



*The Academy of Management
and Administration in Opole*

**MANAGEMENT
AND ADMINISTRATION
IN THE FIELD OF SERVICES :
SELECTED EXAMPLES**

Opole 2020

The Academy of Management and Administration in Opole

**MANAGEMENT AND ADMINISTRATION
IN THE FIELD OF SERVICES:
SELECTED EXAMPLES**

Monograph

*Edited by Tadeusz Pokusa
and Tetyana Nestorenko*

Opole 2020

ISBN 978 – 83 – 66567 – 14 – 6

Management and administration in the field of services: selected examples.

Editors: Tadeusz Pokusa, Tetyana Nestorenko. *Monograph*. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2020; ISBN 978-83-66567-14-6; pp. 347, illus., tabs., bibls.

Editorial Office:

The Academy of Management and Administration in Opole
18 Niedziałkowskiego str., 45-085 Opole, Poland,
tel. 77 402-19-00/01
E-mail: info@poczta.wszia.opole.pl

Reviewers

doc. Julia Ilyina, PhD (Ukraine)
Sławomir Śliwa, PhD

Editorial Board

*Marian Duczmal, Nadiya Dubrovina (Slovakia), Wojciech Duczmal,
Józef Kaczmarek, Tamara Makarenko (Ukraine), Iwona Mstowska, Tetyana
Nestorenko, Filip Pokusa, Tadeusz Pokusa, Jadwiga Ratajczak*

Publishing House:

The Academy of Management and Administration in Opole
18 Niedziałkowskiego str., 45-085 Opole, Poland,
tel. 77 402-19-00/01

Authors are responsible for content of the materials.

© Authors of articles
© Tadeusz Pokusa
Tetyana Nestorenko
© Publishing House WSZiA, 2020

Part 2. Management and Administration in the Field of Education

2.1. Theoretical bases of primary school teachers' professional development management	104
2.2. Organizational and pedagogical foundations of management of formation of students' ecological literacy	118
2.3. Trends of international student migration	126
2.4. Globalization of management and administration in the field of educational services: distance education	138
2.5. Management of educational coaching for development of professional competence of heads of educational institutions	149
2.6. Transformation of general functions in the context of improving the management of an educational institution	156
2.7. Educational innovative management: philosophical and synergetic principles	166
2.8. Organization of educational activities in context distance digital learning	177
2.9. Experience of application of interactive learning technologies in preparation of future teachers of physical culture to the formation of patriotic values of student youth	186
2.10. Conceptual principles of reforming the management system of higher education institutions in Ukraine	196
2.11. Professionally important qualities of future administrators of the service sphere: characteristics and structure	206

2.11. Professionally important qualities of future administrators of the service sphere: characteristics and structure

Професійно важливі якості майбутніх адміністраторів сфери послуг: характеристика та структура

Специфіка управління персоналом сервісних організацій обумовлена особливостями діяльності контактного персоналу – категорії співробітників, властивої виключно організаціям сфери послуг. Рівень підготовки, навички, стиль поведінки фронтлайн-персоналу виступають досить значимими факторами успішної діяльності сервісних організацій. З огляду на економічну перспективність сфери обслуговування виникає потреба у якісному кадровому забезпеченні цієї галузі.

Сьогодні конкурентоздатність випускника визначається не лише наявністю у нього суми необхідних знань, а й володінням основними процедурами професійної діяльності, інноваційними технологіями, переліком професійних якостей. Професійні якості у поєднанні з професійними знаннями, уміннями і навичками дозволяють фахівцеві успішно виконувати професійну діяльність. Сам тому формування і розвиток професійних якостей є пріоритетом сучасної професійної освіти.

Проблема розвитку професійно важливих якостей майбутніх фахівців не є новою в науковому світі. Зокрема А. Мудрика, І. Кон, О. Леонтьєв вивчали динаміку професійно-важливих якостей особистості в юнацькому віці, а також – їх взаємозв'язок з особливостями особистості. В. Шадриковим доведено, що в процесі професіоналізації особистості утворюються інтегративні ансамблі якостей особистості.

На сьогоднішній день серед науковців немає одностайності в розумінні сутності професійно важливих якостей і використовуваних пов'язаних з цим термінів. Зокрема, Ю. Котелова розглядає поняття «професійно важливих ознак» і пропонує віднести до них психологічні особливості сенсорної,

розумової, моторної діяльностей, а також особливості уваги, мислення, пам'яті, емоційно-вольової сфери та особливості особистості [2].

Індивідуальні якості суб'єкта діяльності, що впливають на її ефективність та успішність, відносить до професійно важливих якостей В. Шадриков. Окрім того науковець до професійно важливих якостей додає й здібності. На його думку, професійно важливі якості виступають у ролі тих внутрішніх умов, через які переломлюються зовнішні впливи і вимоги, що є ключовим моментом формування психологічної системи діяльності [5].

М. Дмитрієва та А. Крилов вживають поняття «професійно важливі властивості», до яких відносять наступні: індивідуально типологічні (індивідуальний стиль діяльності), сенсорні і перцептивні (особливості відчуття і сприйняття), аттенційні (властивості уваги), психомоторні, мнемонічні (властивості пам'яті), розумові, вольові властивості та інтелектуальні вміння [1].

А. Маркова підкреслює, що при розгляді та оцінці професійно важливих якостей особистості велике значення має те, що рухає людиною в професії, з яких ціннісних орієнтацій вона виходить, заради чого вона займається цією справою, які свої внутрішні ресурси добровільно і за внутрішнім бажанням вкладає в свою працю. У гонитві за новими технологіями іноді трапляється так, що «техніки» є, а духовності («святості») у праці немає. Тому професійно важливі якості, на її думку, можна розділити на дві групи:

- професійно важливі якості, що характеризують стан мотиваційної сфери професійної діяльності людини (які мотиви спонукають людину, який сенс має в її житті професійна діяльність, якої мети вона особисто прагне досягти, наскільки вона задоволена працею тощо) – мотиви, цілі, інтереси;

- професійно важливі якості, що характеризують стан операціональної сфери професійної діяльності людини (якими прийомами вона досягає поставлених цілей, які технології використовує, які засоби – знання, розумові операції, здатності застосовує) – професійні здібності, професійна свідомість, професійне мислення тощо [3].

Таким чином, трактування наукової категорії «професійно важливі якості» дуже різноманітні, проте не суперечливі.

Аналіз літературних джерел дозволяє виділити три наукових підходи до визначення професійно важливих якостей. Перший підхід: професійно важливі якості – характеристики людини, що базуються на природній біологічній основі й визначають успішність і рівень пристосованості її до діяльності. Науковці, які дотримувались указанного підходу, до професійно важливих якостей відносили психофізіологічні, психологічні характеристики особистості, її здібності та здатності. Прихильники другого підходу (Алексєєва, О. Батаршев, Є. Майорова та інші) розкривають професійно важливі якості фахівця через його індивідуально-психологічні особливості як це індивідуальні властивості суб'єкта діяльності, необхідні й достатні для реалізації цієї діяльності на нормативно заданому рівні. Третя група науковців (В. Вареник, О. Волков, Ю. Ірхін, О. Сегеда, В. Чирков та інші) включають до професійно важливих якостей уміння, здібності й властивості особистості, що формуються у процесі навчання [4].

Професія адміністратора досить нова. Свій інтенсивний розвиток і формування вона отримала у зв'язку із швидким прогресуванням ринкової економіки і ринкових процесів у суспільстві. І, якщо на перших етапах для трактування поняття «адміністратор» застосовувалося лише визначення посада, то зараз адміністрування стало окремою галуззю менеджменту, і з'явилася професія «Адміністратор».

Необхідність в адміністраторах виникла із зростанням кількості салонів краси, торгових точок, кафе і ресторанів, магазинів тощо. На сьогоднішній день неможливо уявити собі роботу будь-якого підприємства без адміністратора. Сфера відповідальності адміністратора може охоплювати питання від роботи персоналу до визначення і організації напрямку діяльності компанії. Для нашої країни ця професія досить нова.

Адміністратор повинен добре розбиратися у всіх внутрішніх і зовнішніх процесах діяльності підприємства. У нинішній динамічний час керування будь-

яким підприємством, організацією є досить складною роботою, яку неможливо виконати тільки завдяки стандартним простим схемами управління. Необхідний кваліфікований фахівець, який може вміло керувати організацією, виробничими процесами, а також грамотно розподіляти роботу серед персоналу компанії.

Професія адміністратора широка та багатогранна. По суті, зазвичай адміністратор виконує представницькі функції та є обличчям підприємства, у якому працює. Спектр завдань дуже великий, до обов'язків входить: координація роботи офісу, прийом і реєстрація замовників і клієнтів, отримання дзвінків, робота з документами.

Без адміністратора не обходиться жоден сучасний заклад, ресторан чи магазин, комп'ютерна фірма або склад, салон краси або державний орган з надання послуг. В обов'язки адміністратора входить розпорядження в будь-якому закладі або управління персоналом компанії. Існує кілька різновидів професії адміністратора, всі вони входять у так звану базову групу адміністративно-управлінського персоналу.

Адміністратор займається:

- діяльністю з обслуговування відвідувачів, створенням для них комфортних умов;
- контролює збереження матеріальних цінностей;
- надає інформацію відвідувачам з питань, що стосуються послуг, які надаються;
- приймає заходи із попередження конфліктних ситуацій;
- розглядає претензії, пов'язані з незадовільним обслуговуванням відвідувачів, проводить необхідні заходи щодо їх усунення;
- контролює дотримання підлеглими працівниками трудової і виробничої дисципліни, правил і норм охорони праці, вимог виробничої санітарії і гігієни;
- забезпечує виконання працівниками вказівок керівництва підприємства, установи, організації.

Для роботи адміністратором потрібно бути людиною відповідальною, активною, повною рішучості, а також комунікабельною, стриманою. Бажано також мати приємну зовнішність, акуратно та професійно виглядати, уміти грамотно і чітко говорити.

Адміністратором може працювати будь-яка здорова людина, проте робота протипоказана особам, які мають хронічні інфекційні захворювання, хвороби шкіри, опорно-рухового апарату, серцево-судинної системи, зниження слуху і зору.

Найчастіше для вирішення різних конфліктних ситуацій адміністратору можуть стати в нагоді знання з психології. При роботі адміністратором можуть виникнути різні труднощі, тому потрібно вміти швидко знаходити правильне рішення, пропонувати клієнтові якийсь компроміс.

Адміністратор повинен чітко представляти межі можливостей людей, працю яких він організовує.

На сьогоднішній день немає єдиного уявлення про весь комплекс професійно важливі якості особистості майбутнього адміністратора сфери послуг. Адміністратор – багатогранна професія, в зв'язку з цим перелік якостей, якими він повинен володіти, досить великий.

У результаті аналізу теоретичних джерел з проблеми розвитку професійно важливих якостей керівника та практичного досвіду роботи з майбутніми адміністраторами сфери послуг нами було згруповано професійно важливі якості за блоками та визначено їхні складові.

До організаційного блоку віднесено: організаторські здібності (вміння людини грамотно і ефективно організувати роботу, як свою, так і колег, підлеглих); системний підхід до вирішення проблем; інтелектуальні (загальна та професійна ерудиція); психологічний контакт (здатність встановлювати міру впливу на інших людей); вибагливість (здатність пред'являти адекватні вимоги залежно від особливостей ситуації); самостійність (здатність здійснювати діяльність, спираючись на власні можливості без чужої допомоги); дисциплінованість (підпорядкування встановленому порядку, вміння

налагоджувати і підтримувати дисципліну в колективі); ініціативність (вміння діяти енергійно, здатність висувати ідеї і намічати шляхи їх втілення).

Мотиваційний (ставлення до роботи) блок включає: відповідальність (це здатність людини адекватно відповісти за те, що їй доручено або за те, що вона взяла на себе сама); орієнтація на якість та результат; мовна грамотність; цілеспрямованість (здатність пам'ятати про намічені плани і не втрачати з виду сформульовані мети, вміння долати виниклі перешкоди і не опускати руки, зустрічаючись з труднощами); передбачливість (вміння передбачати наслідки своїх дій та майбутній розвиток ситуації).

Стиль поведінки та діяльності містить: гнучкість та адаптивність (здатність реально оцінювати обставини, адаптуватися до них, не змінюючи, при цьому принципів позицій); дотримання правил етикету; спостережливість (вміння виявляти суттєве, довготривале збереження інформації в пам'яті та її запам'ятовування).

До блоку емоційно-вольових якостей віднесено: самоконтроль (здатність контролювати свої емоції, думки і поведінку); критичність (об'єктивно оцінювати різноманітні явища, процеси, події); рішучість (вольова якість, що характеризується мінімальним часом прийняття рішення в значимій для людини ситуації); працездатність (здатність тривалий час виконувати роботу з високою ефективністю); наполегливість (вольова властивість особистості, що виявляється в наполегливому прагненні досягти свідомо поставленої мети).

Соціально-психологічні якості – це вміння працювати у команді (вміння тримати в голові не тільки свої поточні завдання, а й цілі всієї команди чи організації); комунікабельність (уміннях швидко знайти потрібний тон, доцільну форму спілкування з клієнтом, викликати прихильність до себе людей, викликати у них довіру, швидко встановлювати контакт з новими людьми); порядність («здатність чинити свідомо і справедливо там, де не передбачена дія закону» Аристотель); ввічливість (дотримування правил етикету, демонстрування уважності та люб'язності до оточуючих людей); тактовність (почуття міри, якої необхідно дотримуватися у розмові та

поведінці, це вміння відчувати межу, за яку не можна переступати у стосунках з людьми); лояльність (нейтральне, коректне, доброзичливе ставлення до когось або чогось); старанність (внутрішній стан і позитивна якість людини, прояв турботливості. Той, хто старається, підходить до справи з увагою, докладас зусиль до того, щоб зробити все як треба); красномовність (здатність, уміння гарно, майстерно говорити); стресостійкість (здатність протистояти сильним негативним емоційним впливам, що викликають високу психічну напруженість).

До групи зовнішніх професійно важливих якостей віднесено приємний зовнішній вигляд (це поєднання багатьох компонентів: правильно підібраний одяг і макіяж, здоровий колір обличчя, доглянута шкіра, руки та нігті, чисте та укладене волосся, гарна постава, акуратність в одязі та взутті тощо).

Окрім того були визначені анти-професійно важливі якості адміністратора сфери послуг.

В якості анти-професійно важливих якостей, протипоказаних представникам професії «адміністратор сфери послуг», були визначені: психічна і емоційна неврівноваженість (імпульсивність, запальність); високий рівень тривожності (тривожність – це схильність особистості до переживань, емоційного стану тривоги, боязливості, невпевненості, очікування неприємностей. Тривожність може виступати бар'єром у спілкуванні, перешкоджати ефективному спілкуванню. Тривожність визначає індивідуальну чутливість особистості до стресу, підвищену схильність до переживання незвичайних, суб'єктивних конфліктних ситуацій, а також форсування переживань, ескалації конфліктогенів і психологічних захистів тощо); низький рівень інтелектуального розвитку; безвідповідальність (намагання людини утекти від відповідальності у будь-якій ситуації); неуважність, забудькуватість; ригідність мислення (нездатність змінювати способи вирішення завдань відповідно до умов середовища,); нездатність тривалий час займатися одноманітним видом діяльності і швидка стомлюваність; безініціативність; нетовариськість; відсутність схильності до роботи з людьми; невміння

зрозуміти позицію іншої людини; агресивність; замкнутість; нерішучість; недбалість.

Розкриваючи питання розвитку професійно важливих якостей фахівців різних сфер діяльності дослідники визначають той факт, що деякі з них є спільними для всіх фахівців, а деякі – кардинально відрізняються.

При цьому дуже важливим, на наш погляд, є зауваження Є. Климова [38], який зазначав, що професійно цінні якості не рядоположні, а утворюють дещо ціле, систему. У цій системі важливо не згубити п'ять основних складових:

- громадянські якості – ідейні, моральний образ людини як члена колективу, суспільства; ставлення до праці, професії, інтереси і схильності до певної діяльності (добросовісність, інтерес до роботи);

- дієдатність – фізична й розумова дієдатність, самодисципліна, розвинений самоконтроль, ініціативність, активність, фізична витривалість, сила тощо;

- одиничні, конкретні, спеціальні здібності - це такі особистісні якості, що важливі для певної роботи, професії чи для відносно вузького їх кола;

- навички, звички, знання, досвід.

Нами схарактеризовано основні критерії та методики виявлення показників розвитку професійно важливих якостей у майбутніх адміністраторів сфери послуг.

Вважаємо, що до критеріїв виявлення професійно важливих якостей слід віднести різні види готовності до здійснення професійної діяльності: теоретична, практична, мотиваційна.

Теоретична готовність розкривається через такі показники: знання основних вимог до професії; знання сутності професійно важливих якостей адміністратора сфери послуг; усвідомленість щодо необхідності професійно важливих якостей в професійній діяльності.

Показниками практичної готовності є: уміння виконувати ситуативні справи в процесі формування професійно важливих якостей; уміння самотійно і об'єктивно оцінювати свій рівень розвитку професійно важливих якостей,

необхідних для професійної діяльності, а також визначити шляхи вдосконалення особистості; уміння самостійно працювати над розвитком та вдосконаленням особистості щодо формування професійно важливих якостей.

Інтерес до професії, професійна спрямованість; мотивація до навчально-пізнавальної діяльності; прагнення до особистісного та професійного самовдосконалення є показниками мотиваційної готовності до здійснення діяльності адміністратора сфери послуг.

Що стосується методик для визначення вияву вищезначених критеріїв та показників, то ними можуть бути такі, зокрема, як:

- тест для підсумкового контролю означених елементів знань (для визначення рівня теоретично готовності);
- пакет ситуативних вправ; інтерв'ювання, опитування, бесіди; тести для визначення сформованості ПВЯ: методика Є. Ільїна (конфліктність); методика А. Волкова, Н. Водоп'янової (стійкість до стресу); методика Н. Литвинцевої (уважність та спостережливість); методика О. Зубрової (відповідальність); методика А. Махнача (вимогливість до себе) (для визначення рівня практичної готовності)
- методика Т. Дубовицької (інтерес до професії, рівень професійної спрямованості); методика О. Зубрової (потреба у саморозвитку, самоосвіті та самовдосконаленні) (для встановлення рівня мотиваційної готовності).

Таким чином можна виявити рівень сформованості професійно важливих якостей майбутніх адміністраторів сфери послуг залежно від отриманих результатів на різних етапах їх підготовки. Окрім того така робота дасть можливість скоригувати зміст і підходи в підготовці спеціалісті в подальшому.

Пропонуємо використовувати п'ять рівнів розвитку (сформованості) професійно важливих якостей: дуже низький, низький, середній, вище середнього та високий.

Схарактеризуємо кожний із рівнів.

Дуже низький рівень характеризується тим, що учні неактивні, неуважні, майже не користуються отриманою інформацією, не вміють послідовно

викладати свої думки; знання щодо сутності професії та змісту професійно важливих якостей фрагментарні. Майбутні фахівці мають початкові уявлення про предмет вивчення, не вміють самостійно виконувати ситуативні вправи, знаходити і виправляти допущені помилки.

Низький рівень характеризується малою активністю, неуважністю учнів. Вони рідко користуються отриманою інформацією, не вміють послідовно викладати свої думки, мають неповні знання щодо сутності професії та змісту професійно важливих якостей, недостатні уявлення про предмет вивчення. Учні з цим рівнем сформованості ПВЯ не вміють самостійно виконувати ситуативні вправи, не вміють знаходити допущені помилки, виправляють помилки тільки з допомогою викладача.

Для учнів з середнім рівнем сформованості професійно важливих якостей характерна не завжди активна участь в освітній діяльності. Вони певною мірою знають сутність професійно важливих якостей адміністратора сфери послуг та необхідність набуття професійно важливих якостей для успішної професійної діяльності, вимоги до професії, але недостатньо об'єктивно оцінюють наявність та свій рівень сформованості професійно важливих якостей. Такі учні не завжди можуть визначити шляхи вдосконалення особистості та працювати над її розвитком; вміють пояснити тільки основні закономірності, самостійно застосовують знання тільки в стандартних ситуаціях, володіють розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вміють робити висновки, виправляти допущені помилки; відповіді майже завжди правильні, логічні, обґрунтовані, але мало власних суджень, мотивація до навчально-пізнавальної діяльності середня.

Достатній (вище середнього) рівень передбачає, що учні активно беруть участь у навчальній діяльності, знають сутність професійно важливих якостей адміністратора сфери послуг та необхідність набуття професійно важливих якостей для успішної професійної діяльності, вимоги до професії, але недостатньо об'єктивно оцінюють наявність та свій рівень сформованості професійно важливих якостей; визначають шляхи вдосконалення особистості та

не самостійно працюють над її розвитком; вміють пояснити основні закономірності, а також самостійно застосовують знання в стандартних ситуаціях, володіють розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вміють робити висновки, знаходити та виправляти допущені помилки; відповіді правильні, логічні, обґрунтовані, часто супроводжуються власними судженнями, мотивація до навчально-пізнавальної діяльності вище середньої.

Високий рівень характеризується: сталою мотивацією до навчально-пізнавальної діяльності, інтересом до майбутньої професії, потребою у самовдосконаленні та саморозвитку; активним включенням у навчальний процес; знаннями основних вимог до професії; розумінням сутності професійно важливих якостей адміністратора сфери послуг та необхідності набуття професійно важливих якостей для успішної професійної діяльності; умінням самостійно і об'єктивно оцінювати наявність та свій рівень сформованості професійно важливих якостей, визначати шляхи удосконалення особистості та працювати над її розвитком; умінням виконувати ситуативні вправи, а також, користуватися отриманою інформацією під час вирішення професійних задач у нестандартній ситуації; вмінням самостійно оцінювати різноманітні ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особисту позицію.

Сплановане у такий спосіб дослідження стану сформованості професійно важливих якостей у випускників планується провести в Державному професійно-технічному навчальному закладі «Харківське вище професійне училище сфери послуг».

Література:

1. Дмитриева М. А., Крылов А. А., Нафтельев А. И. Психология труда и инженерная психология. Ленинград: Изд-во ЛГУ, 1979. 224 с.
2. Котелова Ю. В. Очерки по психологии труда. Москва: МГУ, 1986. 118 с..
3. Маркова А. К. Психология профессионализма. Москва: Знание, 1996. 312 с.
4. Професійно важливі якості керівника в органах і підрозділах цивільного захисту. URL: <https://sites.google.com/site/fireoverdose/organizacia-derzavnogo-upravlinna-v-sferi-pozeznoie-bezpeki/profesijno-vazlivi-akosti-kerivnika-v-organah-i-pidrozdilah-civilnogo-zahistu> (дата звернення: 06. 09. 2020).
5. Шадриков В. П. Новая модель специалиста: инновационная подготовка и компетентностный подход. Высшее образование сегодня. 2004. № 8. С. 26-31.

- 2.8.** *Valentina Oglikh* – PhD in Economics, Associate Professor
Oles Honchar Dnipro National University, Dnipro, Ukraine
Aleksii Shapovalov – PhD in Technical Sciences, Associate Professor,
Senior Research Fellow
University of Customs and Finance, Dnipro, Ukraine.
- 2.9.** *Iurii Poluliashchenko* – PhD of Pedagogical Sciences, Associate Professor
Luhansk Taras Shevchenko National University, Starobilsk, Ukraine.
- 2.10.** *Iryna Reshetova* – PhD of Pedagogical Sciences, Associate Professor
Olena Cherednyk – PhD of Pedagogical Sciences, Associate Professor
Nataliia Nikitina – PhD of Pedagogical Sciences, Associate Professor
Donbas State Pedagogical University, Slovyansk, Ukraine.
- 2.11.** *Olha Temchenko* – PhD of Pedagogical Sciences, Associate Professor
H. S. Skovoroda Kharkiv National Pedagogical University, Kharkiv,
Ukraine
Natalia Chevalkova – Teacher
State Vocational and Technical Educational Institution "Kharkiv Higher
Vocational School of Services Sector", Kharkiv, Ukraine.

Part 3. Features of the Management Process Organization in the Field of Services

- 3.1.** *Larysa Bogush* – PhD in Economics, Senior Research Scientist,
Ptoukha Institute for Demography and Social Studies of the National
Academy of Sciences of Ukraine, Kyiv, Ukraine.