

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ імені Г.С. КОСТЮКА**

ВАНЧЕНКО ЛЮДМИЛА ВІКТОРІВНА

УДК 159.9:005.95 (043.3)

**ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ**

19.00.05 – соціальна психологія; психологія соціальної роботи

Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата психологічних наук

Київ – 2019

Дисертацією є рукопис

Робота виконана на кафедрі психології управління ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України

Науковий керівник

кандидат психологічних наук, доцент **Філь Олена Анатоліївна**, фізична особа-підприємець, директор консалтингової компанії «HR Diamond Partners»

Офіційні опоненти:

доктор філософських наук, професор **Москаленко Валентина Володимирівна**, Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, лабораторія психології творчості, головний науковий співробітник;

кандидат психологічних наук, доцент **Волеваха Сергій Вікторович**, Чернігівський національний педагогічний університет імені Т.Г. Шевченка, кафедра соціальної та практичної психології, доцент

Захист відбудеться «___» _____ 2019 року об _____ годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.453.01 в Інституті психології імені Г.С. Костюка НАПН України за адресою: 01033, м. Київ, вул. Паньківська, 2

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України за адресою: 01033, м. Київ, вул. Паньківська, 2

Автореферат розісланий «___» _____ 2019 р.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

Т.М. Третяк

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Управління персоналом є однією з важливих галузей забезпечення життєдіяльності організації. В умовах постійних змін грамотно сформована система управління персоналом стає одним з ключових факторів досягнення цілей компанії.

АТ «Укрзалізниця» має стратегічне місце в транспортній інфраструктурі та вплив на економічний розвиток України, здійснює конкретну соціальну функцію – забезпечення потреб суспільного виробництва і населення країни в перевезеннях. Сама галузь залізничного транспорту, з одного боку, залежить від змін у зовнішньому середовищі, і, з іншого боку, сама спричиняє вплив на це середовище та представляє собою соціальний інститут, який зміщує акценти з вектору «людина – людина», «людина – техніка», «людина – знакова система» у багатовимірний простір «людина – людина – соціально-психологічне середовище», «людина – техніка – соціально-психологічне середовище», «людина – знакова система – соціально-психологічне середовище». Тобто, розвиток залізничної галузі як системи передбачає узгодженість економічної та соціальної підсистем.

Одним із першочергових пріоритетів реалізації Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020», схваленої Указом Президента України від 12 січня 2015 року № 5/2015 є реформа транспортної інфраструктури щодо запровадження європейських підходів у різних галузях транспорту. Основною метою реформування залізничного транспорту є розвиток конкуренції на ринку залізничних перевезень та підвищення ефективності діяльності галузі. Це потребує вдосконалення структури та методів управління залізничним транспортом, зміни соціальних установок, з одного боку, щодо АТ «Укрзалізниця» як компанії-роботодавця стратегічного значення, а з іншого боку – психологізації галузі залізничного транспорту з метою підвищення цінності людського капіталу та особистості з її потребами та компетентністю в технократичній системі.

Концептуальні положення про сутність та розвиток особистості як суб'єкта професійної діяльності розглядалися в працях Б. Ананьєва, О. Леонтьєва, Б. Ломова, С. Рубінштейна, Л. Виготського, Г. Костюка, С. Максименка, І. Беха. Дослідження людського капіталу представлені в зарубіжних працях Е. Адамі, Дж. Вілсон, Н. Дадаши, Т. Кларк, А. Мілс, А. Річарз та інших. Різні аспекти цієї проблеми досліджували вітчизняні науковці: В. Антонюк, Л. Батченко, М. Пірен.

Проблеми психологічного забезпечення системи управління персоналом вивчали О. Бондарчук, О. Брюховецька, Л. Карамушка, М. Корольчук, Г. Ложкін, Ю. Неталімов, О. Філь, І. Фурманов, Ю. Швалб та ін. Питання психологічного забезпечення професійної діяльності персоналу вивчали С. Боровікова, Т. Водолазська, М. Дмитрієва, Г. Нікіфоров, Л. Чернишова. Проблемами соціально-психологічного стану особистості та груп займалися: Г. Андрєєва, В. Дружинін, О. Кокун, В. Лавриненко, Д. Майєрс, В. Москаленко, А. Реан, Л. Столярєнко тощо.

Специфіку психологічного забезпечення професійної діяльності працівників залізничного транспорту вивчали З. Болотін, В. Сердюк, В. Зверєв, В. Компанієць, І. Ріхтер, Т. Селюкова, С. Солдатова, В. Самсонкін, В. Старовойт, І. Філатова. Психологічні проблеми управління на залізничному транспорті розглядали

К. Бондарчук, Н. Бурносков, Н. Зайченко, В. Зух, Є. Клімов, Б. Левін, О. Носкова.

Водночас, вирішення проблеми психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті, попри всю її актуальність, не виступала раніше предметом спеціального дослідження. Отже, актуальність проблеми та її недостатня теоретико-методологічна та практична розробленість зумовили вибір теми дисертаційного дослідження *«Особливості психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті»*.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження виконано в межах комплексних науково-дослідних тем кафедри психології управління Державного вищого навчального закладу «Університет менеджменту освіти»: «Психологічна підготовка керівників освітніх організацій до діяльності в умовах змін» (державний реєстраційний номер 0112U000700, 2012-2014 рр.), «Психологічне забезпечення діяльності освітніх організацій в умовах соціальних трансформацій» (2015-2016 рр.).

Тему дисертаційного дослідження затверджено на засіданні вченої ради ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України (протокол № 8 від 09.06.2015 р.) та узгоджено Міжвідомчою радою з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 7 від 27.10.2015 р.).

Об'єкт дослідження – система управління персоналом на залізничному транспорті.

Предмет дослідження – психологічне забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті.

Мета дослідження – розробити, теоретично обґрунтувати та визначити ефективність психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті.

В основу дослідження покладено **припущення** про те, що підвищення ефективності системи управління персоналом досягається шляхом організації та впровадження психологічного забезпечення системи управління персоналом, спрямованого на зміни соціальних установок щодо АТ «Укрзалізниця» як компанії-роботодавця та всередині компанії щодо підвищення цінності особистості.

Поставлені мета, предмет та об'єкт дослідження зумовили наступні **завдання дослідження**:

1. Визначити поняття та основні підходи до управління персоналом на залізничному транспорті.

2. Визначити поняття, розробити концепцію психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті та модель її впровадження.

3. Розробити та обґрунтувати теоретичну модель психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті як системоутворювального фактору психологічного забезпечення системи управління персоналом; на підставі психологічної експертизи основних нормативних документів, які регламентують професійну діяльність, сформулювати теоретичну модель психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського).

4. Емпірично дослідити проблеми психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті; виокремити соціально-

психологічні типи ефективного керівника.

5. Визначити рівень сформованості психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського) на корпоративному, власне управлінському та індивідуально-психологічному рівнях.

6. Практично впровадити модель психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті на корпоративному, власне управлінському та індивідуально-психологічному рівнях, визначити її ефективність.

Теоретико-методологічні засади дослідження. Для дослідження підходів до управління персоналом застосовано соціально-психологічний підхід (Г. Андрєєва, В. Дружинін, О. Ломов, А. Реан, А. Свенцицький, О. Шорохова); для дослідження психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті – системний підхід (К. Дідур, Б. Ломов, О. Кокун, Г. Ложкін, С. Максименко, В. Москаленко, В. Самсонкін, М. Смільсон, О. Степанов, А. Столяренко, Н. Чепелева); для дослідження психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті – компетентнісний підхід (О. Бондарчук, С. Боровікова, О. Брюховецька, Т. Водолазська, М. Дмитрієва, Л. Карамушка, О. Малхазов, О. Філь, О. Чуланова); багатовимірний підхід (В. Моргун, Є. Зеєр); психодіагностичний підхід (Л. Бурлачук, В. Моргун, Т. Корнилова, І. Тітов).

Методи дослідження. Для вирішення завдань наукової роботи були використані наступні методи: 1) *теоретичні*: аналіз та узагальнення наукової літератури; порівняння, узагальнення, систематизація науково-теоретичних і дослідницьких даних, теоретичне моделювання, контент-аналіз; 2) *емпіричні* (психологічна діагностика засобами анкетування та тестування): дослідження психологічних проблем управління персоналом на залізничному транспорті (методика незавершених речень для аналізу проблемних ситуацій управлінської діяльності, виявлення усвідомлень управлінської діяльності – питання 1, 4, 5 анкети «Анкета щодо визначення психологічної компетентності персоналу» О. Філь та Л. Ванченко – далі Анкета); аналіз когнітивної складової психологічної компетентності керівника (проективна методика – питання 6 Анкети); дослідження рівня сформованості знань про психологічну компетентність та вміння використовувати їх на практиці (методика незавершених речень для аналізу соціальних цінностей та усвідомлень управлінської діяльності – питання 1, 2, 3, 5 Анкети); дослідження орієнтованості на клієнта (методика незавершених речень для аналізу ціннісних пріоритетів респондентів (питання 3, 4, 5 Анкети); дослідження рівня сформованості психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті (*на корпоративному рівні*: «лояльність до організації» – шкала С «Мое рабочее место» методики «Який Ваш креативний потенціал?» (Г. Нікіфоров); *на рівні власне управлінському*: «уміння вирішувати нестандартні ситуації» – шкала А «Моя особистість» та шкала В «Мій підхід до розв’язання проблем» методики «Який Ваш креативний потенціал?» (Г. Нікіфоров); «здатність та уміння вести за собою, організувати роботу – методика «Рівень лідерського потенціалу» (Н. Фетіскін, В. Козлов, М. Мануйлов); «гуманістична спрямованість» – опитувальник «Орієнтація стилю діяльності менеджера» (Р. Блейк – Дж. Мутон); *на індивідуально-психологічному рівні*: «стресостійкість» – методика «Чи схильні Ви до стресу» (Ф. Хміль); «схильність до виваженого ризику» – методика «Діагностика

ступеня готовності до ризику» (А. Шуберт); «уміння функціонувати в соціально неоднорідних групах» – методика «Самооцінка конструктивної поведінки у конфлікті» (Н. Фетіскін); 3) *формувальний експеримент*. Обробка даних проводилася з використанням статистичних програм SPSS 15, MS Excel.

Організація та експериментальна база дослідження. Дослідження проводилось протягом 2015-2019 рр. та складалося з наступних етапів:

перший етап (2015 р.) – проведення теоретичного аналізу проблеми, дослідження основних наукових підходів до управління персоналом на залізничному транспорті, визначення поняття психологічного забезпечення системи управління персоналом та розроблення концепції його впровадження на залізничному транспорті;

другий етап (2016-2017 рр.) – проведення емпіричного дослідження проблем психологічного забезпечення системи управління персоналом, рівня сформованості психологічної компетентності керівника та впровадження моделі психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті;

третій етап (2018-2019 рр.) – аналіз ефективності впровадження моделі психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті.

Експериментальна база дослідження. Дослідженням охоплено 311 осіб: 92 особи – керівники лінійної ланки структурних підрозділів АТ «Укрзалізниця», 184 особи – керівники середньої ланки на базі регіональної філії «Південна залізниця» АТ «Укрзалізниця», 35 осіб – керівники вищої ланки структурних підрозділів АТ «Укрзалізниця».

Наукова новизна та теоретичне значення дослідження проблеми полягає в тому, що *вперше*:

- визначено основні підходи до управління персоналом на залізничному транспорті у розрізі історичних періодів, розкрито соціально-психологічні особливості діяльності АТ «Укрзалізниця», визначено концепцію психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті та розроблено модель її впровадження;

- розроблено теоретичну модель психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті: на корпоративному рівні – компетенції, які відповідають корпоративним вимогам до всіх працівників і описують психологічні якості, необхідні працівнику як члену корпорації для успішного виконання своїх посадових обов'язків відповідно до стратегічних цілей організації; на власне управлінському рівні – компетенції, які описують особистісні психологічні якості, необхідні керівнику для ефективного управління персоналом; на індивідуально-психологічному рівні – компетенції, які визначають психологічні якості, що забезпечують ефективне виконання посадових професійних обов'язків працівника;

- емпірично досліджено проблеми психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті;

- розроблено та емпірично досліджено рівень сформованості моделі психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського), яка представлена наступними компетенціями: на *корпоративному рівні* – лояльність до організації, орієнтованість на клієнта; на *власне управлінському рівні* – вміння вирішувати

нестандартні ситуації, здатність та вміння вести за собою та організувати роботу, знання про психологічну компетентність та вміння використовувати їх на практиці; на *індивідуально-психологічному рівні* – стресостійкість, схильність до виваженого ризику, уміння функціонувати в соціально неоднорідних групах.

- виокремлено соціально-психологічні типи ефективного керівника;
- визначено ефективність впровадження теоретичної моделі психологічного

забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті на корпоративному, власне управлінському та індивідуально-психологічному рівнях.

Набули подальшого розвитку методи розробки психологічних профілів посад, професійного відбору та навчання персоналу на залізничному транспорті.

Особистий внесок здобувача. Усі результати, наведені у дисертації, отримані самостійно. У статтях «Розвиток психологічної компетентності керівника як основи психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті: результати формульовального експерименту», «Система психологічного забезпечення професійної діяльності начальника поїзда (пасажирського)», опублікованих у співавторстві з науковим керівником О. Філь, у статті «Результати формульовального експерименту щодо розвитку психологічної компетентності керівника як основи психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті», опублікованої у співавторстві з професором В. Самсонкіним, автором дисертації проаналізовано літературні джерела, проведення емпіричних досліджень, здійснення статистичної обробки результатів та обґрунтування висновків (доробок здобувача становить 50%). У статті «Система психологічного забезпечення управління персоналом на залізничному транспорті: основні складові, здобутки, перспективи напрямку», опублікованої у співавторстві з професором С. Максименком та науковим керівником О. Філь, автором проаналізовано основні проблеми психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті, здійснено статистичну обробку емпіричних даних (доробок здобувача – 30%).

Надійність і достовірність результатів дисертаційного дослідження забезпечені теоретичним обґрунтуванням його вихідних положень на підставі методології загальної та соціальної психології; застосуванням методів, релевантних завданням, предмету й об'єкту дослідження, а також психодіагностичних методик та використанням надійних методів обробки статистичних даних.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що фактичні матеріали, теоретичні положення та висновки дисертаційного дослідження застосовані в АТ «Укрзалізниця» з метою модернізації системи управління персоналом на залізничному транспорті:

- на корпоративному рівні: психологізація галузі шляхом укладення Договору про професійне співробітництво Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України та АТ «Укрзалізниця»; поширення інформації серед залізничників засобами масової інформації; розробка теоретичної моделі «Центр соціально-психологічного забезпечення АТ «Укрзалізниця» з метою підвищення її конкурентоздатності як компанії-роботодавця на конкурентному ринку праці;
- на власне управлінському рівні: реалізація нової стратегії АТ «Укрзалізниця» щодо відбору працівників на посаду начальника поїзда (пасажирського) шляхом

впровадження моделі психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського) як технологія професійного відбору кандидатів;

- на індивідуально-психологічному рівні: створення моделі підготовки та професійного навчання управлінського персоналу на залізничному транспорті шляхом впровадження програми «Розвиток психологічної компетентності керівників залізничного транспорту»;

- апробовано пакет психодіагностичних методик для визначення проблем психологічного забезпечення системи управління персоналом та сформованості психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті;

- практично запроваджено модель психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті.

Результати дисертаційного дослідження впроваджено: у процес практичної діяльності за напрямком модернізації системи управління персоналом та впровадження антикорупційних стандартів поведінки в Державній адміністрації залізничного транспорту України (довідка № ЦЦК-6/413 від 08.12.2015), в управлінні АТ «Укрзалізниця» (довідка від 28.04.2016 № ЦЦБ-13/28), регіональній філії «Південна залізниця» АТ «Укрзалізниця» (довідка про впровадження 19.02.2019 № НОК-09/20); у навчально-виховний процес в Київському інституті залізничного транспорту Державного університету інфраструктури та технологій (довідка про впровадження від 01.04.2019 № 01-04/2019).

Апробація результатів дисертації. Результати роботи доповідалися автором на міжнародних конференціях: на V Міжнародній науково-практичній конференції «Маркетинг і логістика в системі менеджменту на залізничному транспорті» (м. Кам'янець-Подільський, 2015 р.); на I Міжнародній науково-практичній конференції «Конкурентологія та ринок праці: психологічні аспекти» (м. Київ, 2016 р.).

Результати роботи були представлені автором на *всеукраїнських конференціях*: науково-практичній конференції «Особистість в кризових життєвих обставинах: історія та сучасність» (Київ, 2015 р.); на II Всеукраїнській науково-практичній конференції «Психолого-педагогічний супровід фахової підготовки та підвищення кваліфікації особистості в умовах трансформації освіти» (м. Київ, 2017 р.); на Всеукраїнській науково-практичній конференції «Психолого-педагогічне забезпечення громадської підтримки освітніх інновацій» (м. Київ, 2017 р.).

Результати дослідження дисертації доповідалися та обговорювалися на засіданнях кафедри психології ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України (2015–2019 рр.).

Публікації. Основні положення дисертації знайшли своє відображення у 17 друкованих працях, з них: у наукових виданнях, включених до переліку, затвердженого МОН України – 2 статті; у збірниках, включених до міжнародних наукометричних баз – 3 статті; у зарубіжних періодичних фахових виданнях – 1 стаття; у інших наукових виданнях України – 5 статей; 6 тез виступів на наукових конференціях.

Структура та обсяг дисертації. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного з них, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний обсяг дисертації складає на 185 сторінок. Повний

обсяг дисертації становить 300 сторінок. Робота містить 20 рисунків на 8 сторінках, 31 таблицю на 19 сторінках, 9 додатків на 69 сторінках. Список використаних джерел нараховує 205 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність проблеми дисертації, визначено невирішені проблеми, пов'язані з обраною темою; сформульовано об'єкт, предмет, гіпотезу, мету та завдання, розкрито теоретико-методологічне підґрунтя і обґрунтовано методи дослідження; висвітлено наукову новизну роботи, її теоретичне та практичне значення; особистий внесок здобувача; надано інформацію про публікації та впровадження результатів.

У першому розділі *«Теоретико-методологічні засади дослідження психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті»* здійснено теоретичний аналіз особливостей системи управління персоналом на залізничному транспорті та її психологічного забезпечення, компетентності керівника як системо утворювального фактору психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті

Так, за результатами теоретико-методологічного аналізу (Г. Андрєєва, А. Свенцицький та ін.) констатовано зміну парадигм від економічної (концепція використання трудових ресурсів) до гуманістичної (концепція управління людським капіталом) на залізничному транспорті протягом ХХ ст., хоча і сьогодні у більшості керівників галузі ще домінує організаційно-бюрократичне мислення щодо управління персоналом (див. табл. 1). Впровадження концепції управління людським капіталом в галузі залізничного транспорту повинно узгоджуватися з новими потребами людини та мати важливе значення для управління персоналом однієї з найбільших за чисельністю компаній-роботодавців України (близько 250 тисяч співробітників), яка безпосередньо впливає на економічний розвиток регіонів країни і має стратегічне значення для країни.

Таблиця 1

Основні підходи до управління персоналом на залізничному транспорті у розрізі історичних періодів

Період дослідження	Стадія розвитку залізничного транспорту	Підходи до управління персоналом
1890-1920 рр.	Становлення галузі	Персонал – підлеглий
1920-1990 рр.	Технологічний розвиток галузі	Персонал – людський ресурс
1990-2015 рр.	Реформування галузі	Персонал – людський капітал

Спираючись на системний підхід (К. Дідур, Б. Ломов, О. Кокун, Г. Ложкін, С. Максименко, В. Москаленко, В. Самсонкін, М. Смульсон, О. Степанов, А. Столяренко, Н. Чепелева, О. Філь), визначено поняття **«система управління персоналом на залізничному транспорті»** як цілісна функціонально-організаційна система, яка складається з підсистем (кадрової стратегії, конкурентоздатного бренду компанії-роботодавця на ринку праці, підбору, адаптації, оцінки, мотивації, професійного розвитку персоналу, корпоративної культури тощо), вертикальних і

горизонтальних функціональних взаємозв'язків керівників і фахівців у процесі досягнення цілей компанії та виступає відкритою системою в ролі соціального інституту з соціально-психологічним середовищем.

Базуючись на підходах Б. Ананьєва, І. Беха, Л. Виготського, О. Кокуна, Г. Костюка, М. Корольчука, В. Крайнюка, О. Леонтьєва, Б. Ломова, С. Максименка, С. Рубінштейна, А. Свенцицького, визначено поняття **психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті** як комплекс психодіагностичних (професійний відбір та атестація, визначення необхідності спрямованості розвитку особистості), профілактичних (цілеспрямована, систематична робота з керівниками для попередження негативних явищ у колективі), консультативних (надання конкретної психологічної допомоги керівникам з проблем управління персоналом), психолого-педагогічних (формування та розвиток важливих професійних якостей, умінь та навичок, проведення соціально-психологічного тренінгу) заходів, спрямованих на ефективну реалізацію цілей системи управління персоналом.

Аналіз літературних джерел дозволив визначити проблеми психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті, а саме: відсутність системного підходу до психологічного забезпечення системи управління персоналом (М. Васильєв, І. Ріхтер, В. Старовойт), несприятливий соціально-психологічний клімат (А. Чупров, М. Стржіжевський), відсутність ефективної концепції професійного психологічного добору персоналу (В. Самсонкін, І. Філатова), недостатній рівень психологічної компетентності керівника (Є. Климов, О. Носкова, М. Стржіжевський, В. Старовойт, Р. Сущенко), низький рівень вмотивованості (В. Дулєсова, Я. Петінов) та деструктивна поведінка персоналу (М. Васильєв, І. Ріхтер, А. Чупров).

За результатами дослідження, базуючись на системному підході та моделі психологічного забезпечення управління підприємством О. Філь, розроблено концепцію психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті, яка включає: розробку концепції управління персоналом, психологічний аудит організаційного середовища та кадровий аудит професійної відповідності персоналу, професійний відбір персоналу, розробка та стандартизація системи методів професійного відбору, адаптація, система мотивації, атестація/оцінка персоналу; формування корпоративної культури, управління кар'єрою персоналу, психологічна безпека персоналу, супровід звільнення персоналу, навчання і розвиток персоналу та ін.

Встановлено *об'єкт психологічного забезпечення* – система управління персоналом на залізничному транспорті та *суб'єкт психологічного забезпечення* – централізовано керовану систему, яка здійснює цілеспрямовану роботу з управління персоналом; визначено *мету психологічного забезпечення* системи управління персоналом на залізничному транспорті – створити оптимальні психологічні умови для ефективного управління персоналом на залізничному транспорті та забезпечення конкурентоздатності корпорації на ринку праці, послуг.

Розроблено теоретичну модель впровадження психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті (див. табл. 2) та виокремлено наступні блоки управлінської діяльності: 1) блок «Корпоративний

рівень» – представляє діяльність щодо визначення стратегії організації в цілому, поведінки персоналу, що дозволяє сприймати компанію як цілісну систему;
 2) блок «Власне управлінський рівень» – представляє управлінську діяльність щодо забезпечення координації роботи структурних підрозділів організації;
 3) блок «Індивідуально-психологічний рівень» – представляє оперативну діяльність керівника в організації.

Таблиця 2

Теоретична модель впровадження психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті

Етапи	Рівень управління	Результати
I етап (2015-2016)	Корпоративний рівень	Психологізація галузі залізничного транспорту Реалізація нової стратегії Укрзалізниці щодо відбору працівників
II етап (2016)	Власне управлінський рівень	Упровадження моделі психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського) для процедури відбору персоналу
III етап (2016-2019)	Індивідуально-психологічний рівень	Упровадження програми «Розвиток психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті»

Спираючись на компетентнісний підхід (О. Бондарчук, С. Боровікова, О. Брюховецька, Т. Водолазська, М. Дмитрієва, Л. Карамушка та інші), розроблено трирівневу теоретичну модель психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті (див. рис. 1) на корпоративному, власне управлінському та індивідуально-психологічному рівнях.

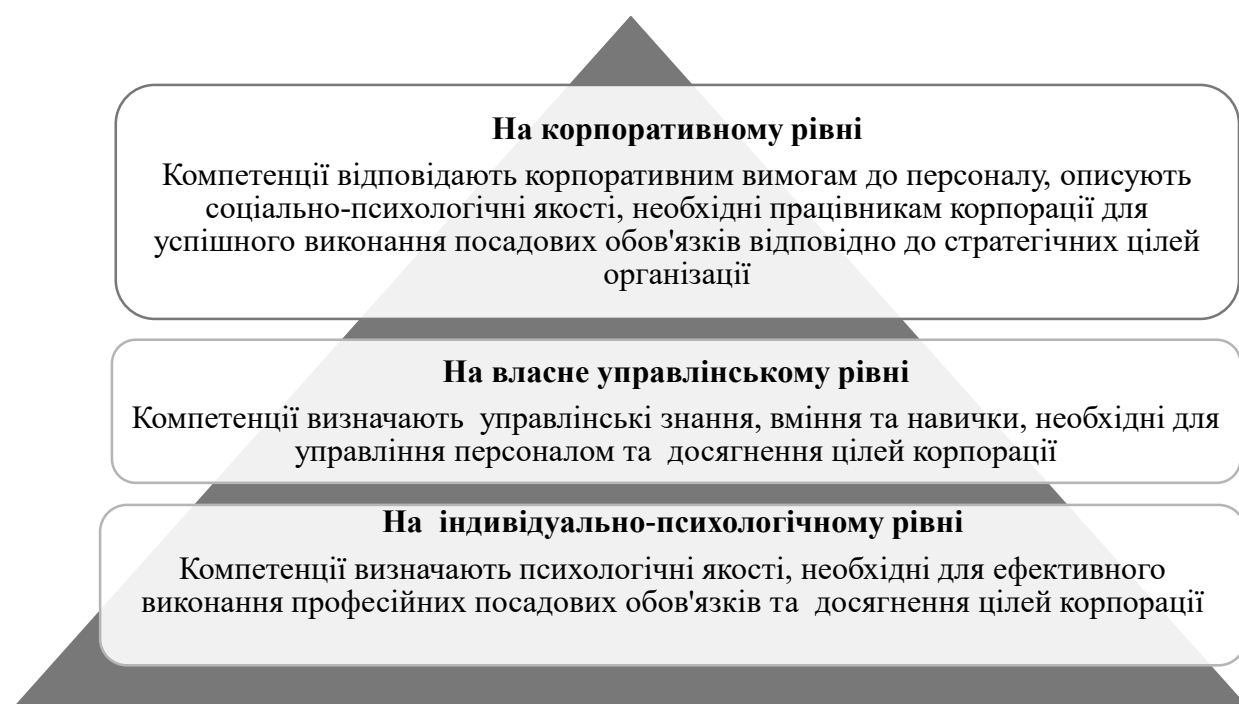


Рис. 1 Теоретична модель психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті

У рамках реалізації нової стратегії АТ «Укрзалізниця» щодо відбору працівників на посаду начальника поїзда (пасажирського) проведено перевірку сформованості теоретичної моделі психологічної компетенції керівника на залізничному транспорті. За результатами психологічної експертизи основних нормативних документів, які регламентують професійну діяльність начальника поїзда (пасажирського), встановлено відсутність психологічних вимог до загальних особистісних якостей, навиків з психології управління персоналом, конфліктології, готовності до управління, лідерського потенціалу, схильності до ризику, дотримання корпоративної культури та інше.

На підставі отриманих результатів було спроектовано та обґрунтовано теоретичну модель психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського): на корпоративному рівні представлені наступні компетенції: лояльність до організації, орієнтованість на клієнта; на власне управлінському рівні представлені наступні компетенції: уміння вирішувати нестандартні ситуації, здатність та вміння вести за собою та організувати роботу, знання про психологічну компетентність та вміння використовувати їх на практиці; на індивідуально-психологічному рівні орті представлені наступні компетенції: стресостійкість, схильність до виваженого ризику, уміння функціонувати в соціально неоднорідних групах.

Отже, результатом теоретичного етапу є обґрунтування психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті та визначення її системоутворювального фактору – психологічну компетентність керівника на залізничному транспорті.

У другому розділі роботи *«Емпіричне дослідження особливостей психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті»* викладено загальну стратегію емпіричного дослідження особливостей психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті, що дало змогу виокремити проблеми психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті та визначити рівень сформованості психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті; проведено якісний та кількісний аналіз та інтерпретацію отриманих результатів.

Для реалізації етапів дослідження застосовано комплекс діагностичних методик, представлених в таблиці 3.

Таблиця 3

Комплекс методик щодо діагностики системи управління персоналом на залізничному транспорті

Завдання	Методики дослідження
Проблемно-пошуковий етап дослідження	
Визначити психологічні проблеми управління персоналом на залізничному транспорті	Методика незавершених речень та проективна методика для аналізу проблемних ситуацій управлінської діяльності («Анкета щодо визначення психологічної компетентності персоналу» О. Філь, Л. Ванченко)

Продовження таблиці 3

Завдання	Методики дослідження	
Основний етап дослідження		
Анкетування		
Провести дослідження сформованості рівня знань про психологічну компетентність та вміння використовувати їх на практиці	методика незавершених речень («Анкета щодо визначення психологічної компетентності персоналу» О. Філь, Л. Ванченко)	
Провести дослідження персоналу щодо орієнтованості на клієнта		
Метод експертного опитування		
Провести експертне опитування щодо характеристики якостей ефективних керівників	анкета «Характеристика якостей ефективного керівника» (О. Філь, Л. Ванченко)	
Тестування рівнів сформованості психологічної компетентності		
Визначити рівні сформованості психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті	На корпоративному рівні: лояльність до організації: шкала С «Моє робоче середовище» методики «Який Ваш креативний потенціал?» (Г. Нікіфоров)	
	На рівні власне управлінському: уміння вирішувати нестандартні ситуації: шкала А «Моя особистість» та шкала В «Мій підхід до розв’язання проблем» методики «Який Ваш креативний потенціал?» (Г. Нікіфоров); здатність та вміння вести за собою, організувати роботу: методика «Рівень лідерського потенціалу» (Н. Фетіскін, В. Козлов, М. Мануйлов); гуманістична спрямованість: опитувальник «Орієнтація стилю діяльності менеджера» (Р. Блейк – Дж. Мутон)	
	На індивідуально-психологічному рівні: стресостійкість: методика «Чи схильні ви до стресу» (Ф. Хміль); схильність до виваженого ризику: методика «Діагностика ступеня готовності до ризику» (А. Шуберт); уміння функціонувати в соціально неоднорідних групах: методика «Самооцінка конструктивної поведінки у конфлікті» (Н. Фетіскін)	

На проблемно-пошуковому етапі емпіричного дослідження за методикою незавершених речень, проективною методикою та аналізу проблемних ситуацій управлінської діяльності виокремлено основні психологічні проблеми управління персоналом на залізничному транспорті:

1. За результатами аналізу проблемних ситуацій управлінської діяльності – відсутність технології підбору персоналу та делегування повноважень з боку вищого керівництва (37,5%), відсутність комунікації між керівниками окремих ланок та підлеглим персоналом (25%), деструктивну поведінку на всіх щаблях влади (18,7%), кумівство (6,3%); невпевненість у власних здібностях (6,3%), матеріальна залежність від прийняття управлінських рішень з боку керівництва щодо покарання або заохочення (6,2%).

2. За результатами проективної методики – відсутність соціальної цінності особистості людини у техногенній системі – 31,9%, деструктивна поведінка – 24,1%,

несприятливий соціально-психологічний клімат – 18,5%, відсутність дієвої системи управління персоналом – 13,5%, кар’єризм та пріоритет матеріальних цінностей – 10,2%, низький рівень організації командної роботи – 6,3%, дезінтеграція персоналу в умовах змін – 1,8%.

3. За результатами аналізу проблемних ситуацій управлінської діяльності та проективної методики розглянуто шляхи вирішення проблем управління персоналом керівниками на залізничному транспорті. З табл. 4 видно, що керівники лінійної ланки бачать наступні шляхи вирішення психологічних проблем системи управління персоналом: на власне управлінському рівні – 44,5%, на корпоративному рівні – 39%, на індивідуальному рівні – 16,5%. Припускаємо, що така ситуація склалася внаслідок того, що вони не мають повноважень вирішувати проблеми на своєму рівні. Керівники середньої ланки пропонують вирішувати проблеми на кожному рівні управління, а саме: на корпоративному – 30,4%, на власне управлінському – 34,1%, на індивідуальному рівні – 35,5%. Керівники вищої ланки пропонують вирішувати проблеми на корпоративному рівні (51,7%) та власне управлінському рівні (41,3%), при цьому практично не приділяють увагу на вирішення проблем на індивідуально-психологічному рівні – 7,0%. Припускаємо, що це стало наслідком авторитарно-бюрократичного стилю керування, довгі роки притаманного АТ «Укрзалізниця» під впливом факторів часу, простору та безпеки, де особистість залізничника виступала у ролі виробничого ресурсу компанії, а не людського капіталу.

Таблиця 4

**Шляхи вирішення проблем системи управління персоналом
на залізничному транспорті**

Рівень	Керівники лінійної ланки, %	Керівники середньої ланки, %	Керівники вищої ланки, %
корпоративний	39,0	30,4	51,7
власне управлінський	44,5	34,1	41,3
індивідуально-психологічний	16,5	35,5	7,0

За результатами основного етапу емпіричного дослідження якостей ефективного керівника шляхом експертного опитування визначено психологічні характеристики ефективного керівника та виокремлено соціально-психологічні типи ефективного керівника.

Так, за результатами факторного аналізу отриманих результатів щодо психологічних характеристик ефективного керівника виокремлено 7 факторів, які охопили 90% сумарної дисперсії.

Перший фактор (16,8% сумарної дисперсії) інтерпретований як «Конструктивність». Зміст фактору розкривають такі характеристики якостей керівника як «врівноваженість» (0,895), «конструктивна поведінка у конфлікті» (0,899), «психологічна готовність до управління» (0,734), «антикорупційна поведінка» (0,613), стресостійкість (0,545), але відсутність лідерства та клієнт орієнтованості позбавляє керівника можливості бути ефективним в умовах змін. До другого фактору «Справедливість» (14,2% сумарної дисперсії) увійшли

психологічні якості: «справедливість» (0,929), «чесність» (0,730), «енергійність» (0,575). До третього фактору «Досвідченість» (13% сумарної дисперсії) увійшли психологічні якості: «досвідченість» (0,609), «компетентність» (0,919), «орієнтація на персонал» (0,855). До четвертого фактору «Авторитетність» (12,4 % сумарної дисперсії) увійшли психологічні якості: «авторитетність» (0,930), «креативність» (0,786), «організаторські здібності» (0,692). До п'ятого фактору «Клієнтоорієнтованість» (11,8 % сумарної дисперсії) увійшли психологічні якості: «орієнтованість на клієнта» (0,941), «доброзичливість» (0,805). До шостого фактору «Лідерство» (11,4% сумарної дисперсії) увійшли психологічні якості: «лідерський потенціал» (0,919), «інтелектуальність» (0,694), «комунікабельність» (0,545). До сьомого фактору «Амбівалентність психологічної компетентності» (10,6% сумарної дисперсії) увійшли психологічні якості: «відповідальність» (-0,917), «висока психологічна культура» (0,631), як припущення, керівник володіє необхідним рівнем сформованості психологічної компетентності, але знімає з себе відповідальність за власні помилки.

За результатами кластерного аналізу визначено соціально-психологічні типи ефективного керівника (див. табл. 5) з погляду їх амбівалентності (позитивний полюс амбівалентності – «конкурентні переваги», які сприяють успішній управлінській діяльності, негативний полюс амбівалентності – «бар'єри» успішної управлінської діяльності).

Таблиця 5

Зміст та структура психологічних типів ефективного керівника на залізничному транспорті

Назва факторів	Психологічні типи керівника			
	I тип	II тип	III тип	IV тип
Конструктивність	,68765	,18331	-2,78273	,15379
Справедливість	,62024	-,48477	,98661	,34077
Досвідченість	,42233	,19968	,38977	-1,21627
Авторитетність	,37573	-,38589	,20567	,67909
Клієнтоорієнтованість	-1,02218	,15595	-,27718	,69291
Лідерство	-1,15726	,22520	,08420	,43955
Амбівалентність	-,12409	-,18267	-,15796	,75109

Дані типи отримали умовні назви: I тип «Виконавець» (конкурентна перевага: «конструктивність» (0,68765), «справедливість» (0,62024); бар'єри: «лідерство» (-1,15726) та «клієнтоорієнтованість» (-1,02218)); II тип «Протеже» (без конкурентних переваг, бар'єри: «авторитетність» (-38589) та «справедливість» (-0,48477)); III тип «Борець за справедливість» (конкурентна перевага «справедливість» (0,98661), бар'єр «конструктивність» (-2,78273)); IV тип «Лідер» (конкурентна перевага: «клієнтоорієнтованість» (0,69291) та авторитетність (0,67909), бар'єр «досвідченість» (-1,21627)).

За результатами тестування визначено сформованість психологічної компетенції начальника поїзда (пасажирського) відповідно до рівнів управління (див. табл. 6):

1. На *корпоративному рівні* виявлено недостатній рівень сформованості психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського): лояльність до організації керівника – низький рівень (80,0%); орієнтованість на клієнта – середній рівень (58,9%).

2. На *власне управлінському рівні* виявлено середній рівень сформованості психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського): уміння вирішувати нестандартні ситуації – середній рівень (94,7%); здатність та уміння вести за собою, організувати роботу – низький рівень (51,3%); знання про психологічну компетентність та вміння використовувати їх на практиці – середній рівень (69,2%).

3. На *індивідуально-психологічному рівні* виявлено середній рівень сформованості психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського): стресостійкість – низький рівень (61,5%), схильність до ризику – середній рівень (72,7%), уміння функціонувати в соціально неоднорідних групах – високий рівень (95,8%). Але при цьому звертає на себе увагу той факт, що керівник хоча і демонструє конструктивний спосіб реагування у конфлікті (95,2%), але легко впадає в стрес (61,5%).

Таблиця 6

Сформованість психологічної компетенції начальника поїзда (пасажирського)

Характеристики	Рівні сформованості		
	н.р.	с.р.	в.р.
<i>Корпоративний рівень</i>			
Лояльність до організації	80,0	20,0	-
Орієнтованість на клієнта	35,1	58,9	6,0
<i>Власне управлінський рівень</i>			
Уміння вирішувати нестандартні ситуації	5,3	94,7	-
Здатність та вміння вести за собою, організувати роботу	51,3	48,7	-
Знання про психологічну компетентність та вміння використовувати їх на практиці	23,1	69,2	7,7
<i>Індивідуально-психологічний рівень</i>			
Стресостійкість	61,5	15,4	23,1
Схильність до ризику	19,5	72,7	7,8
Уміння функціонувати в соціально неоднорідних група	4,8	-	95,2

Отже, проведене емпіричне дослідження дозволило констатувати основні проблеми психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті та визначити рівень сформованості психологічної компетенції начальника поїзда (пасажирського).

У третьому розділі роботи «Впровадження моделі психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті» представлено теоретичне обґрунтування та зміст формульованого експерименту; наведено результати впровадження моделі психологічного забезпечення системи

управління на залізничному транспорті (див. табл. 7) та результати її ефективності.

Етапи та результати впровадження психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті розглянуто у розрізі корпоративного, власне управлінського та індивідуально-психологічного рівнів.

На *корпоративному рівні* запроваджено заходи щодо психологізації галузі залізничного транспорту (підписано Договір про професійне співробітництво Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України та Державної адміністрації залізничного транспорту з метою психологізації галузі залізничного транспорту, розроблено проект «Центр соціального-психологічного забезпечення» АТ «Укрзалізниця»), організовано роботу щодо інформування залізничників через засоби масової інформації про впровадження психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті з метою розвитку психологічної компетентності персоналу, розроблено та впроваджено систему психологічного забезпечення антикорупційного менеджменту на залізничному транспорті.

На *власне управлінському рівні* запроваджено модель психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського) для процедури відбору, оцінки та адаптації зазначеної категорії персоналу.

На *індивідуально-психологічному рівні* розроблено структуру та етапи реалізації Програми «Розвиток психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті» та визначено її ефективність.

Таблиця 7

Результати впровадження психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті

	Інструмент	Результат
Корпоративний рівень	<i>Психологізація галузі залізничного транспорту</i>	
	Договір про професійне співробітництво Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України та АТ «Укрзалізниця»	Концепція практичного впровадження психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті, розроблення проекту «Центр соціального-психологічного забезпечення» АТ «Укрзалізниця»
	Поширення інформації щодо психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті	Інформування (просвіта) персоналу на залізничному транспорті засобами медіа-ресурсів з метою підвищення рівню психологічної компетенції та формування ціннісних установок
	<i>Реалізації нової стратегії АТ «Укрзалізниця» щодо відбору працівників на посаду начальника поїзда (пасажирського)</i>	
	Науково-практичний проект	Проведення психологічної експертизи основних нормативних документів, регламентуючих професійну діяльність начальника поїзда (пасажирського), формування пропозиції АТ «Укрзалізниця» щодо модернізації системи управління персоналом на залізничному транспорті та внесення вимог до психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського) в Довідник

Продовження таблиці 7

	Інструмент	Результат
Корпоративний рівень		кваліфікаційних характеристик професій працівників (випуск 66 «Залізничний транспорт і метрополітен»)
	<i>Формування стандартів антикорупційного менеджменту</i>	
	Система психологічного забезпечення антикорупційного менеджменту	Проект «Правил відповідності корпоративній етиці в АТ «Укрзалізниця»
Управлінський рівень	<i>Упровадження моделі психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського) для процедури відбору персоналу</i>	
	Комплекс методик щодо діагностики системи управління персоналом на залізничному транспорті	Аналіз проблем психологічного забезпечення професійної діяльності начальника поїзда (пасажирського) та визначення рівня сформованості психологічної компетентності персоналу
	Порядок професійного відбору кандидатів на посаду начальника поїзда пасажирського (наказ АТ «Укрзалізниця» від 07.10.2015 року № 406-Ц/од «Про запровадження системи професійного відбору»)	Технологія професійного відбору кандидатів на посаду начальника поїзда (пасажирського), практичне впровадження теоретичної моделі психологічної компетенції начальника поїзда (пасажирського), розробка кейсів для оцінки персоналу
Індивідуально-психологічний рівень	<i>Розвиток психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті</i>	
	Програма «Розвиток психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті»	Модуль для підготовки та професійного навчання управлінського персоналу на залізничному транспорті

Основним критерієм оцінки ефективності формуального експерименту виступає зміна соціальних установок щодо особистості залізничника з метою забезпечення потреб залізничного транспорту в умовах реформування галузі. Для виявлення змін соціальних установок проведено контент-аналіз смислових атитюдів інтернет-ресурсів, які висвітлюють діяльність залізничного транспорту, а саме: Всеукраїнська залізнична газета «Магістраль», Медіа-центр «Магістраль», Прес-Центр АТ «Укрзалізниця».

У результаті дослідження встановлено, що протягом 2010-2014 років в інтернет-ресурсах зустрічалися наступні смислові атитюди: навчання персоналу (2011 р.) – 4,2%, підвищення кваліфікації та навчання персоналу (2013 р.) – 8,3%. Вже впродовж 2015-2019 р. сформувалася нова шкала цінностей на залізничному транспорті, що містить наступні атитюди: професійний відбір персоналу (12,5%), корпоративна культура (8,3%), соціальна орієнтація (16,7%), розвиток персоналу (37,5%), орієнтація на особистість (12,5%). Частота поширеності смислових атитюдів протягом 2015-2019 рр. склала 87,5% (див. табл. 8).

Таблиця 8

Узагальнені результати контент-аналізу змін соціальних установок щодо особистості на залізничному транспорті

Рівень/етап дослідження	Смислові атитюди	Частота поширеності, %			
		(2010-2014)		(2015-2019)	
Корпоративний	Корпоративна культура	0	0	8,3	25,0
	Соціальні орієнтації у галузі	0		16,7	
Власне управлінський	Професійний відбір/підбір управлінського персоналу	0	0	12,5	12,5
Індивідуально-психологічний	Розвиток персоналу	12,5	12,5	37,5	50,0
	Орієнтація на особистість	0		12,5	
РАЗОМ		12,5		87,5	

Отже, за результатами впровадження психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті констатовано зміни соціальних установок щодо особистості залізничника, формування нової шкали цінностей на залізничному транспорті, яка містить такі елементи як професійний відбір/підбір персоналу, корпоративна культура, соціальна орієнтація, орієнтація на особистість, розвиток персоналу та доведено ефективність впровадження на корпоративному рівні – 25%, на рівні власне управлінському – 12,5%, на особистісному рівні – 50%.

ВИСНОВКИ

Результати теоретико-експериментального та емпіричного дослідження особливостей психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті, проведення формувального експерименту щодо практичного впровадження моделі психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті дають можливість зробити наступні висновки:

1. Система управління персоналом на залізничному транспорті виступає як цілісна функціонально-організаційна система, яка складається з підсистем (кадрової стратегії, бренду компанії-роботодавця на ринку праці, підбору персоналу, адаптації, оцінки, мотивації персоналу, професійного розвитку персоналу, корпоративної культури, тощо), вертикальних і горизонтальних функціональних взаємозв'язків керівників і фахівців у процесі досягнення цілей компанії та виступає відкритою системою в ролі соціального інституту з соціально-психологічним середовищем. У розрізі історичних періодів основні підходи до управління персоналом на залізничному транспорті поступово змінювалися від використання трудових ресурсів до управління людським капіталом.

2. Психологічне забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті представляє собою комплекс психодіагностичних (професійний відбір та атестація, визначення необхідності спрямованості розвитку особистості), профілактичних (цілеспрямована, систематична робота з керівниками для попередження негативних явищ у колективі), консультативних (надання конкретної психологічної допомоги керівникам з проблем управління персоналом),

психолого-педагогічних (формування та розвиток важливих професійних якостей, умінь та навичок, проведення соціально-психологічного тренінгу) заходів, спрямованих на ефективну реалізацію цілей системи управління персоналом.

Об'єктом психологічного забезпечення виступає система управління персоналом на залізничному транспорті, суб'єктом – централізовано керована система, яка здійснює цілеспрямовану роботу щодо управління персоналом; концепція психологічного забезпечення системи управління персоналу на залізничному транспорті включає розробку концепції управління персоналом, психологічний аудит організаційного середовища та кадровий аудит професійної відповідності персоналу, професійний відбір персоналу, розробка та стандартизація системи методів професійного відбору, адаптація, система мотивації, атестація/оцінка персоналу, формування корпоративної культури, управління кар'єрою персоналу, супровід звільнення персоналу, навчання і розвиток персоналу та ін.

Теоретична модель впровадження психологічного забезпечення на залізничному транспорті представлена у розрізі наступних трьох рівнів: а) корпоративного рівня (психологізація галузі залізничного транспорту, реалізація нової стратегії Укрзалізниці щодо відбору працівників); б) власне управлінського рівня (впровадження моделі психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського) для процедури відбору персоналу); в) індивідуально-психологічного рівня (впровадження програми «Розвиток психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті»).

3. Системоутворювальним фактором психологічного забезпечення системи управління персоналом виступає психологічна компетентність керівника на залізничному транспорті. Теоретична модель психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті на *корпоративному рівні* включає компетенції, які відповідають корпоративним вимогам до всіх працівників і описують соціально-психологічні якості, необхідні працівнику як члену корпорації для успішного виконання своїх посадових обов'язків відповідно до стратегічних цілей організації; на *власне управлінському рівні* – компетенції, які визначають управлінські знання, вміння та навички, необхідні для успішного керівника; на *індивідуально-психологічному рівні* – компетенції, які визначають соціально-психологічні якості, необхідні для ефективного виконання посадових професійних обов'язків працівника.

На підставі психологічної експертизи основних нормативних документів, які регламентують професійну діяльність начальника поїзда (пасажирського) сформовано теоретичну модель психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського): на корпоративному рівні психологічна компетентність представлена наступними компетенціями: лояльність до організації, орієнтованість на клієнта; на власне управлінському рівні – уміння вирішувати нестандартні ситуації (творче мислення), здатність та уміння вести за собою та організувати роботу, знання про психологічну компетентність та вміння використовувати їх на практиці; на індивідуально-психологічному рівні – стресостійкість, схильність до виваженого ризику, уміння функціонувати в соціально неоднорідних групах.

4. Аналіз управлінської діяльності показав основні психологічні проблеми управління персоналом на залізничному транспорті: відсутність технології підбору персоналу та делегування повноважень з боку вищого керівництва, відсутність соціальної цінності особистості людини, відсутність комунікації між керівниками та підлеглим персоналом, деструктивна поведінка, несприятливий соціально-психологічний клімат, кар'єризм та пріоритет матеріальних цінностей, кумівство, матеріальна залежність від прийняття управлінських рішень з боку керівництва щодо покарання або заохочення, низький рівень організації командної роботи, невпевненість у власних здібностях.

Виокремлено фактори, які впливають на ефективність керівника, до яких відносяться «Конструктивність», «Справедливість», «Досвідченість», «Авторитетність», «Клієнтоорієнтованість», «Лідерство» «Амбівалентність психологічної компетентності» та визначено соціально-психологічні типи ефективного керівника: «Виконавець», «Протеже», «Борець за справедливість», «Лідер».

5. За результатами емпіричного дослідження визначено рівень сформованості психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського): на корпоративному рівні – недостатній (лояльність до організації, орієнтованість на клієнта); на власне управлінському рівні середній (уміння вирішувати нестандартні ситуації, здатність та уміння вести за собою, організувати роботу, знання про психологічну компетентність та вміння використовувати їх на практиці), на індивідуально-психологічному рівні середній (стресостійкість, схильність до ризику, уміння функціонувати в соціально неоднорідних групах).

6. Під час впровадження психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті розроблено та обґрунтовано теоретичну модель «Центр соціально-психологічного забезпечення» АТ «Укрзалізниця»; проведено роботу з інформування персоналу щодо впровадження психологічного забезпечення системи управління персоналом шляхом використання медіа-ресурсів, конференцій, семінарів-нарад; розроблено систему психологічного забезпечення антикорупційного менеджменту та апробовано окремі її елементи; здійснено психологічну експертизу основних нормативних документів, які регламентують професійну діяльність начальника поїзда (пасажирського); розроблено та впроваджено модель психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського); розроблено та впроваджено професійний відбір кандидатів на посаду начальника поїзда (пасажирського); розроблена та апробована програма «Розвиток психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті».

На підставі результатів формувального експерименту констатовано зміни соціальних установок щодо особистості залізничника, формування нової шкали цінностей на залізничному транспорті, яка містить такі елементи як професійний відбір/підбір персоналу, корпоративна культура, соціальна орієнтація, орієнтація на особистість та доведено ефективність впровадження на корпоративному рівні – 25%, на рівні власне управлінському – 12,5%, на особистісному рівні – 50%.

Перспективи подальшого дослідження обраної проблематики ми вбачаємо в дослідженнях, які б дозволили шляхом розвитку людського потенціалу АТ «Укрзалізниця» підвищити її конкурентоздатність як найпотужнішої сучасної

транспортної корпорації в Україні на ринку послуг, як такої, що стратегічний впливає на економічний розвиток країни.

СПИСОК ПРАЦЬ, ОПУБЛІКОВАНИХ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

*Публікації у фахових виданнях, включених до переліку, затвердженого
МОН України*

1. Ванченко Л.В. Психологічні проблеми управління персоналом на залізничному транспорті: результати емпіричного дослідження / Л.В. Ванченко// Теоретичні та прикладні проблеми психології: збірник наукових праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Северодонецьк, 2017. – №3 (44). – С.192-207.

2. Ванченко Л.В. Розвиток психологічної компетентності керівника як основи психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті: результати формульовального експерименту/ Філь О.А., Ванченко Л.В. // Збірник наукових праць «Вісник післядипломної освіти» Серія «Соціальні та поведінкові науки» Випуск 7(36) 2019. – С. 179-208.

Публікації у виданнях, що входять до наукометричних баз:

3. Ванченко Л.В. Актуальні психологічні проблеми управління персоналом на залізничному транспорті. Психологічний часопис: збірник наукових праць/ Л.В. Ванченко/ за ред. С.Д. Максименка. – № 9 . – Вип. 19. – Київ : Інститут психології імені Г.С. Костюка Національної академії педагогічних наук України, 2018. – С. 152-168. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.apsijournal.com/index.php/psyjournal/issue/view/19/Psychological%20Journal%209.pdf>.

4. Vanchenko L. Results of examination of system of psychological ensuring professional activity of the chief of the train (passenger) and aspects of psychological ensuring anti-corruption activity on railway transport/ L.Vanchenko // Fundamental and applied researches in practice of leading scientific schools, 2016 – 3 (15). – P. 16-28.

5. Vanchenko L. Features of psychological support of personnel management in railway transport: empirical studies. / L.Vanchenko // Fundamental and applied researches in practice of leading scientific schools, 2018 – 30 (6). – P. 36-44.

Наукові праці у зарубіжних періодичних фахових виданнях

6. Ванченко Л.В. Особенности психологического обеспечения системы управления персоналом на железнодорожном транспорте: этапы внедрения /Л.В. Ванченко// Право. Экономика. Психология: научно-практический международный журнал Витебского государственного университета им. П. М. Машерова – Витебск, 2018. – № 4. – С.74-82.

Публікації у інших наукових виданнях:

7. Ванченко Л.В. Система психологічного забезпечення управління персоналом на залізничному транспорті: основні складові, здобутки, перспективи напрямку// С.Д. Максименко, О.А. Філь, Л.В. Ванченко // Залізничний транспорт України. – 2015. - № 6. – С. 55-65.

8. Ванченко Л.В. Система психологічного забезпечення професійної діяльності начальника поїзда (пасажирського) //О.А. Філь, Л.В. Ванченко/ Міжнародний професійний журнал «Вагонний парк» – 2016. - № 1-2. – С. 62-64.

9. Ванченко Л.В. Система психологічного забезпечення професійної діяльності начальника пасажирського поїзда // О.А. Філь, Л.В. Ванченко/ Міжнародний професійний журнал «Вагонний парк» – 2018. - № 1-2. – С. 44-48.

10. Ванченко Л.В. Актуальні психологічні проблеми системи управління на залізничному транспорті// Л.В. Ванченко// Міжнародний професійний журнал «Вагонний парк» – 2018. - № 8. – С. 10-14.

11. Ванченко Л.В. Результати формувального експерименту щодо розвитку психологічної компетентності керівника як основи психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті // Л. Ванченко, В. Самсонкін// Міжнародний професійний журнал «Вагонний парк» – 2019. - № 5 – С. 22-27.

Матеріали науково-практичних конференцій, тези доповідей:

12. Ванченко Л. В. Транспортна психологія як чинник конкурентоздатності сучасних організацій транспортної інфраструктури // О.А. Філь, Л.В. Ванченко/ Конкурентологія та ринок праці: психологічні аспекти : тези I Міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 8-9 грудня 2016 р.) – К.: ДВНЗ «Університет менеджменту освіти», 2016. – С. 23-29. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://umo.edu.ua/konferenciji/i-mizhnarodna-naukovo-praktichna-konferencija-z-temi-konkurentologhija-ta-rinok-praci-psikhologhichni-aspekti>.

13. Ванченко Л.В. Компетентнісний підхід до психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті// Л.В. Ванченко/ Психолого-педагогічний супровід фахової підготовки та підвищення кваліфікації особистості в умовах трансформації освіти: тези II Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Київ, 26 травня 2017 р.) – К. : ДВНЗ «Університет менеджменту освіти», 2017. – С. 15-17. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://umo.edu.ua/konferenciji/vseukrajinsjka-naukovo-praktichna-konferencija-psikhologho-pedagoghichnij-suprovid-fakhovoji-pidghotovki-ta-pidvishhennja-kvalifikaciji-osobistosti-v-umovakh-transformaciji-osviti>.

14. Ванченко Л.В. Етапи впровадження психологічної діагностики системи управління на залізничному транспорті// Л.В. Ванченко / Психолого-педагогічне забезпечення громадської підтримки освітніх інновацій: тези Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Київ, 01 листопада 2017 р.) – К.: ДВНЗ «Університет менеджменту освіти», Інститут соціальної та політичної психології НАПН України, 2017. – С. 11-13. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://umo.edu.ua/konferenciji/vseukrajinsjka-naukovo-praktichna-onferencija-psikhologho-pedagoghichne-zabezpechennja-ghromadsjkoji-pidtrimki-osvitnikh-innovacij>.

15. Ванченко Л.В. Корпоративна культура як ефективний чинник антикорупційної поведінки персоналу на залізничному транспорті / Збірник тез I Міжнародної науково-практичної конференції з теми «Конкурентологія та ринок праці: психологічні аспекти» (м. Київ, 8-9 грудня 2016 р.) – К. : ДВНЗ «Університет менеджменту освіти», 2016. – С. 81-84. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://umo.edu.ua/konferenciji/i-mizhnarodna-naukovo-praktichna-konferencija-z-temi-konkurentologhija-ta-rinok-praci-psikhologhichni-aspekti>.

16. Ванченко Л.В. Методика розробки психологічних профілів компетенцій

начальника поїзда (пасажирського) / Л.В. Ванченко // *Особистість в кризових життєвих обставинах: історія та сучасність*: тези науково-практичної конференції (м. Київ, 15 жовтня 2015 р.) – Київ: ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2015. – С. 9-10.

17. Ванченко Л.В. Розробка психологічних профілів компетенцій працівників поїзних бригад для обслуговування пасажирських поїздів/ Л.В. Ванченко// *Маркетинг і логістика в системі менеджменту на залізничному транспорті: тези V Міжнародної науково-практичної конференції (29 вересня – 2 жовтня 2015 р., м. Кам'янець-Подільський)* – С. 93-97.

АНОТАЦІЇ

Ванченко Л.В. – Особливості психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті. - Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.05 «Соціальна психологія; психологія соціальної роботи». – Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України. – Київ, 2019.

Дисертація присвячена аналізу особливостей психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті.

Робота містить теоретичне обґрунтування, методичні засади та результати емпіричного дослідження з цієї проблеми. Вперше розглянуто основні підходи до управління персоналом на залізничному транспорті у розрізі історичних періодів, розкрито соціально-психологічні особливості діяльності АТ «Укрзалізниця», наведено психологічні проблеми з управління персоналом на залізничному транспорті, визначено концепцію психологічного забезпечення системи управління персоналом на залізничному транспорті та розроблено модель її впровадження, обґрунтовано теоретичну модель психологічної компетентності керівника на залізничному транспорті як системоутворювального фактору психологічного забезпечення системи управління персоналом та емпірично досліджено рівень сформованості психологічної компетентності начальника поїзда (пасажирського). Представлені результати ефективності впровадження моделі психологічного забезпечення системи управління персоналом.

Ключові слова: психологічна компетентність, соціальні установки, соціальні цінності, управлінський персонал, залізничний транспорт, психологічне забезпечення, система управління персоналом.

Vanchenko L.V. Features of psychological support of personnel management system in railway transport. - Manuscript.

Dissertation for the degree of a candidate of psychological sciences in specialty 19.00.05 "Social psychology; psychology of social work". – G. S. Kostiuk Institute of Psychology of the National Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine. – Kyiv, 2019.

The dissertation is dedicated to analysis of psychological arrangement of staff management system in railway transport. The thesis consists of theoretical foundation, methodological basis and results of empirical researches concerning the given topic.

In accordance with the Development Strategy "Ukraine – 2020" validated by the Decree of the President of Ukraine of January 12, 2015 №5 / 2015, the priorities of

transport reform strategy were determined. The reform will grant the establishment of European approach. The reform's main objective is the development of competition among means of railway transport and boost in industry efficiency, which requires making management decisions concerning enhancement of structure, methods and principles of railway transport management. That is why one of the most essential components of efficient industry reform is the establishment of up-to-date system of psychological support in staff management in railway transport. The system supplements the development of concept of staff management, psychological audit, selection, adaptation, motivation, dismissal, evaluation, education, staff development, career and management and corporate organization culture. Railway transport staff management is a complex system, that processes considerable amount of information and manages numerous staff members taking into consideration the peculiarities of Ukrainian mentality in different regions of Ukraine and industry peculiarities of railway transport.

The thesis consists of theoretical foundation, methodological basis and results of empirical researches concerning the given problem. Considered for the first time were the fundamental approaches to railway transport staff management in context of historical periods, social-psychological peculiarities, psychological problems of railway transport staff management, a concept of psychological arrangement of staff management system in railway transport as well as its implementation model were defined.

Keywords: psychological competence, social conditions, social values, management staff, railway transport, psychological support, staff management system.