

***ВІСНИК СТУДЕНТСЬКОГО
НАУКОВОГО ТОВАРИСТВА***

«ВАТРА»

**ВІННИЦЬКОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО ІНСТИТУТУ
КИЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО
ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

Випуск 118

**ЗБІРНИК НАУКОВИХ ПРАЦЬ
Х ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ СТУДЕНТСЬКОЇ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
*«Актуальні проблеми ефективного соціально-
економічного розвитку України: пошук молодих»***

21 квітня 2021 року

Вінниця 2021

УДК 658(08)

ББК 65.290-2 я 43

Менеджмент ХХІ століття: сучасні моделі, стратегії, технології. Вінниця: Центр підготовки наукових та навчально-методичних видань ВТЕІ КНТЕУ, 2021. Ч.1. 663с.

У збірнику наукових праць всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Менеджмент ХХІ століття: сучасні моделі, стратегії, технології» наведено результати теоретичних та експериментальних досліджень з різних аспектів проблематики та перспектив розвитку менеджменту та маркетингу, менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств, менеджменту туристичного та готельно-ресторанного бізнесу й інформаційних технологій менеджменту, фінансового менеджменту, актуальних проблем теорії і практики товарознавства та експертизи

Редакційна колегія:

Голова редакційної комісії - **Наталія Замкова**, д. філос.н., професор;
Відповідальний секретар - **Лілія Мартинова**, д.е.н., доцент.

Члени редакційної колегії:

Лариса Сікорська, к.пед. н., доцент, декан факультету економіки, менеджменту та права; **Наталія Махначова**, к.е.н., доцент, завідувач кафедри менеджменту та адміністрування; **Сусанна Бондар**, начальник відділу наукової роботи та міжнародної співпраці; **Вікторія Боковець**, д.е.н., професор; **Іван Заюков**, д.е.н., доцент.

Друкується за ухвалою Вченої Ради Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ.

Наукові роботи друкуються в авторській редакції.

**CRM-СИСТЕМА ЯК СУЧАСНИЙ ІНСТРУМЕНТ УПРАВЛІННЯ
РИЗИКАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ436**

Ірина Ступак

Здобувач освітнього ступеня «магістр»

Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ

ЕКОНОМІЧНА СУТНІСТЬ ТА КЛАСИФІКАЦІЯ РИЗИКІВ

ПРИТАМАННИХ ЕКСПОРТНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА 443

Олександр Фомін

Здобувач освітнього ступеня «магістр»

Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ «ВИГОРАННЯ» у

ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОСОБИСТОСТІ450

Надія Фоміна

Здобувач освітнього ступеня «магістр»

Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ

ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ РИЗИК-ОРІЄНТОВАНОГО

УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДАМИ ВИЩОЇ ОСВІТИ460

Владислав Цибульський

Здобувач освітнього ступеня «магістр»

Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ

СУЧАСНА ПАРАДИГМА УПРАВЛІННЯ ВНУТРІШНІМ

СЕРЕДОВИЩЕМ ПІДПРИЄМСТВА.....467

Максим Шишковський

Здобувач освітнього ступеня «магістр»

Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ

ОПТИМІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНИХ ЛОГІСТИЧНИХ ПРОЦЕСІВ ЯК

ЕЛЕМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

ПІДПРИЄМСТВА.....472

Яна Юрчалова

Здобувач освітнього ступеня «магістр»

Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ

СУТНІСТЬ ТА ОСОБЛИВОСТІ ЕКСПОРТНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ПІДПРИЄМСТВА.....480

Вероніка Якубовська

Здобувач освітнього ступеня «магістр»

Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ

ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНСТРУМЕНТІВ ФОРМУВАННЯ HR-

діяльності. [5].

Отже, концепція оцінювання ризиків експортної діяльності для українських підприємств, які діють в нестабільному середовищі не може опиратись на класичні принципи статистичної імовірності, які припускають можливість необмеженого повторення тих самих подій у тих самих подібних умовах. У експортній діяльності здебільшого використовують показник ступеню ризику, а також поняття показників допустимого, критичного та катастрофічного ризику. Знання даних показників дозволяє робити висновки та приймати рішення щодо здійснення певної зовнішньоекономічної операції. **Список використаних**

джерел:

1. Березяк І. Статистичне вивчення ризиків в зовнішньоекономічній діяльності та способи їх мінімізації. *Актуальні проблеми функціонування господарської системи України* : зб. доп. XX Міжнар. наук. конф. Львів. 2013. С. 18-20.
2. Вітлинський В. В., Наконечний С. І., Шарапов О. Д. Ризикологія в зовнішньоекономічній діяльності: навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2007. 432 с.
3. Гнилицька Л. В. Облікові технології управління ризиками при забезпеченні економічної безпеки підприємства. *Фінанси, облік і аудит*. 2012. № 19. С. 253-265.
4. Говоров С. В. Управління фінансовими ризиками в інвестиційній діяльності підприємств в умовах польського фінансового ринку: монографія. Полтава, 2016. 191 с.
5. Богацька Н.М. Аналіз розвитку зовнішньоторговельної діяльності України та можливості її покращення. *Глобальні та національні проблеми економіки*. Випуск 18. 2017 р. С. 24-27.
6. Ксендзук В.В. Методи управління валютними ризиками в зовнішній торгівлі. *ВІСНИК ЖДТУ*. 2016. № 1 (75). С. 142-151.
7. Куцик П. О. Управління фінансовими ризиками: навч. посіб. Львів: Растр7, 2016. 317 с.

УДК 65.011.4:614.21

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ «ВИГОРАННЯ» У ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

У статті вивчено ступінь прояву феномена «емоційного вигорання» в професійній діяльності працівника в залежності від впливу різних соціально-психологічних факторів.

Ключові слова: професійний розвиток; професійне вигорання; емоційний капітал; емоційне вигорання; .

Професійна діяльність медичних працівників, незалежно від різновиду виконуваної роботи, відноситься до групи професій з підвищеною моральною відповідальністю за здоров'я і життя окремих людей, груп населення і суспільства в цілому. Постійні стресові ситуації, в які потрапляє працівник в процесі складної взаємодії з клієнтом, постійне проникнення в суть проблем клієнта, особиста незахищеність та інші морально-психологічні чинники негативно впливають на здоров'я медичного працівника.

Загальні напрямки порушення професійного розвитку і його конкретні прояви, пов'язані з появою негативних симптомів і якостей особистості під впливом особливих умов діяльності і перевантажень, знайшли відображення в працях: Л.С. Виготського, Б.В. Зейгарника, А.Р. Лурії, С.Л. Рубінштейна, Г.Е. Сухарева, В.В. Лебединського, А.К. Маркової, В.П. Подвойського та ін.

Соціальна важливість і зростання підприємницької активності підвищують вимоги до забезпечення високої ефективності діяльності медичних підприємств та установ. У зв'язку з цим в Україні, особливо виникає потреба у формуванні дієвого механізму управління ефективністю діяльності сфери охорони здоров'я в умовах започаткованої реформи.

Система охорони здоров'я складається з комплексного набору об'єктів,

видів діяльності і процесів, що включають широке коло учасників, кожен з яких привносить в систему особливий набір потреб, пріоритетів і критеріїв оцінки.

Традиційно і в суспільній свідомості, і в науковій літературі акцент робиться перш за все на позитивних аспектах роботи з людьми (лікарів, педагогів, соціальних працівників і т. ін.). Разом з тим цілком очевидно, що саме робота з людьми в силу пропонованих нею високих вимог, особливої відповідальності і емоційних навантажень потенційно містить в собі небезпеку тяжких переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями, і ймовірність виникнення професійного стресу.

Термін - «емоційне вигорання» був введений американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 р для характеристики психологічного стану здорових людей, що перебувають в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами, пацієнтами в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги [2]. Спочатку цей термін означав стан знемоги, виснаження, поєднане з відчуттям власної непотрібності.

Поняття вигорання («burnout») зазвичай використовується для позначення пережитого людиною стану фізичного, емоційного і психічного виснаження, викликаного тривалою включеністю в ситуації, що містять високі емоційні вимоги, які в свою чергу найбільш часто є наслідком поєднання надмірно високих емоційних затрат з хронічними ситуаційними стресами [1]. Перша стаття К. Маслач на цю тему викликала величезний і несподіваний відгук, перш за все серед непрофесіоналів. Вона отримала безліч листів від людей самих різних «допоміжних» професій. З плином десяти років вивчення проблем синдрому «вигорання» було опубліковано понад тисячу статей, створені спеціальні методики діагностики синдрому «вигорання». І якщо спочатку йшлося про опис проблем медичних працівників, то подальші дослідження в цій області дозволили поширити виявлену феноменологію на більш широке коло професіоналів. У книзі К. Маслач, опублікованій через шість років, йдеться вже і про вчителів, вихователів, поліцейських і т. ін.

Кондо К. визначає синдром «емоційного вигорання» як дезадаптованості до робочого місця через надмірне робоче навантаження і неадекватні міжособистісні відносини. Цьому визначенню відповідає і дане їм тлумачення поняття «вигорання», якому піддаються перш за все ті, хто альтруїстично і інтенсивно працює з людьми. Така емоційно напружена робота супроводжується надмірною витратою психічної енергії, призводить до психосоматичної втоми (виснаження) і емоційного виснаження (вичерпування) в результаті з'являються занепокоєння (тривога), роздратування, гнів, знижена самооцінка на тлі прискореного серцебиття, задишка, шлунково-кишкові розлади, головні болі, знижений тиск, порушення сну; як правило, виникають і сімейні проблеми. Вплив стресогенних факторів, що викликають явище «емоційного вигорання» охоплює значне коло професій, розширюючи число схильних до цього захворювання [5].

У 1983 р Е. Махер в своєму огляді узагальнює перелік симптомів «емоційного вигорання»: втома, стомлення, виснаження; психосоматичні нездужання, безсоння, негативне ставлення до клієнтів, до самої роботи; зловживання хімічними агентами: тютюном, кавою, алкоголем, наркотиками; відсутність апетиту або, навпаки, переїдання, негативна «Я-концепція»; агресивні почуття (дратівливість, напруженість, тривожність, занепокоєння, схвильованість до перезбудження, гнів); занепадницькі настрої і пов'язані з ним емоції (цинізм, песимізм, почуття безнадії, апатія, депресія, відчуття безглуздості); переживання почуття провини [6].

У 1982 р С.Маслач виділила в якості важливих характеристик особистості, схильної до синдрому, такі: індивідуальна межа можливостей емоційного «Я», протистояння виснаженню, протидія «вигоранню» на основі самозбереження; внутрішній психологічний досвід, який містить почуття, установки, мотиви, очікування; негативний індивідуальний досвід; дистрес, дискомфорт, дисфункції або їх наслідки. Основними ознаками синдрому емоційного вигорання є:

- відчуття емоційного виснаження;

- наявність негативних почуттів по відношенню до клієнтів;
- негативна самооцінка.

Ці ознаки синдрому відзначають більшість клініцистів, які вивчали і спостерігали його прояви [2].

Після того як вченими була визначена сутність, основні ознаки синдрому емоційного вигорання, і цей феномен став загально визнаним, закономірно постало питання про виявлення та класифікацію чинників, що гальмують розвиток цієї хвороби або сприяють їй.

При вивченні особистісного фактора деякі дослідники (П.Торнтон) брали до уваги такі показники: вік, стать, сімейний стан, стаж, освітній рівень, стаж даної роботи, соціальне походження. Однак виявилось, що вони не пов'язані з рівнем «емоційного вигорання» [4]. Інші дослідники (А.Пайнс) приділяли особливу увагу зв'язку мотивації і «вигорання»; вивчали, зокрема, такі мотиви трудової діяльності, як задоволеність зарплатою, почуття власної значущості на робочому місці, професійне просування, самостійність і рівень контролю з боку керівництва та ін. [7]. Прямого зв'язку синдрому «вигорання» з рівнем зарплати не було виявлено. Разом з тим, незадоволеність професійним зростанням і установкою на підтримку (доброзичливість) виявилися більш пов'язаними з розвитком синдрому «вигорання». Виявилася і велика схильність «вигорання» і медичних працівників, що відчувають недостатню самостійність («надконтрольованість»). Медична послуга віднесена до професій, які вимагають великого емоційного навантаження, відповідальності і мають досить невизначені критерії успіху. Представникам цих професій загрожує небезпека синдрому «вигорання».

Існує також думка, що люди з певними рисами особистості (непокоїні, чутливі, емпатичним, схильні до інтроверсії, що мають гуманістичну життєву установку, схильні ототожнюватися з іншими) більше схильні до цього синдрому [23]

Х. Фрейденбергер характеризує схильних до синдрому «вигорання», як співчуваючих, гуманних, м'яких, захоплених, ідеалістів, орієнтованих на

допомогу іншим, і одночасно нестійких, інтравертних, одержимих нав'язливою ідеєю (фанатичних), полум'яних і легко солідаризуємих людей [2]. Е.Махер ж відносить до цієї категорії людей з низьким рівнем емпатії і схильних до авторитаризму [2].

В даний час виділяють близько 100 симптомів, так чи інакше пов'язаних з «вигоранням». Серед них є такі, які пов'язані з мотивацією на роботі (втрата ентузіазму, інтересу до тих, кого обслуговують). Б. Пелман і Е.Хартман, узагальнивши багато визначень «вигорання», виділили три головні компоненти: емоційне і / або фізичне виснаження, деперсоналізацію, знижену робочу продуктивність [4].

Емоційне виснаження проявляється у відчуттях емоційного перенапруження і в почутті спустошеності, вичерпаності своїх емоційних ресурсів. Людина відчуває, що не може віддаватися роботі, як раніше. Шпеер, один із сподвижників Гітлера, так описує його стан перед самим падінням фашистської Німеччини: «... Гітлера вже ніщо не хвилювало, і мені знову здалося, що під його тілесною оболонкою панує повна порожнеча. Він ніби вигорів всередині дотла» [2].

Деперсоналізація пов'язана з виникненням байдужого негативного і навіть цинічного ставлення до людей, які надають послуги. Контакти з ними стають знеособленими і формальними; виникають негативні установки можуть спочатку мати прихований характер і виявлятися у внутрішньо стримуючому роздратуванні, яке з часом проривається назовні і призводить до конфліктів.

Деперсоналізація - це зміна самосвідомості, для якого характерне відчуття втрати свого Я і болісне переживання відсутності емоційної залученості у відносини, до роботи, до близьких. Деперсоналізація можлива при психічних захворюваннях і прикордонних станах, а в легкій формі спостерігається і у здорових людей при емоційних перевантаженнях [2].

Знижена робоча продуктивність (редукування особистісних досягнень) проявляється в зниженні оцінки своєї компетентності (в негативному сприйнятті себе як професіонала), невдоволенні собою, зменшенні цінності своєї

діяльності, негативне ставлення до себе як до особистості, з'являється байдужість до роботи. [1].

Дослідник К.Кондо особливе значення надає вирішенню стресових ситуацій. Він вважає найбільш уразливими тих, хто реагує на стреси агресивно, нестримано, піддаючись суперництву. Стресогенний фактор викликає у таких людей, як правило, почуття пригніченості, зневіри через нездійснення того, чого хотілося досягти. Кондо відносить до типу «згораючих» також і «трудоголіків» [4].

Екстремальні ситуації часто супроводжуються стресом, коли у працівника виникає гострий внутрішній конфлікт між жорсткими вимогами, які накладає на нього відповідальність, і об'єктивною неможливістю виконати їх. Стрес як стан психічної напруженості, викликаний труднощами, небезпеками, в цілому мобілізує персонал на їх подолання. Однак якщо стрес перевищує критичний рівень, то він перетворюється в дистрес, що знижує результати праці, що підриває здоров'я людини. Розрізняють стреси професійні, особистісні, стреси відповідальності і т.ін. [7].

Синдром «вигорання» бере свій початок в хронічній щоденній нарузі, емоційній перевтомі. Втома супроводжується дратівливістю, зниженням інтересу роботи, мотиваційної та емоційної нестійкістю, невизначеністю й іншими явищами.

По суті, стомлення - це природний стан, який виникає в певний момент виконання діяльності; несе функцію захисту. Але при тривалій втомі, без періодів відновлення розвивається хронічна втома і перевтома, при якій погіршення психофізіологічного стану не компенсується відпочинком [3].

Постійний вплив руйнівних факторів призводять до стійких змін особистості. Але негативні переживання закріплюють відповідні форми реагування, і епізодичні прояви негативних емоцій трансформуються в стійкі риси: інтровертність, замкнутість, агресивність, високу особистісну тривожність, депресивність, агресивність, звуження кола значущих мотивів

Одним з показників синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності є стан психічної напруженості, викликаний конфліктами, труднощами у вирішенні складних соціальних проблем, що призводять до відчуттів дискомфорту, тривоги, фрустрації, песимістичних настроїв [2].

Симптом «емоційного дефіциту». До професіоналу приходять відчуття, що емоційно він вже не може допомагати суб'єктам своєї діяльності. Чи не в змозі увійти в їхнє становище, бути спільником і співпереживати, відгукуватися на ситуації, які повинні чіпати, спонукати, посилювати інтелектуальну, волюву і моральну віддачу. Поступово симптом посилюється, все рідше проявляються позитивні емоції і все частіше негативні. Різкість, грубість, дратівливість, образи, капризи - доповнюють симптом «емоційного дефіциту».

Симптом «емоційної відстороненості». Особистість майже повністю виключає емоції зі сфери професійної діяльності. Причому це не ознака регідності, а придбаний роками в процесі обслуговування людей, емоційний захист. Людина поступово навчається працювати як робот, як бездушний автомат. В інших сферах він живе повнокровними емоціями. Реагування без почуттів і емоцій найбільш яскравий симптом вигорання. Він свідчить про професійну деформацію особистості та завдає шкоди суб'єкту спілкування.

Симптом «особистісної відстороненості, або деперсоналізації». Виявляється в широкому діапазоні настрою і вчинків професіонала в процесі спілкування. Перш за все відзначається повна або часткова втрата інтересу до людини - суб'єкту професійного дії.

Симптом «психосоматичних та психовегетативних порушень». Перехід реакцій з рівня емоцій на рівень психосоматики свідчить про те, що емоційний захист - «вигорання» - самостійно вже не справляються з навантаженнями, і енергія емоцій перерозподіляється між іншими підсистемами індивіда. Таким способом організм рятує себе від руйнівної потужності емоційної енергії [7].

Аналіз теоретичних підходів до вивчення феномена «емоційного вигорання», дозволяє зробити наступні висновки:

1. Вигорання повинно розглядатися як особливий стан людини, що є наслідком професійних стресів;

2. «Синдром вигорання» - складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження, виражається в депресивному стані, почутті втоми і спустошеності, нестачі енергії та ентузіазму, втрати здібностей бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці щодо роботи і життя взагалі.

Існують різні думки щодо причин виникнення вигорання і самих симптомів емоційного «вигорання». Дослідники сходяться на думці про те, що головне джерело вигорання - це взаємодія з людьми. Ті, хто працюють в медичних, освітянських, психологічних, соціальних службах, перш за все, виконують роботу, що вимагає особливих емоційних затрат.

Описані дослідниками основні прояви професійного «вигорання» зводяться до наступного: у фізичному відношенні людина постійно відчуває втому, відсутність сил, знижений енергетичний тонус, у нього падає працездатність і з'являються різні симптоми фізичних нездужань, головні болі, безсоння, втрата апетиту або схильність до переїдання, зловживання заспокійливими або збудливими засобами і т. ін.

По суті, походження «вигорання», мабуть, неможливо однозначно пов'язати з тими чи іншими особистісними або ситуаційними чинниками, скоріше воно є результатом складної взаємодії особистісних особливостей людини, ситуації його міжособистісних відносин і його професійної та робочої ситуації, в якій він знаходиться.

На думку дослідників, порушення можуть зачіпати різні грані трудового процесу - професійну діяльність, особистість професіонала, професійне спілкування. Ці порушення зазвичай полягають в тому, що у людини розвивається «емоційне «вигорання»- симптомокомплекс, який включає в себе набір негативних показників, під впливом яких руйнується особистість фахівця, він не може використовувати наявні у нього особистісних можливостей і

Рисунок 1 - Концептуальна модель професійного вигорання

Узагальнюючи результати аналізу феномена вигорання, можна сформулювати положення, які виступають теоретичним підґрунтям емпіричного дослідження:

1. Дотепер не існує єдиного розуміння феномена вигорання. Можемо констатувати як термінологічне розмаїття його визначення, так і різноманітні підходи до визначення його механізмів, чинників, структури, стійкості.

Професійне вигорання має досліджуватися в контексті професійного становлення й реалізації особистості.

Професійне вигорання є проявом професійного регресу особистості, зачіпає всі підструктури особистості та порушує їхнє оптимальне функціонування.

Уточнення психологічного змісту феномена «вигорання» шляхом зіставлення з поняттями «професійний стрес», «професійна деструкція», «професійна деформація» дало змогу сформулювати його визначення. Професійне вигорання розглядається нами як загальний професійний дезадаптаційний феномен і є цілісним, динамічним психічним утворенням в єдності мотиваційних, емоційних і оцінних компонентів, що формується в професійній діяльності та негативно впливає на її результативність;

Професійне вигорання є проявом професійного регресу особистості та підсистемою особистості.

Список використаних джерел:

1. Андрушків Б., Корж Н., Кухній Л, Погойдак О. Особливості формування термінологічного апарату менеджменту. *Наукові праці Національного університету харчових технологій*. Київ : НУХТ, 2012. Вип. 45. С.155-163.
2. Семенов В.Ю. Экономика здравоохранения: Учебное пособие. М.: Медицинское информационное агенство, 2016. - 472 с.
3. Какорина Е.П. Подходы к оценке эффективности деятельности системы здравоохранения. *Менеджер здравоохранения*. 2020. № 6. С. 6-13.