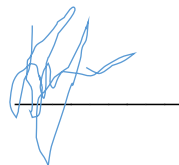


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ**  
**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА**  
**Факультет управління персоналом, соціології та психології**  
**Кафедра соціоекономіки та управління персоналом**  
**ОСВІТНЬО ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА Менеджмент соціальної сфери**  
**СПЕЦІАЛЬНІСТЬ 073 - Менеджмент**

Форма навчання: \_\_\_\_\_ заочна \_\_\_\_\_

**КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА**  
на тему «Соціально-психологічний клімат у колективі: стан та шляхи його  
поліпшення»

здобувача: Бондар Ліни Ігорівни



Науковий керівник: к.е.н., доц., Верховод Ірина Сергіївна



Робота допущена до захисту перед екзаменаційною комісією з атестації  
здобувачів вищої освіти (ЕК)

Завідувач кафедри:

доктор економічних наук,

професор Лопушняк Г.С.

\_\_\_\_\_

**Київ 2024**

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА**

**Факультет управління персоналом соціології та психології**

**Кафедра управління персоналом та економіки праці**

**ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА**  
**СПЕЦІАЛЬНІСТЬ**

**Менеджмент соціальної сфери**  
**073 - Менеджмент**

**ПОГОДЖЕНО**

Керівник проектної групи (гарант)  
освітньо-професійної програми

В.В. Кирилюк

(підпис) (ініціали, прізвище)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри

Г.С. Лопушняк

(підпис) (ініціали, прізвище)

20\_\_ р.

20\_\_ р.

**ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ**  
здобувачу вищої освіти **Бондар Ліни Ігорівни**

**заочної форми навчання**

на підготовку кваліфікаційної бакалаврської роботи

на тему **«Соціально-психологічний клімат у колективі: стан та шляхи його  
поліпшення»**

Тему затверджено наказом ректора Університету від "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. № \_\_\_\_

Кваліфікаційна бакалаврська робота виконується на матеріалах готелю **«Rixos  
Sharm El Sheikh»**

---

## План кваліфікаційної бакалаврської роботи

|                                            |                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Розділ 1<br>розділ 1                       | Теоретико-методичні аспекти соціально-психологічного клімату колективу                                                                                                    |
| (Назва розділу)                            |                                                                                                                                                                           |
| Розділ 2                                   | Стан соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh»                                                                                            |
| (назва розділу)                            |                                                                                                                                                                           |
| Розділ 3                                   | Оптимізація соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh» засобами арт-терапії                                                                |
| (назва розділу)                            |                                                                                                                                                                           |
| Об'єкт дослідження:                        | соціально-психологічний клімат у колективі                                                                                                                                |
| Предмет дослідження:                       | сукупність теоретичних, методичних та прикладних аспектів організації практик поліпшення соціально-психологічного клімату у колективі на прикладі «Rixos Sharm El Sheikh» |
| Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи: | комплексний аналіз соціально-психологічного клімату у колективі на прикладі «Rixos Sharm El Sheikh» та розробка пропозицій щодо його удосконалення.                       |

Конкретні завдання, які здобувач повинен виконати для досягнення поставленої мети:

|             |                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| У розділі 1 | Визначення сутності та структури соціально-психологічного клімату трудового колективу, аналіз методів діагностики соціально-психологічного клімату у трудовому колективі та психологічних особливостей його оптимізації засобами арт-терапії |
| У розділі 2 | Аналіз складу та структури персоналу колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh» та оцінка соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh»                                                                            |
| У розділі 3 | Формування основних напрямів та розробка пропозицій щодо поліпшення соціально-психологічного клімату у колективі на прикладі «Rixos Sharm El Sheikh»                                                                                         |

Завдання підготував  
науковий керівник



(підпис)

(ініціали, прізвище)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ р.

Завдання одержав  
здобувач



(підпис)

(ініціали, прізвище)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ р.

## Реферат

### **Соціально-психологічний клімат у колективі: стан та шляхи його поліпшення»**

Робота складається з 3 розділів, кожен з яких має підпункти. У розділі 1 проводиться визначення сутності та структури соціально-психологічного клімату трудового колективу, аналіз методів діагностики соціально-психологічного клімату у трудовому колективі та психологічних особливостей його оптимізації засобами арт-терапії.

У розділі 2 проводиться аналіз складу та структури персоналу колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh» та оцінка соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh».

У розділі 3 розглянуте формування основних напрямів та розробка пропозицій щодо поліпшення соціально-психологічного клімату у колективі на прикладі «Rixos Sharm El Sheikh».

Обсяг дипломної роботи – 50 аркушів, включаючи список використаних джерел та додатки. Кваліфікаційна бакалаврська робота містить 10 таблиць та 6 рисунків. Під час написання використано 34 джерела. Робота містить 4 додатки.

**Об'єктом** дослідження є соціально-психологічний клімат у колективі.

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних, методичних та прикладних аспектів організації практик поліпшення соціально-психологічного клімату у колективі на прикладі «Rixos Sharm El Sheikh».

**Метою** кваліфікаційної бакалаврської роботи є комплексний аналіз соціально-психологічного клімату у колективі на прикладі «Rixos Sharm El Sheikh» та розробка пропозицій щодо його удосконалення.

**Завдання** бакалаврської роботи:

- визначити сутність та структуру соціально-психологічного клімату трудового колективу;
- розглянути методи діагностики соціально-психологічного клімату у трудовому колективі;

- визначити психологічні особливості оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії;
- надати організаційно-економічну характеристику підприємства;
- проаналізувати склад та структуру персоналу колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh»;
- оцінити соціально-психологічний клімат колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh»;
- розробити програму оптимізації соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh»;
- оцінити ефективність впливу програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

Вищезазначені завдання вирішуються за допомогою наступних **методів** дослідження: теоретичні: аналіз, систематизація, узагальнення. Ці методи дозволили опрацювати наукові джерела, вивчити психодіагностичні матеріали та визначити сутність сприятливого соціально-психологічного клімату та умови його формування. Емпіричні методи та методи порівняння результатів дослідження дозволили розробити рекомендації щодо профілактики конфліктів у трудовому колективі.

**Наукова новизна, теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів.** Теоретичне значення даної роботи полягає в усвідомленні комплексного підходу до вивчення умов формування сприятливого соціально-психологічного клімату в трудовому колективі. Цей підхід не лише надає інформацію про наслідки такого клімату, але й передбачає розвиток навичок соціальної компетентності.

**Практичне значення** роботи виявляється у розробці соціальної психокорекційної програми, спрямованої на формування сприятливого соціально-психологічного клімату в трудовому колективі готелю «Rixos Sharm El Sheikh».

**Ключові слова:** соціально-психологічний клімат, трудовий колектив, готель, персонал, арт-терапія.

**В і д г у к**  
про кваліфікаційну бакалаврську роботу  
здобувачки заочної форми навчання 4 курсу, 1 групи ОП «Менеджмент соціальної  
сфери» факультету управління персоналом, соціології та психології

**Бондар Ліни Ігорівни**

на тему: ***Соціально-психологічний клімат у колективі: стан та шляхи його  
поліпшення***

**1. Актуальність теми:** На сучасному етапі розвитку суспільства соціально-психологічний клімат трудових колективів відіграє значну роль. Досліджувана тема не втрачає своєї актуальності, оскільки постійно зростають вимоги до психологічного включення співробітника у свою трудову діяльність, ускладнюється психічна життєдіяльність людей, а також відбувається постійне зростання особистісних домагань, що, у підсумку, призводить до посилення ролі управління трудовими колективами. Практика показує, що окремі підприємства мають досить сприятливий соціально-психологічний клімат. Цей клімат з погляду групового психологічного стану, що характеризує соціальне сприйняття та ступінь задоволеності співробітників різними сторонами життєдіяльності, інтегрує різні впливи. Соціальнопсихологічний клімат містить якісну складову міжособистісних відносин, яка проявляється як сукупність психологічних умов, що допомагають або навпаки перешкоджають здійсненню ефективної спільної трудової діяльності та прогресу особистості в певному колективі. Соціально-психологічний клімат у колективі значно впливає на розвиток ключових якостей співробітників, зокрема, їхньої готовності до інновацій, вміння діяти в кризових ситуаціях, приймати нестандартні рішення, проявляти ініціативність і підприємливість, а також готовності до підвищення кваліфікації. Поліпшення цього клімату вимагає комплексного підходу, що включає розуміння основних факторів, що впливають на задоволеність працею, розвиток довіри і комфортних взаємин між співробітниками, а також заохочення керівників до здатності критично оцінювати як позитивні, так і негативні аспекти власної діяльності і діяльності підлеглих.

**2. Позитивні риси кваліфікаційної бакалаврської роботи:**

- В 1-му розділі повно висвітлені теоретичні аспекти досліджуваної теми.
- Дотримано адресності наведеної в 1-му розділі КБР інформації: на кожне твердження, кожен цифровий матеріал та факт тощо є посилання з зазначенням автора та номера джерела в списку літератури. Є посилання на усі зазначені в списку літератури джерела.
- Критично проаналізовано наведену інформацію: кожне твердження, кожен цифровий матеріал, факт тощо проаналізовані з визначенням позитивних та негативних моментів.
- Наведено власну авторську позицію щодо критично проаналізованої інформації та способів розв'язання виявлених проблем.
- В розділі 2 використана тільки та інформація, яка сприяє досягненню цілей аналізу.
- Розділ 2 містить фактологічне підтвердження актуальності предмета дослідження для конкретної організації.
- Аналіз актуальності предмета дослідження та стану справ з досліджуваної теми представлений текстом, таблицями, рисунками та відповідними тлумаченнями і висновками.
- Зроблено оцінку соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh».
- 2 – й розділ закінчується систематизацією виявлених проблем і причин.
- В 3-му розділі висвітлено усі можливі рекомендації щодо усунення виявлених у ході аналізу проблем. Усі рекомендації мають тісний зв'язок з виявленими в аналітичній частині КБР проблемами.
- У роботі дотримано логічності в ланцюгу тема-об'єкт-предмет-мета-завдання-висновки.
- Актуальність дослідження обґрунтована та пов'язана з об'єктом дослідження.
- Вступ та реферат містять усі необхідні елементи.

- Висновки повністю, але стисло відображають зміст КБР і власні здобутки автора щодо досліджуваної теми.
- Текст КБР та ілюстративні матеріали оформлено відповідно до вимог.
- Результати дослідження апробовано на міжнародній науково-практичній конференції (Канада), надруковано тези доповіді.

**3. Наявність самостійних розробок автора.** Підібрано інструментарій для аналізу. Здійснено аналіз сучасного стану соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh». Розроблено програму оптимізації соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh». Надано пропозиції щодо оптимізації соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh» засобами арт-терапії.

**4. Цінність теоретичних висновків та практичних рекомендацій.** Теоретичне значення даної роботи полягає в застосуванні комплексного підходу до вивчення умов формування сприятливого соціально-психологічного клімату в трудовому колективі. Цей підхід не лише надає інформацію про наслідки такого клімату, але й передбачає розвиток навичок соціальної компетентності. Практичне значення роботи виявляється у розробці соціальної психокорекційної програми, спрямованої на формування сприятливого соціально-психологічного клімату в трудовому колективі готелю «Rixos Sharm El Sheikh» за допомогою арт-терапії. Рекомендації, наведені в роботі, можуть бути використані на практиці у вирішенні проблеми оптимізації соціально-психологічного клімату колективів інших підприємств і організацій.

**5. Наявність недоліків:**

- Недостатньо присутня власна авторська думка в теоретичній частині роботи.
- Не завжди є достатнім обґрунтування характеристик висунутих пропозицій.
- Незначні недоліки в оформленні списку літератури.

**6. Загальна оцінка кваліфікаційної бакалаврської роботи та її допущення до захисту перед ЕК:** робота допущена до захисту з оцінкою **62** бали.

Науковий керівник доцент, кандидат економічних наук

(посада, учене звання, науковий ступінь )



\_\_\_\_\_**Верховод І.С.**

(підпис) (прізвище, ініціали)

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р

## **Рецензія**

на кваліфікаційну бакалаврську роботу здобувачки вищої освіти

**Бондар Ліна Ігорівни**

на тему: **«Соціально-психологічний клімат у колективі: стан та шляхи його поліпшення»**

Тема кваліфікаційної роботи є актуальною, тому що соціально-психологічний клімат трудових колективів відіграє значну роль. Тема дослідження залишається актуальною, оскільки зростають вимоги до психологічної залученості співробітників у трудову діяльність, ускладнюється психічне життя людей, а також підвищуються особистісні амбіції, що підкреслює важливість ефективного управління трудовими колективами. Практика показує, що деякі підприємства мають досить сприятливий соціально-психологічний клімат. Цей клімат, з точки зору групового психологічного стану, який характеризує соціальне сприйняття та рівень задоволеності співробітників різними аспектами життя, інтегрує різні впливи. Соціально-психологічний клімат містить якісну складову міжособистісних відносин, яка проявляється як сукупність психологічних умов, що сприяють або, навпаки, перешкоджають ефективній спільній трудовій діяльності та особистісному прогресу в колективі.

Позитивною рисою кваліфікаційної роботи є, висвітлені теоретичні аспекти досліджуваної теми, проаналізовано наведену інформацію: кожне твердження, кожен цифровий матеріал, наведено власну авторську позицію, зроблено оцінку соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh».

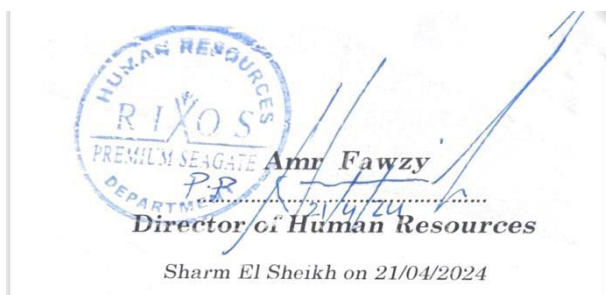
Зауваженням є те, що у роботі не завжди є достатнім обґрунтування характеристик висунутих пропозицій.

Значущість роботи виявляється у розробці соціальної психокорекційної програми, спрямованої на формування сприятливого соціально-психологічного клімату в трудовому колективі готелю «Rixos Sharm El Sheikh» за

допомогою арт-терапії. Рекомендації, наведені в роботі, можуть бути використані на практиці у вирішенні проблеми оптимізації соціально-психологічного клімату колективів інших підприємств і організацій.

Рецензована кваліфікаційна робота заслуговує позитивної оцінки.

Підпис засвідчую, директор



The image shows a blue circular official stamp on the left. The text inside the stamp reads: "HUMAN RESOURCES" at the top, "RIXOS" in the center, "PREMIUM SEAGATE" below it, and "DEPARTMENT" at the bottom. To the right of the stamp is a handwritten signature in blue ink. Below the signature, the name "Amr Fawzy" is printed. Underneath the name, the date "21/4/2024" is handwritten. Below the date, the title "Director of Human Resources" is printed. At the very bottom of the signature block, the text "Sharm El Sheikh on 21/04/2024" is printed.

Amr Fawzy  
21/4/2024  
Director of Human Resources  
Sharm El Sheikh on 21/04/2024

## ЗМІСТ

|                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП.....                                                                                                                   | 3  |
| РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ КОЛЕКТИВУ .....                                        | 6  |
| 1.1 Сутність та структура соціально-психологічного клімату трудового колективу .....                                         | 6  |
| 1.2 Методи діагностики соціально-психологічного клімату у трудовому колективі .....                                          | 12 |
| 1.3. Психологічні особливості оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії .....            | 17 |
| РОЗДІЛ 2 СТАН СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ КОЛЕКТИВУ ГОТЕЛЮ «Rixos Sharm El Sheikh» .....                                | 21 |
| 2.1 Організаційно-економічна характеристика підприємства.....                                                                | 21 |
| 2.2 Аналіз складу та структури персоналу колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh» .....                                      | 24 |
| 2.3 Оцінка соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh» .....                                   | 28 |
| РОЗДІЛ 3 ОПТИМІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ КОЛЕКТИВУ ГОТЕЛЮ «Rixos Sharm El Sheikh» ЗАСОБАМИ АРТ-ТЕРАПІЇ ...      | 33 |
| 3.1 Розробка програми оптимізації соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh» .....            | 33 |
| 3.2. Оцінка ефективності впливу програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії ..... | 37 |
| ВИСНОВКИ.....                                                                                                                | 40 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....                                                                                             | 43 |
| ДОДАТКИ.....                                                                                                                 | 48 |

## ВСТУП

*Актуальність теми.* Сприятливий соціально-психологічний клімат є значущим фактором для індивіда та компанії загалом, впливаючи на всю систему соціальних відносин, спосіб життя людей, їх повсякденне самопочуття, працездатність і рівень творчої та особистісної самореалізації. Очевидно, що це складне явище може бути розглянуте в різних аспектах. Також зрозуміло, що за різноманітним підходів до розуміння клімату стоїть усвідомлення його багатогранності та складної структури.

Актуальність цієї проблеми визначається, насамперед, зростанням вимог до рівня психологічного залучення особистості в її трудову діяльність і ускладненням психічної життєдіяльності людей через постійне зростання їх особистісних очікувань. Крім того, актуальність даної теми дослідження обумовлена новими суспільно-економічними умовами у всіх сферах життєдіяльності, а також необхідністю удосконалення системи міжособистісних взаємин у трудових колективах, що сприяє створенню сприятливого соціально-психологічного клімату – важливої передумови для підвищення продуктивності працівників.

*Аналіз останніх досліджень і публікацій.* Різні аспекти оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі досліджувалися як в українській, так і в зарубіжній науковій літературі. Вітчизняні вчені, такі як А. Свинецький, Б. Паригін, В. Мясіщев, Г. Андреева, К. Платонов, Кирилюк В., Колядич О., Шевчук О. приділяли увагу вивченню особливостей психологічного клімату. Також інтерес до цього питання виявили зарубіжні вчені, такі як Дж. Даллард, М. Мід, Н. Міллер, Р. Бенедикт, Р. Сірс, Т. Френч, Ф. Олександр та інші. *Мета і завдання дослідження.* Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи – комплексний аналіз соціально-психологічного клімату у колективі на прикладі готелю «Rixos Sharm El Sheikh» та розробка пропозицій щодо його удосконалення.

Для досягнення мети у дослідженні були поставлені такі завдання:

- визначити сутність та структуру соціально-психологічного клімату трудового колективу;
- розглянути методи діагностики соціально-психологічного клімату у трудовому колективі;
- визначити психологічні особливості оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії;
- надати організаційно-економічну характеристику підприємства;
- проаналізувати склад та структуру персоналу колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh»;
- оцінити соціально-психологічний клімат колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh»;
- розробити програму оптимізації соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh»;
- оцінити ефективність впливу програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

*Об'єкт дослідження* – соціально-психологічний клімат у колективі.

*Предмет дослідження* – сукупність теоретичних, методичних та прикладних аспектів організації практик поліпшення соціально-психологічного клімату у колективі на прикладі готелю «Rixos Sharm El Sheikh».

Для виконання поставлених завдань використовувались наступні *методи дослідження*: теоретичні: аналіз, систематизація, узагальнення. Ці методи дозволили опрацювати наукові джерела, вивчити психодіагностичні матеріали та визначити сутність сприятливого соціально-психологічного клімату та умов його формування. Емпіричні методи та методи порівняння результатів дослідження дозволили розробити рекомендації щодо профілактики конфліктів у трудовому колективі.

*Наукова новизна, теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів.* Теоретичне значення даної роботи полягає в усвідомленні комплексного підходу до вивчення умов формування сприятливого соціально-психологічного клімату в трудовому колективі. Цей підхід не лише

надає інформацію про наслідки такого клімату, але й передбачає розвиток навичок соціальної компетентності.

Практичне значення роботи виявляється у розробці соціальної психокорекційної програми, спрямованої на формування сприятливого соціально-психологічного клімату в трудовому колективі готелю «Rixos Sharm El Sheikh».

*Наукова апробація отриманих результатів.* Результати дослідження апробовано на міжнародній науково-практичній конференції. Надруковано тези доповіді: Верховод І.С., Бондар Л.І. Оптимізація соціально-психологічного клімату колективу готелю засобами арт-терапії. Innovative development of science, technology and education. Proceedings of the 8th International scientific and practical conference. Perfect Publishing. Vancouver, Canada. 2024. 775 p. Pp. 621-630. URL: <https://sci-conf.com.ua/viii-mizhnarodna-naukovo-praktichna-konferentsiya-innovative-development-of-science-technology-and-education-9-11-05-2024-vankuver-kanada-arhiv/>. ISBN 978-1-4879-3792-8.

*Інформаційною базою дослідження* виступили публікації вітчизняних та зарубіжних авторів з проблем покращення соціально-психологічного клімату трудового колективу та інформація про діяльність готелю «Rixos Sharm El Sheikh».

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ КОЛЕКТИВУ

#### 1.1 Сутність та структура соціально-психологічного клімату трудового колективу

Психологічний аспект у колективі визначає важливий фактор для оптимізації професійної діяльності групи, особливо в умовах переходу до інноваційної економіки. Динаміка соціально-психологічних процесів, які визначають клімат у колективі, значно залежить від умов їхнього розвитку.

Соціально-психологічний клімат в колективі формується, розвивається та виявляється під час групового спілкування, що дозволяє задовольняти колективні потреби та вирішувати міжособистісні та групові конфлікти. Під час цього процесу виникають різноманітні ситуації взаємодії між людьми, такі як змагання чи таємне суперництво, товариська плітка чи нечесна конкуренція, грубий тиск чи свідоме взаємодія.

В психології термін «клімат» визначається як невидима, тонка психологічна сторона взаємин між людьми. Соціально-психологічний клімат – це якісна характеристика міжособистісних відносин, яка проявляється через сукупність психологічних умов, що сприяють або заважають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку особистості в групі. Іншими словами, соціально-психологічний клімат визначається емоційним забарвленням психологічних зв'язків між членами колективу на основі їхніх інтересів, здібностей, симпатій, збігу характерів та інших факторів [17].

Клімат у відносинах складається з трьох складових (рис. 1.1). Перша – соціальний клімат, визначається усвідомленням спільних цілей та завдань організації. Друга – моральний клімат, що визначається прийняттям моральних цінностей організації. Третя – психологічний клімат, що включає неофіційні відносини між працівниками. Соціально-психологічний клімат є станом

організації як єдиного цілого, яке інтегрує різноманітні групові стани, а не просто суму групових станів.

У дослідженнях соціальних психологів виокремлено чотири основні підходи до розуміння природи соціально-психологічного клімату, проте вони конвергують на думці, що феномен соціально-психологічного клімату включає поняття стану психології організації як єдиного цілого, що об'єднує приватні групові стани [4; 6].

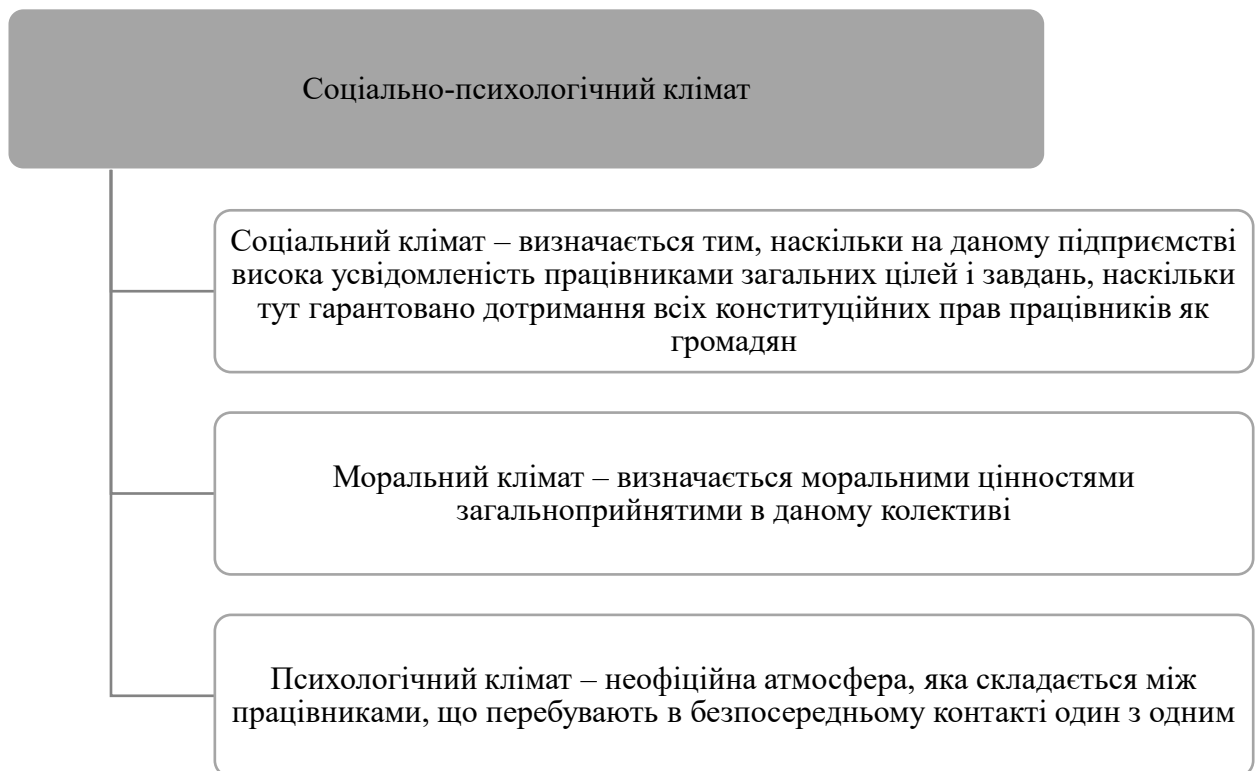


Рисунок 1.1 – Складові соціально-психологічного клімату

*Джерело: розроблено автором на основі [3-5]*

Під час дослідження соціально-психологічного клімату важливо враховувати два його аспекти. Перший аспект – це статичний рівень, який є відносно постійним. Сюди входять стійкі взаємини між членами колективу, їхній інтерес до роботи та співробітництво. На цьому рівні соціально-психологічний клімат розглядається як стійкий стан, який, якщо він виникає, може існувати протягом тривалого часу, не руйнується і зберігає свою сутність, навіть зазнаючи труднощів, що можуть виникнути в організації [3].

Другий аспект – це динамічний рівень, який постійно змінюється і коливається. Це щоденний психологічний настрій співробітників під час роботи. Цей рівень описується терміном "психологічна атмосфера". На відміну від соціально-психологічного клімату, психологічна атмосфера характеризується швидкими, тимчасовими змінами і менше усвідомлюється людьми. Зміна психологічної атмосфери впливає на настрій та працездатність особистості протягом робочого дня.

Створення комфортного соціально-психологічного клімату є однією з найважливіших передумов для підвищення продуктивності праці та якості продукції. При цьому соціально-психологічний клімат слугує індикатором рівня соціального розвитку колективу та його психологічних резервів, які можуть бути використані для професійної реалізації. Великою мірою загальна соціально-політична та ідеологічна атмосфера суспільства залежить від рівня оптимальності соціально-психологічного клімату в кожному окремому трудовому колективі [5].

Соціально-психологічний клімат представляє собою систему емоційно-психологічних станів колективу, які відображають характер взаємовідносин між його учасниками під час спільної діяльності та спілкування. Формування психологічного стану колективу залежить від різних факторів, серед яких особливе значення мають типи поведінки співробітників у конфліктних ситуаціях, ставлення членів організації до колективу в цілому та взаємини між окремими особами [7].

На формування соціально-психологічного клімату впливають різноманітні фактори (рис. 1.2). Крім того, на формування соціально-психологічного клімату впливають фактори макросередовища, які створюють соціальний фон для взаємин між людьми.

До цих чинників входять:

- 1) Суспільно-політична ситуація в країні. Це включає ясність та чіткість політичних та економічних програм, рівень довіри до уряду і інші аспекти.
- 2) Економічна ситуація у суспільстві. Баланс між рівнями технічного та соціального розвитку.

3) Рівень життя населення. Співвідношення між заробітною платою та рівнем цін, споживча спроможність.

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сумісність членів колективу             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Розглядається як оптимальне поєднання робітників, що забезпечує ефективність спільної діяльності та особисте задоволення кожного учасника. Сумісність проявляється у взаєморозумінні, взаємоприйнятті та емпатії між членами колективу.</li> </ul> |
| Стиль поведінки керівництва             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Важливий вплив має спосіб поведінки керівників, менеджерів та директора підприємства.</li> </ul>                                                                                                                                                   |
| Успішність виробничого процесу          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Результати виробничого процесу впливають на загальний настрій колективу.</li> </ul>                                                                                                                                                                |
| Застосування заохочень та покарань      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Методи стимулювання та каральні заходи впливають на мотивацію та емоційний стан працівників.</li> </ul>                                                                                                                                            |
| Умови праці                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Робоче середовище і умови праці взаємодіють із соціально-психологічним кліматом.</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| Емоційний фон в процесі та поза роботою | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сприйняття та вираження емоцій під час роботи та у вільний час впливає на атмосферу в колективі.</li> </ul>                                                                                                                                        |
| Умови проведення вільного часу          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Спосіб відпочинку та розваги членів колективу також має значення для соціально-психологічного клімату.</li> </ul>                                                                                                                                  |

Рисунок 1.2 – Фактори формування соціально-психологічного клімату

*Джерело: розроблено автором на основі [5]*

4) Організація життя населення. Система побутового та медичного обслуговування.

5) Соціально-демографічні чинники. Задоволення потреб суспільства та виробництва у трудових ресурсах.

6) Регіональні чинники. Рівень економічного та технічного розвитку регіону.

7) Етнічні чинники. Наявність або відсутність міжетнічних конфліктів.

Чинники мікросередовища визначаються матеріальним і духовним оточенням особистості, що працює в організації (рис. 1.3).

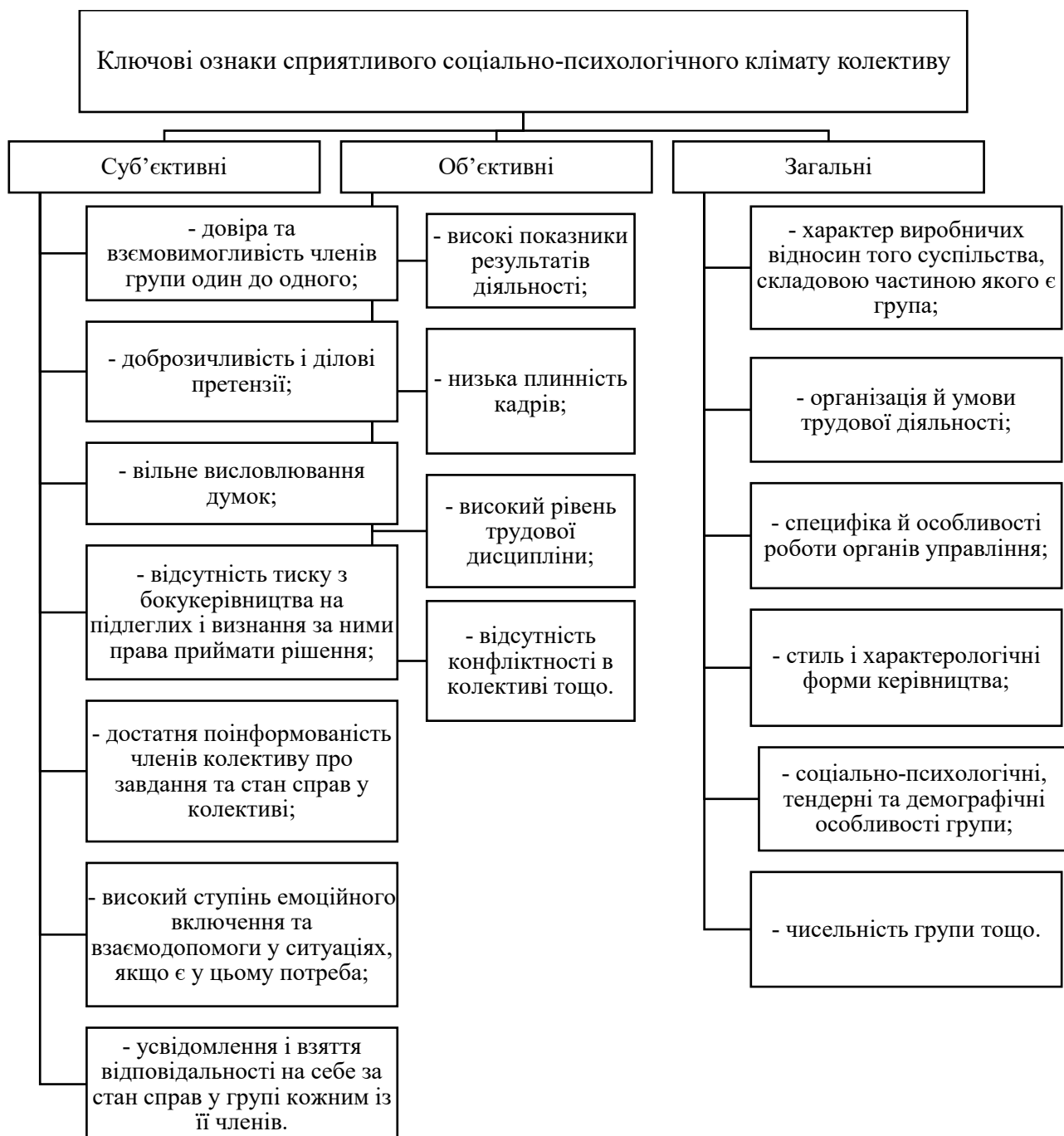


Рисунок 1.3 – Основні ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату колективу

*Джерело: розроблено автором на основі [2]*

Серед них [6]:

1) Об'єктивні чинники: технічні, санітарно-гігієнічні та управлінські елементи в конкретній організації.

2) Суб'єктивні (соціально-психологічні чинники).

а) Формальна структура. Офіційні та організаційні зв'язки, офіційні ролі та статуси членів групи.

б) Неформальна структура. Товариські контакти, співробітництво, взаємодопомога, дискусії, суперечки, стиль керівництва, індивідуальні психологічні особливості кожного члена групи та їхня психологічна сумісність [5].

З урахуванням вищевказаного слід відзначити, що оптимальні відносини в колективі не виникають самі собою; їх слід свідомо формувати.

Комфортний соціально-психологічний клімат є ключовою умовою для підвищення продуктивності праці та задоволеності працівників своєю роботою та колективом. Соціально-психологічний клімат виникає не спонтанно, а є результатом систематичної психологічної роботи та спеціальних заходів, вкладених у побудову відносин між керівництвом та співробітниками. Формування та удосконалення соціально-психологічного клімату вимагає постійної практичної уваги з боку менеджерів [5].

Створення комфортного клімату – це не лише відповідальна, але й творча справа, яка потребує розуміння психології людей, їхнього емоційного стану та вміння передбачати можливі ситуації в міжособистісних відносинах [17]. Формування комфортного соціально-психологічного клімату вимагає від менеджерів і психологів особливого розуміння психології людей, їхніх емоційних станів, настрою, душевних переживань, страхів і взаємин один з одним.

Серед чинників, що можуть заважати формуванню комфортного соціально-психологічного клімату, слід визначити конфлікти, які більшістю фахівців розглядається як різке загострення протиріч у безпосередньому спілкуванні між людьми [19].

Конфлікти, які виникають у колективах, за своєю природою є міжособистісними, оскільки вони відображають ситуації взаємодії людей, при яких вони мають різні цілі діяльності або розуміють різним чином способи та засоби досягнення цих цілей.

## **1.2 Методи діагностики соціально-психологічного клімату у трудовому колективі**

Взаємодії між працівниками у колективі будуть позитивними та зручними, коли всі члени колективу виявлятимуть повагу та симпатію один до одного. Проведення діагностики соціально-психологічного клімату націлене на підвищення ефективності працівників шляхом уникнення конфліктних ситуацій, підвищення єдності команди та підтримки корпоративної культури підприємства.

Для оцінки певних показників соціально-психологічного клімату використовуються основні методи управління персоналом, які розподілені за три групи (Додаток А). Соціально-психологічний клімат є ключовим елементом психологічної структури колективу. Під час управління колективом, керівник вдаватиметься основним чином на управління соціально-психологічним кліматом, який відображає рівень соціального сприйняття та задоволення людей різними аспектами спілкування та взаємодії.

Для сприяння єдності колективу, керівник підприємства повинен мати виражені особистісні якості, такі як усвідомленість, цілеспрямованість, визначеність, дієвість, вибірковість, тактовність, критичність, відповідальність та вимогливість (рис. 3.1).

Особливу увагу слід приділити організації системи самоуправління, яка включає делегування проблем та завдань для колективного розгляду. Це сприяє зближенню співробітників, покращенню взаємин, виявленню спільних інтересів та позитивно впливає на їх громадську активність. Взяте разом, проведення цих заходів та участь у самоуправлінні сприяють формуванню сприятливого клімату в колективі, забезпечуючи позитивні зміни в стосунках між співробітниками та сприяючи загальному добробуту підприємства [23].

Необхідно проводити діагностику стану соціально-психологічного клімату для визначення його рівня сприятливості. Цей клімат може впливати на продуктивність праці, творчу активність та інноваційну поведінку працівників.

Зокрема, виокремлюються такі стани: сприятливий, нейтральний та несприятливий.

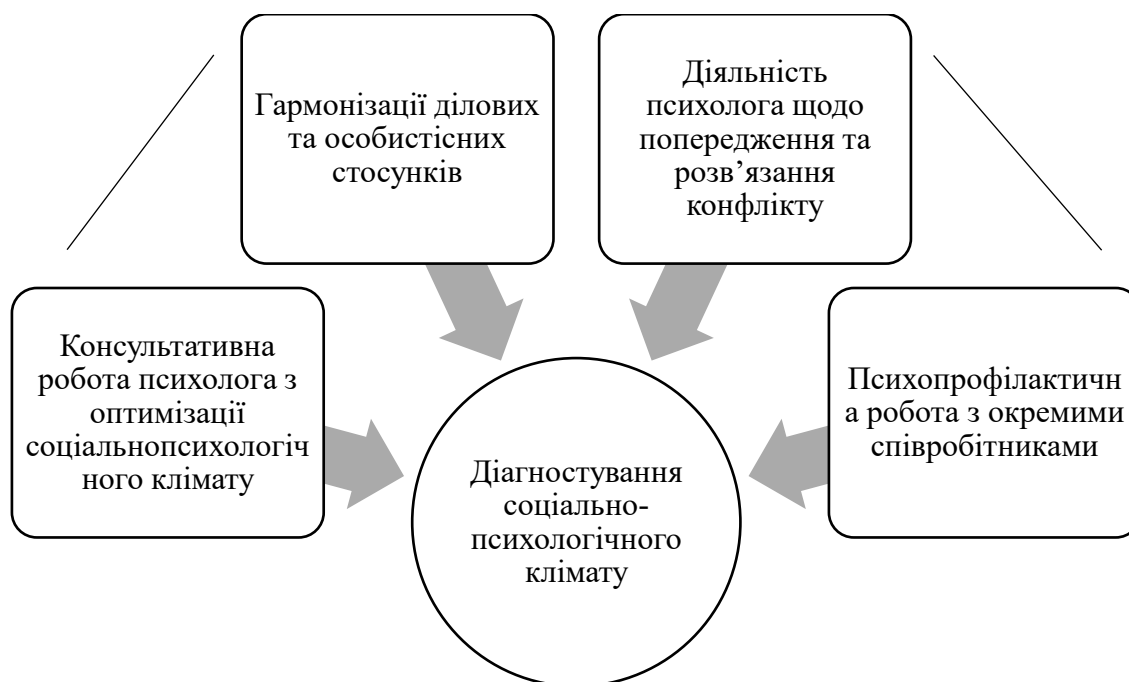


Рисунок 1.4 Модель діяльності на підприємстві сфери щодо оптимізації соціально-психологічного клімату колективу

*Джерело: розроблено автором на основі [18]*

Діагностику соціально-психологічного клімату в колективі працівників на підприємстві важливо проводити для [21]:

- оптимізації міжособистісної взаємодії працівників;
- виявлення джерел соціально-психологічної напруженості;
- виявлення причин частих звільнень працівників;
- виявлення причин конфліктних ситуацій та зменшення можливості їх виникнення в колективі;
- виявлення проблем та підвищення ефективності діяльності команди підприємства;
- формування корпоративної культури;
- оцінки ефективності кадрової політики.

Метою проведення діагностики соціально-психологічного клімату на підприємстві є підвищення ефективності та результативності працівників шляхом

запобігання трудових конфліктів, сприяння командній єдності та підтримки основних елементів корпоративної культури підприємства [20].

Ключовими завданнями діагностики соціально-психологічного клімату на підприємстві є:

- а) виявлення факторів (чинників), які визначають формування соціально-психологічного клімату та можуть бути об'єктом управління;
- б) оцінка рівня (ступеня) сприятливості соціально-психологічного клімату в колективі та подальші управлінські впливи для коригування його стану [15].

Таким чином, для оцінки стану соціально-психологічного клімату на підприємстві використовується комплекс методичних процедур, включаючи [5]:

- 1) спостереження;
- 2) аналіз документів;
- 3) інтерв'ю;
- 4) бесіди;
- 5) анкетування;
- 6) соціометричне опитування та інші.

Діагностика соціально-психологічного клімату в колективі дозволяє провести оцінку таких аспектів, як готовність працівників до спільної роботи, групова єдність, виявлення неформальних груп і лідерів, причини та джерела соціально-психологічної напруженості, схеми взаємодії та обміну інформацією між підрозділами та співробітниками, дублювання функцій і функціональні перетинання, стан соціально-психологічного клімату в колективі, а також індивідуально-особистісні характеристики працівників та прогноз їхньої поведінки [19].

Діагностика стану соціально-психологічного клімату на підприємстві передбачає проведення кількох етапів.

Перший етап включає:

- а) ознайомлення з підприємством, його організаційно-правовою формою, діяльністю і спеціалізацією;

б) формування загального уявлення про умови праці, рівень організації праці та характер взаємовідносин між працівниками підприємства під час трудової діяльності та інші аспекти.

Другий етап включає збір та обробку інформації суб'єктивного характеру, на основі якої визначатимуться показники (параметри, бізнес-індикатори) соціально-психологічного клімату в колективі.

Третій етап включає проведення первинної та вторинної економіко-математичної обробки отриманих даних.

Четвертий етап [29]:

а) включає аналіз та інтерпретацію отриманої інформації, порівняння суб'єктивних показників (параметрів, бізнес-індикаторів) клімату з об'єктивними даними, що характеризують соціально-психологічні взаємовідносини;

б) розробка практичних рекомендацій для менеджерів (керівників) підприємства на різних рівнях управління для поліпшення соціально-психологічного клімату в конкретних колективах

Основними факторами, що впливають на соціально-психологічний клімат в колективі, є умови праці та побуту на підприємстві, задоволеність працівників цими умовами, стиль керівництва, враження від особистості керівника, а також зміст та задоволеність роботою. Характер взаємин з колегами також визначається ступенем задоволення працівників своєю роботою.

Основні фактори, які визначають задоволеність працівників їхньою роботою та взаємодію різних компонентів, представлено

О.Ю. Амосов [1] пропонує групувати всі впливові фактори на формування соціально-психологічного клімату у чотири категорії (табл. 1.2). Управління соціально-психологічним кліматом в колективі дозволяє досягати відповідальності працівників за робочий процес, забезпечуючи стабільність і стійкість, підтримувати основні параметри та сприяти ефективному та цілеспрямованому розвитку підприємства. Застосування методів соціально-психології в процесі управління можливе за умови гнучкості менеджерів, їхнього

розуміння внутрішнього світу працівника, емпатії до людей та знання особливостей психології [5, с. 29–30].

Таблиця 1.2 – Фактори, що впливають на формування психологічного клімату

| Фактори                                                    | Характеристика факторів                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фактори макросередовища                                    | Це суспільно-економічна формація, в умовах якої здійснюється життя суспільства в цілому, і функціонування виробничих та інших державних структур                                         |
| Фактори мікросередовища                                    | До них відносяться матеріальне і моральне оточення особистості, як члена первинного трудового колективу. Це поле безпосереднього функціонування конкретного колективу, як єдиного цілого |
| Фактор впливу індивідуальних особливостей членів колективу | Ставлення людини до даного впливу знаходить відображення в її особистій думці, поведінці. Важливо враховувати мотивацію взаємних переваг членів групи                                    |
| Характер керівництва колективом                            | Це знаходить відображення в певному стилі взаємовідносин між офіційним керівником та підлеглими                                                                                          |

*Джерело: розроблено автором на основі [31]*

Соціально-психологічна діагностика надає можливість оцінити різні аспекти, зокрема [19]:

- готовність до спільної роботи;
- групову згуртованість;
- існування угруповань і неформальних лідерів;
- причини виникнення та джерела соціально-психологічної напруженості;
- схеми взаємодії та обміну інформацією між підрозділами;
- дублювання функцій та функціональні перетинання;
- соціально-психологічний клімат у колективі.

На основі проведеної діагностики соціально-психологічного клімату в колективі виявляються конкретні проблеми підприємства та вживаються заходи для їх вирішення.

Проблема оцінки соціально-психологічного клімату є насущною та перспективною, оскільки в сучасних умовах росте важливість психологічної взаємодії людини в різноманітних сферах діяльності. Особливо ця проблема стає актуальною в управлінській сфері. Завдяки тому, що для успішного створення та розвитку підприємства необхідно, щоб члени колективу відчували себе єдиною

командою, проявляючи такі якості, як єдність, взаємодопомога, підтримка та вимогливість до себе і своїх колег.

### **1.3. Психологічні особливості оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії**

У створенні позитивного психологічного середовища у колективі значна роль належить особистості керівника. Його вольові якості, такі як відповідальність, вимогливість та самостійність у прийнятті остаточних рішень, визначають успішну організацію роботи та зниження рівня конфліктів у команді.

На психологічному рівні задоволеність виникає зі співвідношення того, що людина віддає, та того, що вона отримує. Однак, однакові умови можуть бути прийнятними для одних, а не влаштовувати інших.

Арт-терапія виступає особливою формою не лише психодіагностики та психокорекції, але й розвитку особистості в цілому, оскільки базується на спонтанному творчому самовираженні через різні види мистецтва. К. Юнг підтримував ідею, що арт-терапія, як внутрішня потреба особистості, сприяє її саморозвитку через баланс між несвідомим і свідомим [2].

Техніка арт-терапії застосовується для вирішення багатьох проблем, зокрема внутрішніх і міжособистісних конфліктів, кризових станів, переживань через травми та втрати, а також психосоматичних розладів. Цей метод також сприяє розвитку креативності та цілісності особистості.

Арт-терапія має певні переваги порівняно з іншими видами психотерапії (рис. 1.5).

В цілому, методи арт-терапії ґрунтуються на припущенні, що внутрішній світ індивіда виражається у візуальних формах через спонтанну роботу з образотворчими матеріалами. Під час арт-терапевтичних сесій ключову роль відіграє особистість, що має бажання до саморозвитку та розширення власних можливостей [12].

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Універсальність                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Арт-терапія доступна для людей будь-якого віку та не вимагає спеціальних художніх навичок або здібностей.</li> </ul>                                                                                                |
| Невербальна комунікація           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Це важливий засіб для людей, які мають труднощі з вербальним вираженням своїх думок і почуттів.</li> </ul>                                                                                                          |
| Зміцнення соціальних зв'язків     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Спільне створення мистецтва може покращити відносини та сприяти подоланню відчуття відчуженості.</li> </ul>                                                                                                         |
| Діагностичний інструмент          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Твори мистецтва можуть служити об'єктивними свідченнями психічного стану особи, що дозволяє аналізувати та використовувати їх у наукових дослідженнях.</li> </ul>                                                   |
| Атмосфера довіри та самовираження | <ul style="list-style-type: none"> <li>Арт-терапія створює безпечне середовище для вираження внутрішнього світу особи.</li> </ul>                                                                                                                          |
| Психологічне позитивний вплив     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Активізує позитивні емоції, допомагає подолати апатію та стимулює активніше ставлення до життя.</li> </ul>                                                                                                          |
| Мобілізація творчого потенціалу   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Спрямована на використання та розвиток внутрішніх ресурсів особи для саморегуляції та самоактуалізації, допомагаючи особі реалізувати свої потенційні можливості та унікальний спосіб існування у світі.</li> </ul> |

Рисунок 1.5 – Переваги арт-терапії

*Джерело: розроблено автором на основі [8]*

Взаємодія між співробітниками має значний вплив на продуктивність та ефективність функціонування підприємства. Успішність колективної роботи залежить від атмосфери, що панує в колективі, де важливу роль відіграють арт-терапевтичні методи. Ці методи, зокрема ізотерапевтичні, сприяють покращенню соціально-психологічного клімату шляхом деталізації різноманітних образів. Неусвідомлені внутрішні конфлікти та переживання можуть бути краще виявлені через візуальні образи, ніж через словесну комунікацію, оскільки невербальний спосіб спілкування не так сильно піддається цензурі свідомості [8].

Мета діагностики соціально-психологічного клімату у колективі полягає у підвищенні продуктивності та результативності працівників за рахунок

поліпшення сплоченості групи, запобігання трудовим конфліктам та підтримки корпоративної культури підприємства. Ефективність спільної діяльності залежить від оптимального поєднання індивідуальних та групових можливостей. У сприятливій атмосфері групи людина може розвиватися, виявляти нові можливості та реалізовувати свій потенціал, що суттєво впливає на результати діяльності. Несумісність між працівниками може призвести до конфліктів та ворожнечі, що негативно впливає на результати спільної праці та психологічний клімат у колективі.

Для створення комфортного психологічного клімату всередині групи важливу роль відіграє саморозвиток, спрямований на розкриття особистого потенціалу, що є основною метою арт-терапії [7].

Для подальшого впливу на процес формування здорової психологічної атмосфери в трудовому колективі, перш за все, важливо визначити індивідуальні особливості поведінки учасників, що можливо зробити завдяки діагностичним можливостям арт-терапії. Цей процес сприяє зціленню особистості через творче самовираження і досягнення її цілісності, що передбачає гармонію духу та тіла і пов'язане з внутрішнім світом людини та її адаптацією до навколишнього середовища.

Глумачення творчої продукції учасників за допомогою метафор є перевагою при використанні арт-терапевтичного підходу під час групових сесій. Цей метод часто ефективно допомагає подолати соціальну ізоляцію. Учасники сесій мають можливість використовувати символічні засоби комунікації, які психологічно безпечніші у порівнянні зі словесною мовою. За допомогою групової арт-терапії учасники можуть розвивати інші форми взаємодії один з одним на основі набутого досвіду. Таким чином, завданнями арт-терапії виступають діагностування психологічного стану, психокорекція та профілактика деструктивних емоційних виявів, реабілітація та зцілення особистості, що сприяють встановленню соціальних контактів [23].

Арт-терапевтичні вправи створюють сприятливі умови для розвитку саморегуляції особистості, оптимізації міжособистісної взаємодії, збалансування

відносин між різними особистісними складовими, а також сприяють зближенню інтересів членів групи. Це впливає на створення приємної психологічної атмосфери та сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі.

## РОЗДІЛ 2

### СТАН СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ КОЛЕКТИВУ ГОТЕЛЮ «Rixos Sharm El Sheikh»

#### 2.1 Організаційно-економічна характеристика підприємства

Курортний готель «Rixos Sharm El Sheikh», орієнтований виключно на дорослу аудиторію, репрезентує собою втілення розкоші, з акцентом на забезпечення вишуканості у сфері проживання, гастрономії та дозвіллевої активності. Розташований у мальовничій прибережній зоні, оточений пальмами, курорт поєднує в собі елементи релаксації та пригодницького відпочинку, пропонуючи гостям незабутній досвід перебування.

З точки зору розміщення, курорт пропонує різноманітні варіанти номерів та апартаментів, кожен з яких оснащений балконом або терасою з видами на море, сад або басейн. Сучасні зручності, включаючи плоскі телевізори, міні-бари, шафи та кондиціонери, є стандартом. Додатково, для тих, хто прагне більшого простору та розкоші, курорт надає апартаменти з розширеними площами, включаючи Junior Suites та Diplomatic Suite, дизайн яких забезпечує вищий рівень комфорту та зручності.

У сфері гастрономії курорт вирізняється винятковим різноманіттям, пропонуючи 7 а-ля-карт ресторанів та 9 барів. Гості можуть досліджувати смаки з усього світу, від справжньої турецької кухні до японських делікатесів, морепродуктів та бразильських страв. Концепція dine-around розширює гастрономічний досвід, дозволяючи гостям користуватися стравами в 16 а-ля-карт ресторанах між об'єктами Rixos (Додаток Б).

З огляду на дозвілля та розваги, курортний спа-центр пропонує широкий спектр процедур для релаксації, включаючи масажі та обличчя (Додаток В). Сучасний фітнес-центр задовольнить потреби тих, хто бажає підтримувати фізичну форму. Rixos Aquaventure Park з його водними гірками, фонтанами та

басейнами пропонує пригодницьке дозвілля. Також доступні додаткові активності, такі як теніс, пляжний волейбол та снорклінг.

Курорт розташований за 14 миль від затоки Наама, що забезпечує зручний доступ до місцевих визначних пам'яток та розваг. Завдяки таким послугам, як безкоштовний Wi-Fi, трансфер з аеропорту та приватна парковка, курорт забезпечує високий рівень зручності для своїх гостей. Окрім цього, надається шатл-бас до променаду затоки Наама та доступ до Rixos Aquaventure Park, що розширює можливості для активного відпочинку.

Враховуючи аналізовані аспекти, можна зробити висновок, що Rixos Sharm El Sheikh являє собою елітний курортний комплекс, що відзначається вишуканим рівнем обслуговування, різноманітням гастрономічних послуг, а також широким спектром дозвілєвих та релаксаційних можливостей. Курорт є ідеальним вибором для тих, хто прагне неперевершеного відпочинку з акцентом на приватність, комфорт та унікальні враження.

Приміщення готелю «Rixos Sharm El Sheikh» охоплює площу більше 15 тис. м<sup>2</sup> і має коридорну систему, що об'єднує номери по обидва боки. Будівля відповідає всім сучасним стандартам якості і має сертифікат відповідності.

Залежно від характеру соціально-психологічного клімату його вплив на особистість може варіюватися, стимулюючи до праці, піднімаючи настрій, бадьорість і впевненість або, навпаки, пригнічуючи, знижуючи енергію та призводячи до виробничих і моральних втрат. Тому в першу чергу потрібно провести аналіз фінансово-економічних показників діяльності готелю «Rixos Sharm El Sheikh» (табл. 1.2).

Фінансово-економічні показники діяльності готелю «Rixos Sharm El Sheikh» вказують на значне зростання чистого доходу протягом аналізованого періоду. З 2020 по 2021 рік спостерігається збільшення чистого доходу на 38,4%, а з 2021 по 2022 рік - ще на 11,1%. Також варто зазначити, що собівартість послуг зростала пропорційно до збільшення чистого доходу, але з меншою швидкістю, що свідчить про ефективність управління витратами.

Таблиця 2.1 – Фінансово-економічні показники діяльності готелю «Rixos Sharm El Sheikh», тис дол США

| Найменування показника   | Роки  |       |       | Відхилення<br>2021 до 2020 |        | Відхилення<br>2022 до 2021 |        |
|--------------------------|-------|-------|-------|----------------------------|--------|----------------------------|--------|
|                          | 2020  | 2021  | 2022  | +/-                        | %      | +/-                        | %      |
| Чистий дохід             | 42412 | 52837 | 58686 | +16274                     | 38,4   | +5849                      | 11,1   |
| Собівартість послуг      | 33939 | 45071 | 47164 | +13225                     | 39,0   | +2093                      | 4,6    |
| Фінансові витрати        | 12    | 14    | -     | 0                          | 0,0    | -14                        | -100,0 |
| Податки                  | 214   | 26    | 29    | -185                       | -86,4  | +3                         | 11,5   |
| Чистий прибуток / збиток | -635  | 116   | 132   | +767                       | +120,8 | +16                        | 13,8   |

*Джерело: розроблено автором на основі даних готелю «Rixos Sharm El Sheikh»*

Незважаючи на збільшення фінансових витрат, чистий прибуток показує позитивну динаміку: з 2020 по 2021 рік він зріс на 120,8%, а з 2021 по 2022 рік - на 13,8%. Отже, загальна тенденція свідчить про стабільне покращення фінансової ефективності готелю «Rixos Sharm El Sheikh».

Аналіз показників рентабельності готелю «Rixos Sharm El Sheikh» за 2020-2022 роки представлений на рис. 2.1

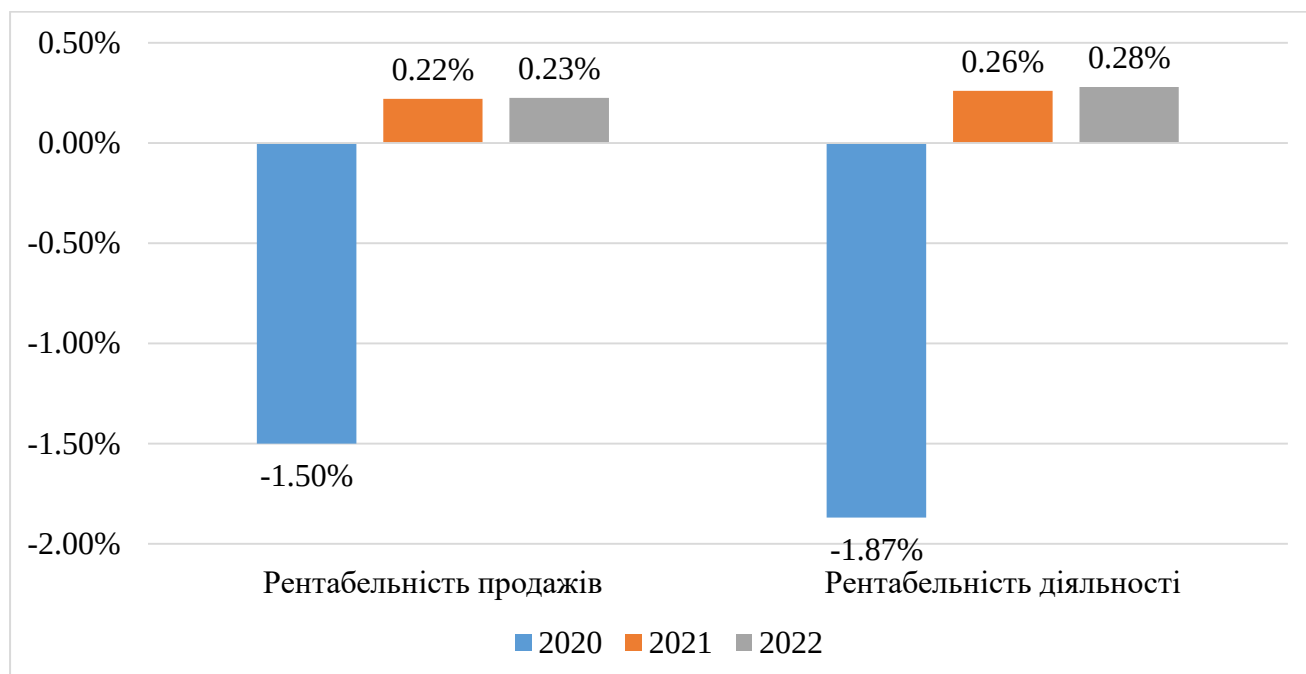


Рисунок 2.1 – Показники рентабельності «Rixos Sharm El Sheikh», %

*Джерело: розроблено автором на основі даних готелю «Rixos Sharm El Sheikh»*

Одним із ключових показників, що визначає ефективність функціонування підприємства, є рентабельність продажів. У готелі «Rixos Sharm El Sheikh» рівень

рентабельності продажів залишається низьким, проте спостерігається тенденція до його підвищення. Такі показники є наслідком зниження прибутків готелі через пандемію COVID-19.

## **2.2 Аналіз складу та структури персоналу колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh»**

Під час аналізу складу, структури та ефективності праці персоналу готелю «Rixos Sharm El Sheikh» велике значення має дослідження організаційної структури управління. Організаційна структура управління готелю «Rixos Sharm El Sheikh», яка представлена в Додатку А, є лінійно-функціональною. Це означає, що існує ієрархія управління, де повноваження передаються безпосередньо від начальника до підлеглого і далі до інших підлеглих, а також діє принцип функціональної департаменталізації, який передбачає розподіл організації на окремі функціональні одиниці з конкретними обов'язками.

У системі управління кадровим потенціалом готелю виконуються різні функції, такі як планування і маркетинг персоналу, набір та найм персоналу, забезпечення правових аспектів і трудових відносин, організація робочих процесів, мотивація та стимулювання персоналу, а також творчий і соціальний розвиток персоналу. Керівництво готелю має за завдання розробляти стратегічні та оперативні рішення з управління кадровим потенціалом для ефективного функціонування підприємства. Головними завданнями кадрової служби готелю є планування необхідного персоналу, визначення потреб у наймі персоналу, професійний розвиток працівників та вирішення соціальних питань.

У рамках виконання стратегії формування кадрового потенціалу готелю «Rixos Sharm El Sheikh» важливою є координація дій всіх учасників для забезпечення конкурентоспроможності та ефективності підприємства в умовах ринкової економіки. Для досягнення цих цілей проводяться різні заходи:

- 1) Розроблення кадрової політики, що передбачає постановку конкретних завдань, визначення пріоритетів та алокацію ресурсів.

2) Формування корпоративної культури, що включає розподіл функцій між учасниками, координацію їх дій та розвиток кадрового потенціалу.

3) Створення відповідної нормативно-методичної бази для регулювання діяльності учасників у формуванні та розвитку кадрового потенціалу.

4) Проведення кадрового аудиту для оцінки системи управління персоналом та аналізу структури управління.

5) Оцінка кадрового потенціалу підприємства, яка визначає готовність керівного складу до досягнення стратегічних цілей та відповідність їхніх навичок професійним завданням.

На основі результатів цих заходів готель визначає потреби в перепідготовці працівників та прийнятті на роботу нових кадрів.

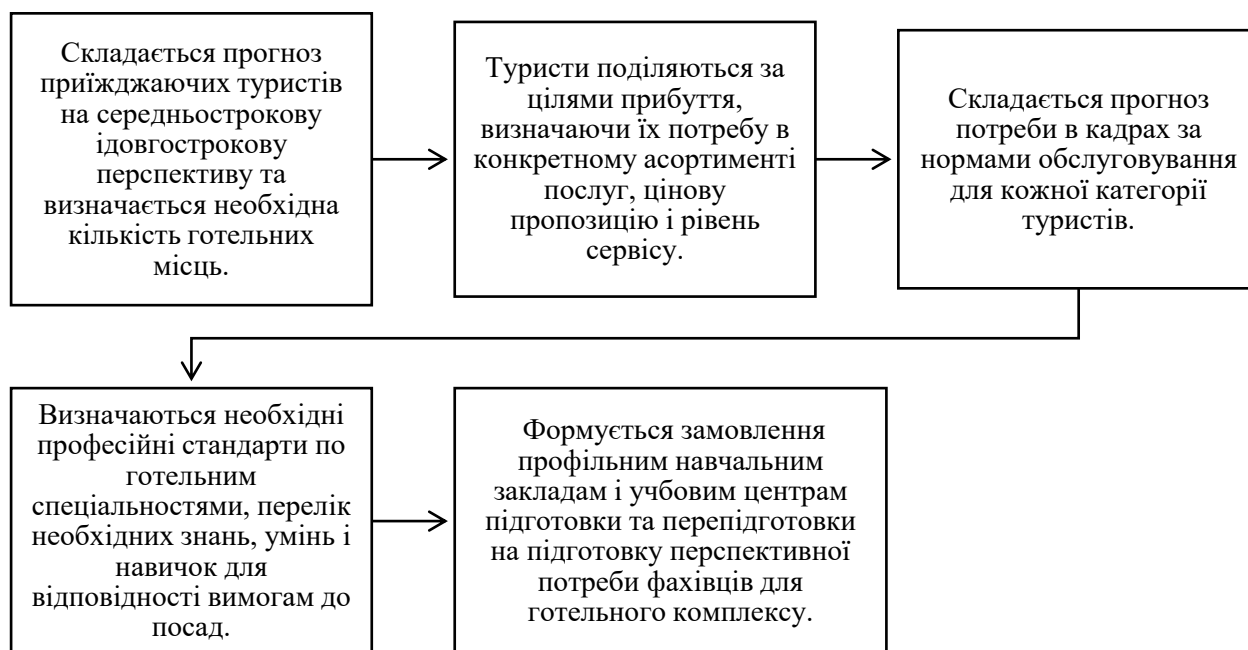


Рисунок 2.2 – Формування системи кадрового потенціалу

*Джерело: розроблено автором на основі даних готелю «Rixos Sharm El Sheikh»*

У готелі найбільш важливими для заповнення вакансій є позиції в службі прийому і розміщення, що складають 24,2% всіх вакансій, та персонал ресторанної служби, який становить 15,5% від загальної кількості. Частка вакансій у службі номерного фонду та господарській службі також дорівнює

11,2%. Це пояснюється тим, що ці служби є найбільш масовими, і вимоги до їхнього персоналу в більшості випадків не є надзвичайно високими.

При формуванні системи управління кадровим потенціалом готельного підприємства проводиться комплексна оцінка, яка включає три основні функції:

1) Інформаційна - отримання даних щодо кваліфікації працівника, його сильних та слабких сторін.

2) Адміністративна - прийняття рішень щодо кар'єрного росту працівника, визначення розміру винагороди, планування навчання.

3) Мотиваційна - виявлення напрямків розвитку, коригування поведінки для досягнення успіху.

Крім того, формується прогноз приїжджаючих туристів, визначається їхня потреба в різних послугах, складається прогноз потреби в кадрах, визначаються професійні стандарти та замовляється підготовка фахівців у відповідні навчальні заклади.

Спільне виконання всіх функцій дозволить підвищити ефективність процедури оцінки. Оцінка професійних компетенцій працівників готельного підприємства має на меті:

- Визначення відповідності професійних, менеджерських і особистісних якостей кандидатів при наймі на вакантні посади підприємства вимогам конкретної посади.

- Визначення відповідності професійних, менеджерських і особистісних компетенцій працівників компанії вимогам займаної або планованої посади.

- Виявлення потенційних здібностей та визначення перспектив просування працівників.

- Виявлення потреб у навчанні та професійному розвитку працівників.

- Підтримка управлінських рішень щодо персоналу.

Дані для оцінки плинності персоналу готелю «Rixos Sharm El Sheikh» представлені у таблиці 2.3.

З таблиці видно, що в 2022 році готель «Rixos Sharm El Sheikh» зафіксував зменшення чисельності працівників на 7 осіб, що складає 4,2% порівняно з

попереднім роком. Кількість звільнених працівників зменшилась на 4 особи або на 33,3%, тоді як кількість нових найманих працівників зросла на 4 особи, або на 80,0%. Коефіцієнт вибуття кадрів зменшився на 2,2% і склав 30,4%, що вказує на меншу швидкість вибуття працівників з готелю.

Таблиця 2.2 – Динаміка руху персоналу готелю «Rixos Sharm El Sheikh»

| Показники                            | 2021 | 2022 | Відхилення      |               |
|--------------------------------------|------|------|-----------------|---------------|
|                                      |      |      | Абсолютне, (+-) | Відносне, (%) |
| Чисельність працівників              | 268  | 261  | -7              | -4,2          |
| Звільнено                            | 12   | 8    | -4              | -33,3         |
| Прийнято                             | 5    | 9    | +4              | 80,0          |
| Коефіцієнт з вибуття                 | 7,1  | 5,0  | -2,2            | -30,4         |
| Коефіцієнт обороту кадрів по прийому | 3,0  | 5,6  | +2,6            | 87,8          |
| Коефіцієнт плинності кадрів          | 6,0  | 5,0  | -1,0            | -16,5         |

*Джерело: розроблено автором на основі даних готелю «Rixos Sharm El Sheikh»*

У той же час, коефіцієнт обороту кадрів по прийому значно збільшився на 2,6, що свідчить про вищу активність у прийомі нових працівників. Коефіцієнт плинності кадрів зменшився на 1,0 або на 16,5%, що вказує на меншу загальну міру руху кадрів в готелі порівняно з попереднім роком.

Отже, загальна динаміка руху персоналу вказує на певні зміни в кадровій політиці готелю, такі як збільшення активності у наймі нового персоналу та зниження швидкості вибуття працівників.

В системі компетентностей для кожного рівня посад у готелі «Rixos Sharm El Sheikh» визначається конкретний набір вимог, які ставляться перед працівником, що займає певну посаду. Ця підсистема використовується не лише під час найму на роботу, але й для розстановки персоналу, для поточного контролю та атестації працівників, а також для визначення потреб у навчанні та плануванні кар'єри працівника. Це дозволяє забезпечити відповідність навичок та кваліфікації кожного працівника вимогам посади, на якій він працює, і забезпечити ефективне функціонування готелю.

Формування системи управління кадровим потенціалом готелю реалізується через вивчення структури мотивації та розробку та впровадження як матеріальних, так і нематеріальних компонентів мотивації та стимулювання. Система мотивації ретельно побудована відповідно до стратегії розвитку готелю та поточного стану системи управління персоналом готельного підприємства. Це означає, що вона враховує стратегічні цілі та завдання готелю, а також потреби та інтереси працівників, сприяючи їхньому мотиваційному стимулюванню та підтримці ефективної праці та розвитку.

### 2.3 Оцінка соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh»

Винагорода за працю персоналу готелю «Rixos Sharm El Sheikh» враховує не лише основну зарплатню, але й преміальну винагороду, а також додаткові виплати за перевищення робочого часу (понад 40 годин на тиждень). Система винагороди за працю, яка базується на штатному розкладі, наведена у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 - Система оплати праці в готелі «Rixos Sharm El Sheikh»

| Погодинна                                     | Погодинно-преміальна                               | Бонусна                                            | Доплата                        |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|
| Управлінський, основний і допоміжний персонал |                                                    |                                                    | Основний і допоміжний персонал |
| Оклад                                         | Оклад і премія                                     | Доплата за ненормований робочий день               | За роботу в нічний час         |
| За штатним розкладом                          | За штатним розкладом, але не більше 20% від окладу | За штатним розкладом, але не більше 20% від окладу | 15%                            |

*Джерело: розроблено автором на основі даних готелю «Rixos Sharm El Sheikh»*

Система оплати праці в готелі «Rixos Sharm El Sheikh» враховує різні аспекти винагороди для управлінського, основного і допоміжного персоналу. Основою є погодинна ставка, але також передбачена можливість отримання погодинної премії та бонусів.

Для додаткової мотивації за наднормований робочий час або роботу в нічний період передбачені додаткові виплати. Наприклад, управлінському

персоналу нараховується доплата за ненормований робочий день та за роботу в нічний час у розмірі 15% від їхнього окладу. Така система винагороди спрямована на стимулювання працівників до ефективної та продуктивної діяльності, а також на винагороду за додаткові зусилля та гнучкість у графіку роботи (табл. 2.4).

Таблиця 2.4 – Показники витрат на оплату праці в готелі «Rixos Sharm El Sheikh»

| Показник                             | 2021  | 2022  | Відхилення |
|--------------------------------------|-------|-------|------------|
| Витрати на оплати праці, тис дол США | 13949 | 18559 | 4610       |
| Чисельність штатних працівників      | 268   | 261   | -7         |

*Джерело: розроблено автором на основі даних готелю «Rixos Sharm El Sheikh»*

Протягом двох років у готелі «Rixos Sharm El Sheikh» витрати на оплату праці зросли на 4610 тис. доларів США, що вказує на збільшення фінансового навантаження у цьому напрямку. При цьому за той самий період чисельність штатних працівників зменшилась на 7 осіб, що може свідчити про проведення оптимізаційних заходів для підвищення ефективності роботи готелю та зменшення витрат.

Соціально-психологічний клімат у колективі готелю «Rixos Sharm El Sheikh» характеризується високим рівнем задоволеності персоналу, що в значній мірі обумовлено уважною управлінською політикою та ефективною системою мотивації. З одного боку, керівництво готелю приділяє значну увагу не тільки матеріальним, але й нематеріальним аспектам роботи своїх співробітників. Це сприяє створенню атмосфери взаємоповаги та підтримки, де кожен працівник відчуває себе цінною частиною колективу.

Важливою особливістю соціально-психологічного клімату є активне сприяння професійного розвитку та кар'єрного росту співробітників. Готель забезпечує численні можливості для навчання та самовдосконалення, що не тільки підвищує кваліфікацію персоналу, але й спонукає до позитивного ставлення до роботи та бажання вносити вклад у спільний успіх.

З іншого боку, незважаючи на загалом позитивний соціально-психологічний клімат, існують виклики, з якими керівництву готелю доводиться

стикатися. Деякі співробітники висловлюють занепокоєння щодо психологічного навантаження, пов'язаного з високими вимогами до якості обслуговування. Це вимагає від керівництва постійної уваги до умов праці та заходів щодо зниження стресових факторів на робочому місці.

Керівництво готелю розуміє, що задоволеність працівників тісно пов'язана з успіхом у бізнесі, і тому прагне створити умови, в яких кожен співробітник відчував би себе частиною великої та дружньої родини. З цією метою проводяться регулярні зустрічі та заходи для колективу, спрямовані на підтримку відкритого діалогу, обміну думками та позитивних емоцій між колегами.

Оцінюючи загальний соціально-психологічний клімат в готелі «Rixos Sharm El Sheikh», можна сказати, що він складається з добре збалансованої суміші професійної ефективності, взаємоповаги та особистісного зростання. Підтримка з боку керівництва, акцент на розвитку та врахування індивідуальних потреб співробітників сприяють створенню продуктивної та гармонійної робочої атмосфери.

Готель «Rixos Sharm El Sheikh» використовує економічні методи управління, а для оцінки рівня задоволеності працівників здійснює анкетування співробітників. Цей метод дозволяє виявити можливі проблеми та недоліки, що виникають у колективі підприємства, сприяючи покращенню умов праці та підвищенню задоволеності персоналу.

Так, у серпні 2023 року було проведено анкетування персоналу готелю «Rixos Sharm El Sheikh» (результати анкетування представлено в табл. 2.5-2.7)

Результати анкетування щодо системи матеріальної та нематеріальної мотивації показали, що переважна більшість працівників готелю вважає рівень матеріальної мотивації високим. Проте, є певні занепокоєння стосовно психологічного навантаження, яке виникає у зв'язку з напруженою робочою обстановкою. Це може вимагати додаткових заходів для підтримки психологічного комфорту працівників та збереження їхнього емоційного благополуччя.

Таблиця 2.5 – Визначення міри задоволення первинних потреб (блок 1)

| Запитання                                                                                                              | ТАК | НІ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| 1. На інших готельних підприємствах рівень заробітної плати і умови роботи порівняно кращі, ніж на нашому підприємстві | 15  | 85 |
| 2. Досягнення результатів вимагає значних моральних зусиль                                                             | 21  | 79 |
| 3. Занадто часто виникає перевантаження від виконуваних обов’язків                                                     | 36  | 64 |
| 4. Доводиться замислюватися про те, як підвищити рівень заробітної плати                                               | 31  | 79 |
| 5. Психологічний комфорт в колективі низький, складно спілкуватися                                                     | 39  | 61 |
| 6. Відсутня оплата за разові роботи                                                                                    | 14  | 86 |
| 7. Керівництво думає про умови, в яких працюють люди                                                                   | 92  | 8  |
| 8. При досягненні рівня, що перевищує планові значення, виплачується премія                                            | 100 | 0  |

*Джерело: складено автором на основі даних готелю «Rixos Sharm El Sheikh»*

Секція 2 відображає рівень ефективності управління та визначає його вплив на працівників готелю. Це проявляється у показниках, таких як потреба в управлінні та впевненість у збереженні робочого місця.

Таблиця 2.6– Визначення значущості управління (блок 2)

| Запитання                                                                                                            | ТАК | НІ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| 9. Високий рівень впевненості на робочому місці                                                                      | 64  | 36 |
| 10. Працівники чітко поінформовані про свою компетенцію в рамках робочого місця                                      | 98  | 2  |
| 11. Чи задовольняє соціальна політика підприємства?                                                                  | 86  | 14 |
| 12. Керівники розуміють, що гарантія робочого місця забезпечується рівнем конкурентоспроможності організації загалом | 100 | 0  |
| 13. Працівники точно розуміють очікування з боку керівників                                                          | 78  | 22 |
| 14. Працівники очікують похвали                                                                                      | 85  | 15 |
| 15. Працівники повністю проінформовані про соціальну політику компанії                                               | 56  | 44 |
| 16. Співробітники хотіли б знати, як результати роботи впливають на успіх діяльності підприємства                    | 88  | 12 |

*Джерело: складено автором на основі даних готелю «Rixos Sharm El Sheikh»*

Аналіз блоку 2 вказує на те, що у співробітників готелю існує висока впевненість у збереженні робочого місця та чітке розуміння очікувань, що стосуються їхньої роботи, зі сторони керівництва.

Однак соціальну політику бачать як задовільну лише 56% осіб, тоді як 44% особи вважають її незадовільною. Хоча розрив не є значним, він вказує на

відсутність нематеріальних стимулів, які б забезпечили працівникам умови роботи, що відповідають їхнім очікуванням.

Блок 3 відображає рівень задоволення потреби в спілкуванні всередині колективу. Переважання відповідей «так» підтверджує, що у працівників немає великої потреби в спілкуванні в колективі, багато з них є індивідуалістами. Однак аналіз блоку 3 свідчить про те, що у працівників готелю існує потреба у спілкуванні.

Таблиця 2.7 – Визначення міри задоволення потреби в спілкуванні (блок 3)

| Запитання                                                                                                                 | ТАК | НІ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| 17. У колективі, в якому я працюю, дуже мало розмовляють один з одним                                                     | 61  | 39 |
| 18. Співробітники, в основному, за те, щоб частіше збиратися разом після роботи                                           | 45  | 55 |
| 19. Керівник повинен відповідати за хороший клімат в колективі                                                            | 89  | 11 |
| 20. На роботі мають панувати дружні стосунки                                                                              | 100 | 0  |
| 21. Результати моєї роботи були б набагато кращими, якби в нашому колективі частіше приходили до згоди з особистих питань | 78  | 22 |
| 22. Слід дбати про те, щоб працівники добре взаємодіяли як колектив                                                       | 69  | 31 |
| 23. Дружні відносини в нашому колективі слабо виражені                                                                    | 72  | 28 |
| 24. Співробітники радіють, коли їх хвалять                                                                                | 100 | 0  |
| 25. Якщо співробітник вважає, що його робота потрібна підприємству, він краще працює                                      | 95  | 5  |
| 26. Керівник повинен більше розмовляти з співробітниками                                                                  | 77  | 23 |

*Джерело: складено автором на основі даних готелю «Rixos Sharm El Sheikh»*

Керівництво підприємства має приділити особливу увагу створенню сприятливого колективного середовища. Очевидна різниця у відповідях на питання 22-25, тому в готелі «Rixos Sharm El Sheikh» необхідно вдосконалити систему взаємодії та комунікації серед працівників, оскільки це відповідає природним потребам людини – обговорення робочих питань, досягнення взаєморозуміння та вираження власної думки.

### **РОЗДІЛ 3**

## **ОПТИМІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ КОЛЕКТИВУ ГОТЕЛЮ «RIXOS SHARM EL SHEIKH» ЗАСОБАМИ АРТ- ТЕРАПІЇ**

### **3.1 Розробка програми оптимізації соціально-психологічного клімату колективу готелю «Rixos Sharm El Sheikh»**

Соціально-психологічний клімат також може впливати на розвиток ключових якостей працівника у сфері обслуговування, таких як готовність до інновацій, вміння діяти в екстремальних ситуаціях, приймання нестандартних рішень, ініціативність та підприємливість, готовність до підвищення кваліфікації та поєднання професійної та гуманітарної культури [18].

Необхідність розробки та впровадження психокорекційної програми для стабілізації психологічного клімату у колективі виникає з недостатньої згуртованості досліджуваного колективу. Арт-терапія розглядається як засіб впливу мистецтва на особистість, що проявляється у перетворенні психотравмуючих ситуацій за допомогою творчої діяльності. Цей процес полягає у відтворенні глибинних переживань через художній продукт, що сприяє збалансуванню взаємодії між особистостями та формуванню сприятливого психологічного клімату у колективі.

Підвищення рівня розвитку психологічного клімату можливе завдяки спеціально організованій діяльності респондентів, що становить основу розробленої психокорекційної програми. У цьому контексті діяльність команди, сформованої з робочої групи за допомогою спеціальних заходів, є ефективнішою, оскільки дозволяє більш детально розкрити творчий потенціал кожного члена команди.

Загалом, для поліпшення соціально-психологічного клімату в колективі рекомендується вживати конкретні заходи, такі як формування основних аспектів

клімату, оптимальне управління кадрами, урахування психологічної сумісності працівників та розв'язання конфліктів на ранніх етапах їх формування.

Розфарбовування – це чудова методика арт-терапії, яка доведено знижує рівень стресу, допомагає боротися з накопиченою втомою та негативними думками. Зосередження на деталях малюнка дозволяє під час творчого процесу відволіктися від інформаційного навантаження та поринути у медитативний стан.

Для впровадження методів арт-терапії пропонується створити книгу-розмальовку, присвячену унікальним елементам дизайну готелю «Rixos Sharm El Sheikh». Створення розмальовки, присвяченої унікальним елементам дизайну готелю «Rixos Sharm El Sheikh», може стати чудовим способом для гостей глибше зануритись в атмосферу та культуру місця, а також відкрити для себе особливості цього місця через творчу діяльність. Ця книга-розмальовка не просто служитиме як розважальний матеріал для дорослих та дітей, але й допоможе гостям розслабитись і відпочити, що особливо цінно в рамках відпочинку.

Унікальні елементи дизайну готелю, такі як внутрішній інтер'єр, архітектурні деталі, а також природний ландшафт, що оточує готель, можуть стати основою для малюнків у книзі. Інтер'єри готелю з їхнім розкішним декором, меблями та текстилем також можуть бути відтворені на сторінках розмальовки, дозволяючи гостям ще раз пережити враження від свого перебування.

Зображення природи навколо, такі як пляжі, коралові рифи, екзотичні рослини та пальми, можуть додати розмальовці відчуття місцевого колориту і стати способом медитативного відпочинку. Таким чином, гості, займаючись розмальовуванням, не тільки відпочивають, а й занурюються в природу Шарм-ель-Шейха, що може спонукати їх пізніше вирушити на прогулянки чи екскурсії.

Окрім цього, книга-розмальовка може служити оригінальним сувеніром, який гості заберуть із собою як пам'ять про час, проведений у готелі. Це не тільки підвищує лояльність гостей, але й стимулює їхнє бажання повернутися знову або рекомендувати готель друзям і знайомим. Такий креативний підхід у формуванні

позитивного враження про готель може стати значущою частиною маркетингової стратегії готелю.

Приклад сторінки розмальовки, розробленої для готелю «Rixos Sharm El Sheikh» представлений в Додатку Г.

Ця сторінка показує елегантний вхід у готель з оздобленою аркою, оточеною екзотичними рослинами та пальмами, готовими до розфарбовування. Можна побачити, як складні архітектурні деталі та красиво озеленені сади можуть сприяти релаксації та креативності через арт-терапію.

Послідовні етапи впровадження такої програми в готелі «Rixos Sharm El Sheikh» представлені на рис. 3.1.

На першому етапі, підготовки та запуску, розробляється спеціальна книга-розмальовка, що акцентує увагу на унікальних елементах дизайну готелю, таких як інтер'єр, архітектурні деталі або природний ландшафт. Також на цьому етапі організовуються вступні сесії для співробітників, де їм пояснюються цілі та користь арт-терапії через розмальовування.

Другий етап присвячений впровадженню програми. Для цього визначаються місця в готелі, де проходитимуть сесії арт-терапії, і забезпечується їх необхідними матеріалами та інструментами. Також проводяться тренінги для фахівців-арт-терапевтів, де вони навчаються методикам взаємодії з різними категоріями персоналу.

На етапі реалізації організовуються регулярні зустрічі для співробітників, під час яких вони можуть розслабитися та творчо працювати, забуваючи про щоденний стрес. Також впроваджуються сесії розмальовування для гостей готелю як частина дозвілля, що може стати унікальною особливістю відпочинку в готелі.

Четвертий етап включає моніторинг та оцінку ефективності програми. Збираються відгуки учасників про їхні враження та зміни в емоційному стані, а також аналізуються зміни в соціально-психологічному кліматі колективу через певний час після впровадження програми.

На завершальному етапі, адаптації та оптимізації програми, вносяться корективи в підходи або методи арт-терапії в залежності від отриманих

результатів і відгуків. За потреби програма розширюється, включаючи нові види діяльності або поширюється на інші готелі мережі, якщо виявилася ефективною.

| 1. Підготовка та запуск                       |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1. Створення розмальовок.                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Розробити книгу-розмальовку, присвячену унікальним елементам дизайну готелю «Rixos Sharm El Sheikh». Можливо, зосередитися на особливостях інтер'єру, архітектурних деталях, або ж на природному ландшафті навколо готелю.</li> </ul> |
| 1.2. Залучення персоналу.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Організувати вступні сесії для співробітників, де пояснити цілі та користь арт-терапії через розмальовування.</li> </ul>                                                                                                              |
| 2. Впровадження програми                      |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2.1. Організація простору.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Визначення місць у готелі, де можуть проходити сесії арт-терапії, забезпечення необхідними матеріалами та інструментами.</li> </ul>                                                                                                   |
| 2.2. Проведення тренінгів для арт-терапевтів. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Навчання фахівців, які будуть проводити сесії, методикам взаємодії з різними категоріями персоналу.</li> </ul>                                                                                                                        |
| 3. Реалізація                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.1. Регулярні сесії розмальовування.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Влаштувати регулярні зустрічі для співробітників, на яких вони могли б розслабитись і творчо працювати, забуваючи про щоденний стрес.</li> </ul>                                                                                      |
| 3.2. Залучення гостей.                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Також можна ввести сесії розмальовування для гостей готелю як частину дозвілля, що може стати унікальною особливістю відпочинку в готелі.</li> </ul>                                                                                  |
| 4. Моніторинг і оцінка ефективності           |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4.1. Регулярний зворотній зв'язок.            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Збір відгуків від учасників про їхні враження та зміни в їхньому емоційному стані.</li> </ul>                                                                                                                                         |
| 4.2. Оцінка змін у колективі.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Аналіз змін у соціально-психологічному кліматі колективу через певний час після запровадження програми.</li> </ul>                                                                                                                    |
| 5. Адаптація та оптимізація програми          |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5.1. Внесення корективів.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Зміна підходів або методів арт-терапії в залежності від отриманих результатів і відгуків.</li> </ul>                                                                                                                                  |
| 5.2. Розширення програми.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Включення нових видів діяльності або розширення програми на інші готелі мережі, якщо це показало високу ефективність.</li> </ul>                                                                                                      |

Рисунок 3.1 – Програма впровадження арт-терапії в готелі «Rixos Sharm El Sheikh» Джерело: власна розробка автора

Цей підхід може значно підвищити задоволеність роботою серед співробітників, а також створити додатковий атракціон для гостей готелю, покращуючи їхній загальний досвід відпочинку.

### **3.2. Оцінка ефективності впливу програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії**

Психокорекційна програма стабілізації психологічного клімату за допомогою арт-терапії спрямована на створення позитивних емоційних настроїв, покращення взаєморозуміння між співробітниками та згуртування колективу, що сприяє поліпшенню загального психологічного клімату в колективі.

Пропозиції щодо поліпшення соціально-психологічного клімату в колективі включають наступне [11]:

1) Визначення основних факторів, які впливають на стан працівника та його задоволення працею.

2) Розвиток довіри між співробітниками підприємства сприятиме згуртованості колективу. Доброзичливі та комфортні взаємини між працівниками вимагають від кожного учасника таких якостей, як визначеність, усвідомленість, цілеспрямованість, тактовність, дієвість, вимогливість та відповідальність.

3) Керівник повинен добре розуміти як позитивні, так і негативні аспекти як свого власного, так і підлеглих, слухаючи зауваження стосовно власних ідей і поглядів на певні питання.

4) Створення узгодженості та єдності в нормах, прийнятих на підприємстві.

5) Забезпечення оптимальних умов для розвитку ціннісних орієнтацій співробітників через покращення умов мотивації праці або створення додаткових можливостей.

6) Підвищення рівня впевненості працівників у власних здібностях для підвищення контролю над власною діяльністю та загальним майбутнім колективу підприємства.

7) Стимулювання обміну знаннями та досвідом через встановлення принципів рівних можливостей та справедливого розподілу винагород.

8) Застосування більш гнучких методів контролю, надаючи працівникам певний рівень автономії для розв'язання завдань.

9) Використання методів моделювання та імітації, забезпечуючи керівникам середнього рівня можливість навчатися від керівників вищого рівня.

Важливі умови для успішного формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі визначаються декількома ключовими аспектами.

Організація ефективного спілкування співробітників зумовлює створення відповідних умов для їх відвідувань культурних закладів та місць відпочинку, а також надання можливостей для корисного використання часу обідньої перерви. Систематичний інформаційний обмін, включаючи загальні звіти про розвиток соціально-психологічних показників, дієвість різних підрозділів підприємства та зміни в управлінських методах, сприяє підтримці взаєморозуміння в колективі.

Запровадження програми арт-терапії через розмальовування в готелі «Rixos Sharm El Sheikh» може мати ряд позитивних ефектів як для персоналу, так і для гостей (табл. 3.1).

Для персоналу готелю, регулярні заняття арт-терапією знизять рівень стресу, що буде критичним у сфері гостинності. Відволікання від рутинних завдань та можливість займатися творчістю підвищать продуктивність та залученість співробітників. Крім того, спільні сесії розмальовування покращать комунікацію та емоційний зв'язок між колегами, зміцнюючи командний дух.

Для відвідувачів готелю, програма арт-терапії збагатить досвід відпочинку, надаючи унікальні розважальні можливості. Це збільшить задоволеність гостей та покращить їх загальні враження від перебування в готелі. Арт-терапія також сприятиме створенню позитивних вражень, що змусить гостей повертатися і підвищить рейтинг готелю в очах потенційних клієнтів.

Таблиця 3.1 - Ефект від впровадження арт-терапії в готелі «Rixos Sharm El Sheikh»

| Об'єкт                                                       | Вплив                          | Значення                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Персонал готелю «Rixos Sharm El Sheikh»                      | Зниження рівня стресу          | Регулярне зайняття арт-терапією може значно знизити стрес та тривожність серед співробітників, що є особливо важливим у гостинності, де рівень стресу може бути високим |
|                                                              | Підвищення продуктивності      | Відволікання від рутинних задач та надання можливості для творчості може покращити загальну продуктивність та залученість персоналу.                                    |
|                                                              | Покращення взаємин у колективі | Спільні сесії розмальовування можуть сприяти кращому комунікативному та емоційному зв'язку між колегами, зміцнюючи командний дух.                                       |
| Відвідувачі готелю «Rixos Sharm El Sheikh»                   | Збагачення досвіду відпочинку  | Надання унікальних розважальних можливостей, таких як сесії арт-терапії, може збільшити задоволеність гостей, покращуючи загальні враження від перебування в готелі.    |
|                                                              | Створення позитивних вражень   | Арт-терапія як елемент дозвілля може слугувати додатковим фактором, який змушує гостей повертатися, та підвищує рейтинг готелю в очах потенційних клієнтів              |
| Загальний вплив на діяльність готелю «Rixos Sharm El Sheikh» | Культурне збагачення           | Впровадження елементів культури та творчості може підвищити загальний культурний рівень персоналу та гостей                                                             |
|                                                              | Психологічна реабілітація      | Регулярна участь у творчих активностях може служити формою психологічної реабілітації, допомагаючи учасникам краще справлятися з емоційними труднощами                  |

*Джерело: систематизовано автором на основі власних досліджень*

Загальний вплив на діяльність готелю «Rixos Sharm El Sheikh» включатиме культурне збагачення, підвищуючи загальний культурний рівень як персоналу, так і гостей. Регулярна участь у творчих активностях також слугуватиме формою психологічної реабілітації, допомагаючи учасникам краще справлятися з емоційними труднощами. Таким чином, програма не тільки сприяє поліпшенню емоційного стану та здоров'я співробітників та гостей, але й може служити значним стратегічним ресурсом для підвищення конкурентоспроможності та репутації готелю.

## ВИСНОВКИ

Соціально-психологічний клімат визначає якість взаємин, що проявляються у психологічних умовах, які сприяють або заважають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку особистості в групі. Такий клімат може мати сприятливий, несприятливий, нейтральний характер, а також позитивно чи негативно впливати на самопочуття людини.

Діагностика соціально-психологічного клімату в колективі є важливим інструментом для оцінки та оптимізації робочого середовища, сприяючи розумінню готовності працівників до спільної роботи, виявленню групової єдності, ідентифікації неформальних груп і лідерів, а також виявленню джерел соціально-психологічної напруженості. Ця діагностика передбачає декілька етапів: від ознайомлення з умовами праці та організаційними аспектами підприємства до збору та аналізу даних про міжособистісні взаємини і корпоративну культуру.

В процесі діагностики використовуються як кількісні, так і якісні методи для збору інформації, які дозволяють об'єктивно оцінити соціально-психологічний стан колективу і визначити конкретні психологічні або організаційні проблеми. Важливо враховувати фактори як макросередовища (економічні та соціальні умови), так і мікросередовища (конкретне робоче місце і взаємодія між колегами), а також індивідуальні особливості працівників і стиль керівництва.

Арт-терапія використовується не лише для психокорекції та діагностики, але й для глибокого розвитку особистості через спонтанне творче самовираження у різноманітних формах мистецтва. Цей метод дозволяє виявити та працювати над внутрішніми та міжособистісними конфліктами, а також психосоматичними розладами, сприяючи розвитку креативності та цілісності особистості.

Арт-терапія має універсальний характер і доступна для всіх вікових груп, забезпечує невербальний спосіб вираження емоцій, сприяє зміцненню соціальних

зв'язків і створює атмосферу довіри та безпеки для самовираження. Вона ефективно стимулює позитивні емоції, мобілізує творчий потенціал і покращує соціально-психологічний клімат в колективі, роблячи її цінним інструментом у сучасних психотерапевтичних та організаційних контекстах.

Готель «Rixos Sharm El Sheikh» представляє собою вишуканий курорт для дорослих, який відзначається високим рівнем обслуговування та розмаїттям послуг. Розташований у мальовничій зоні, він пропонує різноманітні варіанти розміщення з видами на море, сад або басейн, оснащені сучасними зручностями.

Гастрономічний досвід на курорті різноманітний, з 7 а-ля-карт ресторанами та 9 барами, а також доступом до 16 ресторанів між об'єктами Rixos, що дозволяє гостям насолоджуватися стравами світової кухні. Для дозвілля та розваг курорт пропонує спа-центр, фітнес-центр, водний парк, а також можливості для занять спортом та активного відпочинку.

Фінансовий аналіз показує стабільне зростання чистого доходу готелю протягом аналізованого періоду, зі збільшенням чистого прибутку та ефективним управлінням витратами. Це свідчить про успішну стратегію управління готелем та підтверджує його фінансову стабільність.

В управлінні персоналом готель застосовує лінійно-функціональну організаційну структуру з акцентом на розвиток та мотивацію персоналу. Зусилля спрямовані на підвищення ефективності роботи та задоволення потреб персоналу через систему матеріальної та нематеріальної мотивації, а також через створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі.

Загалом, «Rixos Sharm El Sheikh» є прикладом висококласного курорту, який ефективно поєднує розкішне розміщення, різноманітність гастрономічних та дозвіллевих послуг з увагою до фінансової стабільності та розвитку персоналу. Він відповідає очікуванням вибагливих гостей, які шукають неперевершений відпочинок з акцентом на приватність, комфорт та унікальні враження.

Соціально-психологічний клімат у колективі має значний вплив на розвиток важливих професійних якостей співробітників, таких як інноваційність, здатність ефективно діяти в кризових ситуаціях, приймати нестандартні рішення,

проявляти ініціативу та підприємливість, а також на готовність до навчання та інтеграції професійної та гуманітарної культури.

Поліпшення цього клімату вимагає комплексного підходу, включаючи визначення та адаптацію основних факторів задоволення працею, розвиток довіри та позитивних взаємин між співробітниками, адекватне керівництво, забезпечення умов для розвитку особистісних цінностей та мотивації, а також стимулювання обміну знаннями і досвідом. Розуміння та врахування цих аспектів дозволяє формувати згуртований колектив, сприятливий для особистісного росту та підвищення загальної продуктивності.

Психокорекційна програма за допомогою арт-терапії, яка включає створення розмальовок на тему унікальних елементів дизайну готелю «Rixos Sharm El Sheikh», демонструє значний потенціал для поліпшення психологічного клімату в колективі. Такий підхід спрямований на зниження рівня стресу, покращення взаєморозуміння між співробітниками та згуртування колективу.

Регулярні сесії розмальовування допомагають співробітникам розслабитися і творчо працювати, забуваючи про щоденний стрес, що сприяє підвищенню їх загальної продуктивності і покращенню взаємин у колективі. Залучення гостей до цих сесій також може стати унікальною особливістю відпочинку в готелі, підвищуючи загальні враження від перебування та повертання гостей. Впровадження цієї програми може служити значним стратегічним ресурсом для підвищення конкурентоспроможності та репутації готелю.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Амосов О. Ю. Управління персоналом підприємства в умовах економічної кризи. *Економіка розвитку*. 2008. №4 (48). С. 80-82.
2. Арт-терапія: навчальний посібник. В. І. Станішевська. Умань : ВПЦ «Візаві», 2022. 172 с.
3. Баршацька Г.Ю., Попович Я. М. Соціальна взаємодія в колективі. Соціологія та соціальна робота в умовах національних та регіональних викликів : матеріали Міжнародної наук.-практ. конф. 27 верес. 2019 р. / за ред. І. В. Козубовської, Ф. Ф. Шандора. Ужгород, 2019. С. 14-15
4. Березова Н. Як покращити соціологічний клімат в колективі. URL: <https://prohr.rabota.ua> (дата звернення: 28.11.2024).
5. Бикова І.М. Соціально-психологічний клімат в колективі бізнесорганізації: теоретичні аспекти. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С.Костюка НАПНУ. *Актуальні проблеми психології*. Том IX, вип.10 .С. 241-251.
6. Біда О. Різні підходи до визначення арт-терапії. *Педагогічний часопис Волині*. №4(11). 2018. С. 14-19.
7. Брюховецька О. В. Арт-терапевтичні технології у процесі особистісно орієнтованої підготовки майбутніх психологів, які отримують другу вищу освіту. URL: <https://shorturl.at/xyBW8> (дата звернення: 11.04.2023).
8. Буркало Н.І. Арт-терапія в сучасній психології. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6806-1035> (дата звернення 10.04.2023)
9. Брюховецька О. В. Арт-терапевтичні технології у процесі особистісно орієнтованої підготовки майбутніх психологів, які отримують другу вищу освіту. URL: [https://lib.iitta.gov.ua/8071/1/%D0%91%D0%A0%D0%AE%D0%A5%D0%9E%D0%92%D0%95%D0%A6%D0%9A%D0%90%D0%AF\\_1\\_2014.pdf](https://lib.iitta.gov.ua/8071/1/%D0%91%D0%A0%D0%AE%D0%A5%D0%9E%D0%92%D0%95%D0%A6%D0%9A%D0%90%D0%AF_1_2014.pdf) (дата звернення: 01.04.2024)

10. Вонберг В.В., Головка А.А. Формування соціального-психологічного клімату в умовах пандемії. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія Економіка. Випуск 1(59). 2022. С. 79-84.

11. Гетьман О.С., Ковальчук В.М. Моделі управління персоналом в умовах інформаційного суспільства. *Економічний часопис-XXI*. Київ, 2021, с. 14-27.

12. Інсайт: психологічні виміри суспільства: наук. журн. / ред. кол. І. С. Попович, С. І. Бабатіна, І. Р. Крупник та ін. Херсон: ВД «Гельветика», 2019. Вип. 1 (16). 314 с.

13. Карамушка Л. Психологія управління: навч. посібник. Київ: Міленіум, 2003. URL: [http://eprints.library.odeku.edu.ua/id/eprint/220/1/KaramushkaLM\\_Psihologiya\\_upravl\\_2003.pdf](http://eprints.library.odeku.edu.ua/id/eprint/220/1/KaramushkaLM_Psihologiya_upravl_2003.pdf) (дата звернення: 25.03.2024).

14. Карапетрова О.В. Використання методів арт-терапії у роботі психолога з корекції тривожних станів особистості. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля*. Серія «Педагогіка і Психологія». Педагогічні науки. № 2 (20) 2020. С. 34-39.

15. Кирилук В., Колядич О., Шевчук О. Соціальна безпека та згуртованість: сучасні підходи щодо їх взаємодії. *Економічний аналіз*. 2023. Том 33. № 1. С. 59-65. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2023.01.059> (дата звернення: 05.04.2024).

16. Кличковський С. О. Дослідження взаємозв'язку деструктивних установок міжособистісної взаємодії з соціально-психологічним кліматом підприємства. *Український психологічний журнал*. 2018. № 3 (9). С. 49–59.

17. Марков І. В., Рудик Я. М. Вплив соціально-психологічного клімату на взаємини в колективі. Modern problems and ways of their solution in science, transport, production and education. 2014. URL: [https://www.researchgate.net/publication/316459229\\_Vpliv\\_socialnopsihologicnogoklimatu\\_na\\_vzaemini\\_v\\_kolektiv](https://www.researchgate.net/publication/316459229_Vpliv_socialnopsihologicnogoklimatu_na_vzaemini_v_kolektiv) (дата звернення: 25.11.2024).

18. Миколайчук І.П., Петрук Т. Роль соціально-психологічних методів в управлінні персоналом. Труди X Міжнародної науково-практичної Internet-конференції студентів та молодих вчених «Стратегії інноваційного розвитку економіки України: проблеми, перспективи, ефективність «Форвард-2019» (27 грудня 2019 р.) Харків: НТУ«ХП», 2019 р. 163 с.

19. Пастух Л. В. Формування позитивного психологічного клімату в педагогічних колективах закладів загальної середньої освіти. *Проблеми сучасної психології*. 2018. Вип. 41. С. 272–286.

20. Прищак М, Лесько О. Психологія управління в організації. URL: [https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/1lesko\\_psiholog\\_upravlin\\_organizaciyi/slov.html](https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/1lesko_psiholog_upravlin_organizaciyi/slov.html) (дата звернення: 26.11.2024).

21. Простір арттерапії: мистецтво стосунків у танці життя: матеріали XVIII Міжнародної міждисциплінарної науково-практичної конференції (м. Київ, 18–19 червня 2021 р.) / за наук. ред. Л.А. Найдьоновой, О.Л. Вознесенської, О.М. Скар. Київ: ФОП Назаренко Т.В., 2021. 108 с

22. Пушкар З.М., Войтович Г.М. Соціально-психологічний клімат в колективі. *Українська наука*. 2017. Вип.18. С. 21-29.

23. Радько О. В. Зцілення мистецтвом, або арт-терапія як напрямок психологічної корекції та розвитку особистості. Publishing House “Baltija Publishing”. 2020. URL: DOI <https://doi.org/10.30525/978-9934-588-80-8-1.39> (дата звернення: 02.02.2021)

24. Соціокультурні та психологічні виміри становлення особистості: зб. наук. праць за матеріалами III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Херсон, 30 вересня 01 жовтня 2021 р.) / ред. колегія: І. Р. Крупник, О. Є. Блинова, Н. І. Тавровецька (відп. за випуск) та ін. Херсон: ФОП Вишемирський В.С., 2021. 348 с

25. Соціально-психологічні технології розвитку особистості: зб. наук. праць за матеріалами V Міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених, аспірантів та студентів (м. Херсон, 14 травня 2020 р.) / ред. колегія: А. М.

Яцюк, Н. О. Олейник, В. В. Мойсеєнко та ін. Херсон: ФОП Вишемирський В.С., 2020. 432 с.

26. Середа І.В. Використання технології арт-терапії в корекційно-виховній роботі. *Корекційна педагогіка*. Вип. 10. Т.1. 2019. С. 63-66.

27. Тараріна О. Практикум з арт-терапії : шкатулка майстра : науково-метод. посіб. К. : АСТАМІР-В, 2018. 224 с.

28. Тюріна В., Солохіна Л. Вплив військових конфліктів на психічне здоров'я людини: короткий огляд зарубіжних досліджень особистість, суспільство, війна. Харків, 2022. URL: <https://dspace.univd.edu.ua/server/api/core/bitstreams/0450d416-8be2-41e6-badd1b4c917d7e3a/content> (дата звернення: 28.11.2024).

29. Харівська С. В. Соціально-психологічний клімат в колективі та шляхи його оптимізації. URL: <http://liceycv.com/metodichna-rabota/krashh-napraczuivannya-pk/556-socznalnopsixologchnij-klmat-v-kolektiv-ta-shlyaxi-jogooptimzacz-metodichna-rozrobka> (дата звернення: 26.03.2024).

30. Хараджи М.С, Сагіна К. Особливості соціально-психологічного клімату в організації. *Перспективи та інновації науки*, № 9(14) (2022).

31. Kumar M.Dr. Ramesh, Ivanytska S., Halaida T. Особливості формування сприятливого соціально-психологічного клімату в трудовому колективі. Науковий журнал «Економіка і регіон». Полтава: ПНТУ, Т. (1(76). 2020. С. 92-98. URL: doi: [https://doi.org/10.26906/EiR.2020.1\(76\).1922](https://doi.org/10.26906/EiR.2020.1(76).1922) (дата звернення: 25.11.2024).

32. Rixos Sharm El Sheikh - Ultra All Inclusive Adults Only 18 Plus. URL: <https://www.booking.com/hotel/eg/rixos-sharm-elsheikh.ru.html> (дата звернення: 25.03.2024).

33. Rixos Sharm El Sheikh Adults Only 18+. URL: <https://all.accor.com/hotel/B1J0/index.en.shtml> (дата звернення: 25.03.2024).

34. Skrynkovsky, Ruslan and Shpak, Oksana and Leskiv, Solomiya and Sytar, Liliia, Діагностика стану соціально-психологічного клімату на підприємстві (Diagnosis of the State of Socio-Psychological Climate at the Enterprise) (February 25,

2018). Traektoriâ Nauki, Vol. 4, No. 2, pp. 1024-1031, 2018 DOI: 10.22178/pos.31-3, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3129796> (дата звернення: 25.03.2024).

## ДОДАТКИ

## Додаток А

## Соціально-психологічні методи управління персоналом

| Методи                                                                                                                                   | Показники соціально-психологічного клімату                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Методи, які спрямовані на отримання інформації про «зовнішні» показники соціально-психологічного клімату                                 | спостереження, що спрямоване на з'ясування особливостей спілкування (частота, спрямованість, модальність); експеримент, що забезпечує дослідження особливостей інтерактивної та перцептивної функції спілкування, спільної діяльності                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Методи, що забезпечують отримання інформації про «внутрішні» показники клімату                                                           | інтерв'ю, за допомогою якого можна з'ясувати суб'єктивну оцінку кожним співробітником соціально- психологічного клімату організації;<br>анкетування членів колективу про їх ставлення до основних параметрів формування соціально-психологічного клімату (рівень задоволеності умовами та змістом праці, стосунками з колегами, стосунками з керівниками тощо);<br>соціометрія, що спрямована на визначення внутрішнього компонента міжособистісної взаємодії в колективі підприємства, структури міжособистісної взаємодії, емоційних, когнітивних якостей взаємодії;<br>референтометрія, що спрямована на виявлення референтних груп (угруповань, мікрогруп, особистостей), оцінки значущості даного колективу для кожного працівника);<br>методики, що спрямовані на виявлення ступеня конфліктності в колективі;<br>методики, які спрямовані на визначення рівня ситуативної й особистісної тривожності та ін. |
| Методи, які через кількісні (статистичні) показники, опосередковано надають інформацію щодо соціально-психологічного клімату в колективі | аналіз документів, на основі яких можна отримати опосередковану інформацію щодо рівня соціально-психологічного клімату (плинність кадрів, частота конфліктів, кількість порушень дисципліни співробітниками і т.д.);<br>аналіз результатів діяльності, що дає можливість дослідити мотивацію працівників, їх ставлення до праці;<br>експертна оцінка соціально-психологічного клімату з боку керівника підприємства.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

*Джерело: розроблено автором на основі [3-5]*

## Інформація про особливості готелю «Rixos Sharm El Sheikh»

### Rixos Sharm El Sheikh Ultra All Inclusive Concept 2021

Welcome to Rixos Sharm El Sheikh. Our aim is to ensure you feel the Rixos Touch during your holiday. This Information guide has been prepared to assist you in making the most of our facilities and experiencing an unforgettable holiday.

#### DINING

##### MAIN RESTAURANT

###### The Palm

|             |               |
|-------------|---------------|
| Breakfast   | 07:00 – 11:00 |
| Lunch       | 12:30 – 14:30 |
| Dinner      | 18:30 – 21:30 |
| Late Dinner | 23:00 – 02:00 |

##### SNACKS

|                              |               |
|------------------------------|---------------|
| Tides Beach Snacks           | 11:00-17:00   |
| Oasis & Lagoon Pool          | 11:00 – 17:00 |
| Gozleme & Ayran              | 11:00-17:00   |
| High Tea at The White Lounge | 15:00 – 17:00 |

##### A LA CARTE

|                                  |
|----------------------------------|
| Gusto (Italian)                  |
| Sakura (Sushi Bar)               |
| Taj Mahal (Indian)               |
| La Churrascaria (Brazilian)      |
| Salt (Seafood)                   |
| Lalezar (Turkish)                |
| Asian (Far East)                 |
| Executive Lounge (International) |

\*Reservations for a la carte are subject to availability and can be made via online link <http://10.40.20.190/rsr/modules/reservation/> .  
Reservations can be made for the same day and the following day (08:00- 16:00)

\*\* Dress code – smart casual – no sportswear, sports shorts, flip-flops. Please ensure you attend your reservation on time, any delay of 15 minutes or more will result in your reservation being cancelled.

\*\*\* Executive Lounge is complimentary for our Swim Up Suite Bookers however all guests are welcome with charge of 65 USD per person.

#### BARS

|                                     |               |
|-------------------------------------|---------------|
| Piano Bar                           | 24 Hours      |
| Sports Bar                          | 09.00 - 00.00 |
| Sunset Lounge Bar                   | 09:00 - 00:00 |
| The White Lounge<br>(Wine & Cigars) | 20:00 - 00:00 |



|                 |               |
|-----------------|---------------|
| Café De Nuit    | 12:00 - 00:00 |
| Oasis Pool Bar  | 10:00 - 17:00 |
| Lagoon Pool Bar | 10:00 - 17:00 |
| Detox Bar       | 08:00 - 17:00 |

\* Some beverages are with additional charges and not included in the package, please check with our bartenders before ordering!

\*\* Fresh juice available in Detox Bar and Palm restaurant free of charges at breakfast time only.

#### Entertainment & Exclusive Sport Club

Our entertainment team is ready to keep you active throughout your stay with us. Please follow announcements on information boards at the Palm Restaurant and at the Oasis Poolside.

#### Fitness Center @ Anjana SPA

Our Anjana SPA is waiting for you to make an unforgettable relaxing experience. Additional charges apply. For more information please dial 246 from the phone in your room.

#### Beach & Pool Cabanas

Our beach and pool cabanas will make you feel special at your own private space with extra services! Treat yourself with special dinner create memorable moments in romantic atmosphere for you and your beloved once! (Additional charges apply).

Please contact Guest Relations Team for more information.

#### We are always ready to assist you!

Dear Valued Guests, our Guest Relations Team always ready to assist you with any inquiries please visit us at the reception or Rixos Lounge from 8:00 am till 10:00 pm. Your comments are very important for us, please share your feedback by scanning below QR code/

We are here for you, contact us on: 777 or message to us through hotel WhatsApp chat: +20 111 976 3000

## Структура готелю «Rixos Sharm El Sheikh»



Джерело: [32]

Приклад сторінки розмальовки для готелю «Rixos Sharm El Sheikh»



*Джерело: створено автором за допомогою засобів штучного інтелекту*



|                                                                          |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Ім'я користувача:<br>Соціоекономіки та управління персоналом Кицак Та... | ID перевірки:<br>1016291295                 |
| Дата перевірки:<br>28.05.2024 22:21:26 EEST                              | Тип перевірки:<br>Doc vs Internet + Library |
| Дата звіту:<br>29.05.2024 08:12:31 EEST                                  | ID користувача:<br>100005733                |

Назва документа: КБР\_Бондар\_плагіат

Кількість сторінок: 46    Кількість слів: 9540    Кількість символів: 78901    Розмір файлу: 229.48 KB    ID файлу: 1016085071

15.9%  
Схожість

Найбільша схожість: 4.57% з джерелом з Бібліотеки (ID файлу: 1013093269)

|                            |     |             |
|----------------------------|-----|-------------|
| 11.1% Джерела з Інтернету  | 225 | Сторінка 48 |
| 13.3% Джерела з Бібліотеки | 517 | Сторінка 51 |

0% Цитат

- Вилучення цитат вимкнене
- Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0%  
Вилучень

Немає вилучених джерел