents the results of an empirical study of the specifics of the components of self-government in hospitality business specialists at different stages of professional genesis. The sample consisted of 242 persons, who were divided into two groups. The first group included 158 fourth-year students majoring in Hotel and Restaurant Business. The second group consisted of 84 specialists in the hospitality business, whose professional experience is 7–10 years. In an empirical study of the components of self-government in hospitality specialists at different stages of professional genesis, we used the questionnaire of self-government by Yu. Kul and A. Furman, adapted by O. Mitina and O. Rasskazova. It is established that students graduating in the hotel and restaurant business, as well as specialists with experience in this field, are characterized by the uniqueness of the manifestation of the components of self-government in all its spheres. Qualitative interpretation of the results of studying the components of self-government on such spheres as «Self-regulation», «Self-control», «Development of will», «Sensitivity to self» and «Experiencing general life stress» shows that students are more consistent with their significant content own «Self», personal desires and needs; more developed ability to cope anxiety and maintain goal orientation in stressful situations, combined with a willingness to take action without predicting the likelihood of risks and negative consequences; less ability to focus on achieving a goal without being distracted by side stimuli. These subjects are more successful in assessing the subjective significance of varied life contexts and distinguish them from expectations imposed by others, correlating them with their own attitudes, as well as more successfully integrate thoughts, aspirations and experiences of conflicting events into their own «Self» to their own system of values. Specialists with professional experience are more able to maintain a positive mood and the optimal level of motivation in the implementation of non-creative tasks on the basis of standard patterns and the concentration of their own activities on their quality performance; more capable of constructing an action plan, a system of goals and means to achieve them, along with anticipating possible difficulties and anticipating ways to solve them; as well as to self-stimulation of activity and energy in the process of transition from intention to action and its implementation. Representatives of this group show a more constructive attitude to situations of failure, greater willingness to take into account experience and mistakes and maintain attitudes to take further action, along with a greater willingness to constructively resolve difficulties according to the content and requirements of the current situation. In solving the tasks performed, their successful solution, despite the possible risks and obstacles.

Key words: self-regulation, self-control, self-management, development of will, self-sensitivity, experience of general life stress, hospitality business specialists.

УДК 159.922
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2022.35.17>

Жарікова С.Б.

к. психол. н.,
доцент кафедри туризму
і готельного господарства
Харківський національний університет
міського господарства
імені О. М. Бекетова

Богдан Н.М.

д. екон. н.,
професор кафедри туризму
і готельного господарства
Харківський національний університет
міського господарства
імені О. М. Бекетова

Краснокутська Ю.В.

к. екон. н.,
доцент кафедри туризму
і готельного господарства
Харківський національний університет
міського господарства
імені О. М. Бекетова

Вступ. У психологічній науці проблема саморегуляції особистості не втрачає своєї актуальності. Різновекторні трансформації сучасного суспільства, його транзитивність, швидкі зміни соціальних та економічних контекстів життєдіяльності людини заострюють питання необхідності вивчення здатності суб'єкта ефективно регулювати діяльність та поведінку, відповідно до нових викликів, характерних для українського соціуму та світу в цілому. Здатність до саморегуляції, як зазначає О. Іванова, виступає однією із важливих ознак активної життєвої позиції професіонала, зокрема фахівців сфери сервісу, що надає їм можливість розвиватися та вдосконалюватися як в особистісному, так і у професійному ракурсі [3]. Значущість здатності до саморегуляції працівників сфери сервісу, зокрема у галузі готельно-ресторанної справи (ГРС), підкреслюється низкою науковців. Так, К. R. Johnson та S. Park вважають здатність до саморегуляції умовою профілактики емоційного вигорання фахівців готельно – ресторанної індустрії [7]. X. Wang зі співавторами вказує, що ефективна саморегуляція сприяє подоланню професійних стресів працівниками ГРС, що має наслідком якісне виконання ними робочих завдань і забезпечує досягнення задоволеності клієнтів [10]. Y. Xie та Z. Wang констатують, що високий рівень саморегуляції виступає чинником вдосконалення професійної компетентності та навичок керівництва менеджерів у сфері ГРС [11]. В. Костинець із колегами, аналізуючи особливості розвитку туристського та готельно – ресторанного бізнесу в Україні, наголошують, що здатність до саморегуляції та адаптації є необхідним атрибутом прогресу у цій галузі в цілому [8, с. 30]. Узагальнюючи наукові напрацювання з проблеми саморегуляції, І. Пивоварчик та І. Пухкан вказують, що у царині психології цей феномен визначають і як процес комплексного характеру, котрий забезпечує багаторівневу трансформацію життєдіяльності особистості у відповідності до змінюваних умов середовища, адекватну умовам середовища, і як здатність особистості до автономного й усвідомленого перебудування системи регуляції у нових для суб'єкта вимірах діяльності [6]. Вважаємо доцільним зауважити, що усвідомлена й довільна саморегуляція дозволяє людині прийняти мету, норми, стандарти, стабілізувати та зафіксувати у досвіді стандартні алгоритми діяльності та поведінки, тоді як такий регулятивний феномен як самоуправління виступає психологічним джерелом особистісного розвитку. Самоуправління визначають як здатність до передбачення

результатів власної активності, до конструювання перспективної мети, самостійного планування шляхів її досягнення й формування системи оцінювання здійснюваних дій, процесу управління ними та необхідної корекції виконуваної діяльності, що забезпечує суб'єкту авторську позицію щодо розгортання процесів особистісного, професійного та життєвого розвитку [4]. Самоуправління як операціональний ракурс управління діяльністю розуміється як вияв суб'єктності та умова самозміни особистості при розв'язанні внутрішніх суперечностей у її самосвідомості, що, власне й виступає чинником самореалізації особистості в об'єктивних та суб'єктивних координатах [2, с. 123]. Саме суб'єктний контекст функціонування самоуправління та значущість цього психологічного феномену для особистісної й професійної самореалізації обумовив наш дослідницький інтерес до особливостей самоуправління особистості у трансформаційних та кризових умовах на прикладі фахівців готельно-ресторанної справи (ГРС) на різних етапах професіогенезу, оскільки цей аспект проблеми на даний час залишається поза фокусом активної уваги науковців у галузі психологічної науки.

Мета статті – виявити особливості компонентів самоуправління у фахівців ГРС на різних етапах професіогенезу.

Виклад основного матеріалу та результатів дослідження. У сучасній психології сутність феномену професіогенезу розкривається через його розуміння як процесу особистісного становлення професіонала, що характеризується безперервністю та цілісністю й визначає трансформації особистості, котрі відбуваються у контексті оволодіння професійною діяльністю та активної її реалізації відповідно до вимог професії та налаштованості суб'єкта професійної праці на власне вдосконалення та самореалізацію [1, с. 6–7]. Вибірку склали 242 особи, які були розподілені за двома групами. До першої групи увійшли 158 студентів четвертого курсу, які навчаються за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа». Другу групу склали 84 фахівця сфери готельно-ресторанного бізнесу, стаж професійної діяльності яких складає 7–10 років. В емпіричному дослідженні складових самоуправління у фахівців ГРС на різних етапах професіогенезу нами було застосовано адаптований О. Мітіною та О. Рассказовою [5] опитувальник самоуправління Ю. Куля та А. Фурмана [9], спрямований на діагностику складових самоуправління особистості та їх компонентів, а саме: саморегуляція, ком-

понентами якої виступають самовизначення, самомотивація, саморелаксація; самоконтроль, зміст якого розкривається через когнітивний та афективний компоненти; розвиток волі, до складу якого входять ініціативність, волюва активність, а також здатність до концентрації; чутливість до себе, котра передбачає орієнтацію на дію в ситуації неуспіху, конгруентність власних почуттів й інтеграцію суперечностей; переживання загального життєвого стресу, що складається з таких компонентів як подолання неуспіху та орієнтація на дію в ситуації очікування успіху. Кожному із компонентів самоуправління відповідають чотири твердження, ступінь згоди з якими оцінюється від 1 до 4 балів за шкалою Лайкерта. Для статистичної обробки отриманих даних було застосовано t-критерій Стюдента для незв'язаних сукупностей. Для більш наочної презентації результатів дослідження аналіз та інтерпретацію особливостей компонентів самоуправління у фахівців ГРС на різних етапах професіогенезу було здійснено за окремими складниками самоуправління.

У складнику самоуправління «Саморегуляція», який віддзеркалює процеси саморозвитку та інтеграції особистості вірогідні відмінності між досліджуваними групами були встановлені за двома компонентами з трьох. Було визначено, що студенти демонструють вірогідно більші у порівнянні зі стажованими фахівцями показники за компонентом «Самовизначення» ($12,68 \pm 0,91$ та $10,36 \pm 0,64$; $t=2,09$, $p \leq 0,05$), котрі, в свою чергу, переважають студентів у показниках за компонентом «Самомотивація» ($12,32 \pm 0,33$ та $10,47 \pm 0,83$; $t=2,07$, $p \leq 0,05$). Водночас, представники першої та другої груп не відрізняються у показниках за компонентом «Саморелаксація» ($10,99 \pm 1,01$ та $12,02 \pm 0,94$; $t=0,75$). Отже, студенти відрізняються більшою відповідністю поставленої суб'єктивно значущої мети сенсовному змісту внутрішнього «Я», особистісним потребам і прагненням. Спеціалістам із досвідом професійної діяльності більш притаманною є спроможність підтримувати позитивний настрій і необхідний рівень мотивації навіть у ситуаціях виконання рутинних завдань за звичними шаблонами. Саме це стає джерелом регуляції ними діяльності нетворчого характеру, яка забезпечує зорієнтованість особистості на ті аспекти власної активності, які сприяють якісному виконанню завдань. Представники обох груп виявилися однаково здатними зберігати оптимальний рівень активності у виконанні повсякденних професійних дій за рахунок загальної регуляції

емоційного стану у проблемних ситуаціях, розв'язання яких цього потребує.

Результати вивчення складника самоуправління «Самоконтроль», який змістовно відбиває когнітивні та афективні компоненти планування, зосередженості на меті, налаштованості на досягненні складної мети шляхом активації процесів спрямованих на її досягнення та інгібіцію невідповідних цілей, свідчать про те, що студенти, на відміну від фахівців з досвідом професійної діяльності, демонструють вірогідно менші показники за компонентом «Когнітивний самоконтроль» ($9,24 \pm 0,61$ та $12,13 \pm 1,08$; $t=2,33$, $p \leq 0,01$) та вірогідно більші – за компонентом «Афективний самоконтроль» ($12,79 \pm 0,82$ та $10,02 \pm 1,05$; $t=2,08$, $p \leq 0,05$). Тобто, студенти виявляють більш досконалу здатність зберігати орієнтацію на мету за умов стресогенного впливу, долати тривожні переживання, що поєднується із готовністю до дій без передбачення їх можливих неприємних наслідків. Стажовані професіонали виявляють більшу здатність до вибудовування планів, конструювання системи цілей та моделювання шляхів їх досягнення з урахуванням можливих труднощів та перешкод.

Визначено, що у складнику самоуправління «Розвиток волі», який підтримує стійку й довготривалу спрямованість особистості на досягнення мети та мобілізує суб'єкта на подолання перешкод на шляху її реалізації, відмінності між першою та другою групою досягають рівня значущості за двома компонентами з трьох. Як свідчать отримані дані, респонденти першої та другої групи не виявляють вірогідних відмінностей у показнику за компонентом «Ініціативність» ($11,39 \pm 1,04$ та $13,46 \pm 0,43$; $t=1,84$), тоді як за компонентами «Волюва активність» та «Здатність до концентрації» показники у групі стажованих професіоналів ($13,11 \pm 0,88$ та $13,04 \pm 0,81$) є вірогідно більшими у порівнянні із групою студентів ($10,64 \pm 0,77$ та $9,69 \pm 1,03$), при $t=2,11$, $p \leq 0,05$ та $t=2,56$, $p \leq 0,01$ відповідно. Таким чином, як студенти, так і фахівці із досвідом роботи у готельно-ресторанному бізнесі, рівною мірою характеризуються енергійністю, здатністю до зусиль щодо ініціації дій, цілі яких особистісно ними прийняті, незважаючи на суб'єктивну чи зовнішню значущість поставленої мети. Отримані між групами відмінності доводять, що досліджувані другої групи виявляють більшу спроможність у подоланні пасивності, вияву енергії в процесі трансформації наміру у дію та її реалізацію; а також, більш виражену здатність концентрувати зусилля на досягненні мети без

відволіканні на різноманітні подразники внутрішнього та зовнішнього походження.

Дані, отримані у дослідженні компонентів складника самоуправління «Чутливість до себе», котрий являє собою підґрунтя трансформації й інтеграції емоційного досвіду як позитивної, так і негативної забарвленості, характерного для суперечливих за змістом ситуацій, доводять, що у групі фахівців із досвідом професійної діяльності, вірогідно більші, на відміну від студентів, показники встановлені за компонентом «Орієнтація на дію у ситуації неуспіху» ($11,79 \pm 0,83$ та $9,02 \pm 0,74$; $t=2,49$, $p \leq 0,01$). В свою чергу, студенти вірогідно переважають професіоналів, зайнятих у цій сфері, за компонентами «Конгруентність власних почуттів» ($11,81 \pm 0,55$ та $9,95 \pm 0,68$; $t=2,13$, $p \leq 0,05$) та «Інтеграція суперечностей» ($11,24 \pm 0,72$ та $9,18 \pm 0,65$; $t=2,12$, $p \leq 0,05$). Отже, студенти більш успішно відрізняють загальну суб'єктивну значущість різних життєвих контекстів від нав'язаних ззовні очікувань, що оцінюються у контексті їх відповідності власним прагненням та почуттям; більш ефективно інтегрують, співвідносячи до власних цінностей, думки, відчуття та досвід суперечливого характеру у власне «Я», сприймаючи їх як невід'ємну умову реальності. Професіонали виявляють більшу налаштованість на конструктивне ставлення до неспіху, врахування досвіду помилок, що дозволяє не втрачати зорієнтованість на подальші дії.

Вивчення складника самоуправління «Загальний життєвий стрес», зміст якого підкреслює значущість урахування суб'єктивного сприйняття ситуації у контексті вимог та ризиків, притаманних важким ситуаціям в цілому, та ситуаціям неуспіху зокрема, дозволило отримати результати, які доводять, що за компонентами «Подолання неуспіху» та «Орієнтація на дію в ситуації очікування успіху» у групі стажованих фахівців ГРС зафіксовані вірогідно більші ($12,38 \pm 0,96$ та $11,57 \pm 0,70$), на відміну від групи студентів ($10,07 \pm 0,61$ та $10,07 \pm 0,61$), показники, при $t=2,03$, $p \leq 0,05$ та $t=2,84$, $p \leq 0,01$ відповідно. Отже, професіонали з досвідом роботи у готельно-ресторанній індустрії виявляють більш істотну готовність до конструктивного розв'язання проблем у контексті вимог ситуації на ґрунті аналізу минулих помилок, разом із більш вираженою налаштованістю на їх успішне вирішення, незважаючи на наявні перешкоди та певні ризики.

Висновки з проведеного дослідження.

Встановлено, що студенти, які завершують навчання за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа», так як і фахівці з досвідом професійної діяльності у названій сфері,

характеризуються своєрідністю вияву компонентів самоуправління в усіх його складових. Якісна інтерпретація результатів вивчення компонентів самоуправління за такими його складниками як «Саморегуляція», «Самоконтроль», «Розвиток волі», «Чутливість до себе» та «Переживання загального життєвого стресу» свідчить, що для студентів більш характерною є відповідність поставленої ними значущої мети змісту власного «Я», особистісним бажанням і потребам; більш розвинута здатність долати тривогу та підтримувати орієнтацію на мету у стресових ситуаціях, що поєднується із готовністю до здійснення діяльності без прогнозування вірогідності ризиків та негативних наслідків; менша спроможність фокусуватися на досягненні мети, не відволікаючись на побічні подразники. Ці досліджувані з більшим успіхом оцінюють суб'єктивну значущість варіативних життєвих контекстів та відрізняють їх від нав'язаних оточенням очікувань, співвідносячи з власними настановами, а також, більш успішно інтегрують думки, прагнення й досвід переживання подій суперечливого характеру у власне «Я», відповідно до власної системи цінностей. Спеціалісти із досвідом професійної діяльності є більш здатними до збереження позитивного настрою та оптимального рівня мотивації при реалізації нетворчих завдань за шаблонними зразками й сконцентрованою власною активністю на їх якісному виконанні; більш спроможними до конструювання плану дій, системи цілей і засобів їх досягнення разом із прогнозуванням можливих труднощів та передбаченням шляхів їх розв'язання; а також, до самостимуляції активності й енергійності в процесі переходу від наміру до дії та її здійснення. Представники цієї групи виявляють більш конструктивне ставлення до ситуацій неуспіху, більшу готовність до врахування досвіду та власних помилок і збереження налаштованості на подальші дії разом із більш вираженою готовністю до конструктивного розв'язання труднощів, відповідно до змісту та вимог наявної ситуації, що поєднується із орієнтацією на успіх у вирішенні виконуваних завдань, їх успішне вирішення, усупереч можливим ризикам та перешкодам. Отже, як студенти, так і стажовані професіонали у сфері ГРС виявляють певну незбалансованість системи самоуправління, що окреслює перспективи подальших досліджень, котрі полягають у створенні та специфікації програми психологічного супроводу професійної підготовки фахівців готельно-ресторанної індустрії та апробації її ефективності.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Балахтар В. В. Соціально-психологічні особливості самореалізації як професійно-особистісного новоутворення становлення особистості фахівців з соціальної роботи. *Актуальні проблеми психології*. 2018. Т. IX, Вип. 11. С. 5–15. URL: <http://appsychology.org.ua/index.php/ua/> (дата звернення: 10.12. 2021).
2. Волуйко О. М. Психологічні чинники готовності поліцейських до інновацій у діяльності Національної поліції України : автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.06. Харків, 2019. 23 с. URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/> (дата звернення: 10.01. 2022).
3. Іванова О. А. Форми прояву активної професійної позиції фахівців сфери послуг. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія: Педагогіка і психологія*. 2019. № 1. С. 131–137. DOI: 10.32342/2522-4115-2019-1-17-17
4. Колобанов А. С. Развитие способности к самоуправлению деятельностью у студентов – будущих педагогов : дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Шуя, 2015. 222 с. URL: <https://www.nngasu.ru/science/> (дата звернення: 17.01.2022)
5. Митина О. В., Рассказова Е. И. Методика исследования самоуправления Ю. Куля и А. Фурмана: психометрические характеристики русскоязычной версии. *Психологический журнал*. 2019. Т. 40, № 2. С. 111–127. DOI: 10.31857/S020595920004061-3
6. Пивоварчик І. М., Пухкан І. В. Особливості саморегуляції особистості в сучасних умовах. *Науковий огляд*. 2021. Т. 2, № 74. С. 53–62. URL: <https://naukajournal.org/index.php/naukajournal> (дата звернення: 12.01.2022).
7. Johnson K. R., Park S. Mindfulness training for tourism and hospitality frontline employees. *Industrial and Commercial Training*. 2020. Vol. 52, № 4. P. 185–193. <https://doi.org/10.1108/ICT-10-2019-0095>
8. Kostynets V., Kostynets Iu., Korneyev M., Nebaba N, Sopin E. (2020). Development of internal tourism and hospitality in Ukraine. *Tourism and Travelling*. 2020. Vol. 3, № 1. P. 25–33. DOI: 10.21511/tt.3(1).2022.04
9. Kuhl J., Fuhrman A. Decomposing self-regulation and self-control: The Volitional Components Inventory. *Motivation and self-regulation across the life span I* Eds. J. Heckhausen, C. Dweck. N. Y., NY, US : Cambridge University Press, 1998. P. 15–49. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511527869.003>
10. Wang X., Wen X., Paşamehmetoğlu A., Guchait P. Hospitality employee's mindfulness and its impact on creativity and customer satisfaction: The moderating role of organizational error tolerance. *International Journal of Hospitality Management*. 2021. Vol. 94. Article 102846. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102846>
11. Wang Z., Xie Y. Authentic leadership and employees' emotional labour in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2018. Vol. 32, № 2. P. 797–814. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2018-0952>