

Ж. О. Семко

Державне підприємство «Український науково-дослідний інститут вагонобудування», вул. І. Приходька, 33, м. Кременчук, Полтавська обл., 39621, Україна
Телефон: (05366) 6-02-50, E-mail: shaganne@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0047-8509>

ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ. ПСИХОЛОГІЧНІ ПОКАЗНИКИ. ЇХ ОЦІНКА ТА ВИКОРИСТАННЯ ПІД ЧАС ПРИЙНЯТТЯ РІШЕННЯ ЩОДО СЕРТИФІКАЦІЇ ПРОДУКЦІЇ

Незважаючи на розвиток технічного прогресу, у зв'язку з чим ми маємо заміну праці людини на роботу машин та механізмів, створення штучного інтелекту, який може керувати виробничими процесами без втручання людини, в сучасних умовах все ж таки вміння, знання, досвід людини відіграє не останню роль у визначенні форм, напрямків, методів та засобів покращення будь то виготовлення продукції, надання послуг, здійснення процесів.

Оскільки здебільшого у різного виду виробничих процесах використовується колективна праця, тому, звичайно, постає питання відносин між членами колективу, їх уміння сумісно працювати на кінцевий результат, їх можливості використовувати особисті здібності для досягнення цього результату. Не перешкодою є той факт, що психологічний стан кожного працівника на ряду із його професійними здібностями створюють умови для виконання поставлених завдань із найменшими втратами та більшою ефективністю. Оптимальна розстановка кадрового складу із урахуванням спеціальних знань, практичного досвіду у виконанні робіт, особистих якостей щодо вміння спілкуватись, зосереджуватися на певному завданні, бути уважним та спостережливим – запорука успіху у будь-якій справі.

Ключові слова: персонал органу з оцінки відповідності (сертифікації), компетентність персоналу, інтегральні показники професійної компетентності, психологічний клімат.

Вступ

Загально відомо, що розроблені на підставі вимог ДСТУ ISO 9001 [1] система управління якістю, запроваджена діяльність відповідно до ДСТУ EN ISO/IEC 17065 [2], ДСТУ EN ISO/IEC 17025 [3], ДСТУ EN ISO/IEC 17020 [4] акредитованих органів оцінки відповідності зокрема органів з сертифікації продукції, процесів та послуг, випробувальних (або калібрувальних) лабораторій, органів з інспектування обов'язково розглядають питання стосовно компетентності персоналу.

© Семко Ж. О., 2023

Вимоги, що визначені у пунктах 7.1.2 [1], 6.1 [2], 6.2 [3], 6.1 [4] містять положення щодо збору, аналізу, моніторингу, збереження даних, пов'язаних із компетентністю персоналу, наявності достатньої його кількості та відповідного рівня для виконуваних завдань. Але в цих нормативних документах не розглядаються (та і не повинні розглядатись) питання щодо психологічного клімату в колективах, що працюють в органах з оцінки відповідності (сертифікації) та можливого впливу психологічних показників на роботу як окремого працівника, так і колективу в цілому.

Поставлені питання не є якоюсь химерною теорією, оскільки досвід великих відомих компаній, успіх розвитку та результати досягнень яких визнані у всьому світі, дозволяють стверджувати, що приділення уваги психологічному клімату в колективі має велике значення для підбору кадрів, визначення потенційних можливостей кожного у досягненні спільної мети.

На переконання багатьох фахівців створення систем для організації діяльності за [1], [2], [3] та [4] не буде мати ніякого значення без раціонального використання умінь, навичок, знань та досвіду персоналу із урахуванням психологічних показників кожного окремого працівника та їхньої загальної оцінки у разі сумісної праці.

Матеріали та методи дослідження

Не зважаючи на те, що дослідження, які проведені авторами [5] стосуються персоналу у сфері публічного управління, показники та критерії, методи їх оцінювання, застосовні засоби та способи підвищення компетентності, можна з достатньою впевненістю застосувати для вирішення питань компетентності персоналу у інших сферах діяльності. Оскільки характерними рисами сьогодення є невизначеність, нестабільність, непередбачуваність, складність та нелінійність процесів, що відбуваються у всьому світі, зокрема й в Україні, значення відповідальності за прийняті рішення, в тому числі у сфері оцінки відповідності, зростає та посилюється. Ефективне розв'язання окремих питань, пов'язаних із підтвердженням відповідності показників безпеки продукції, що є головною метою оцінки відповідності (сертифікації) часто залежить від професійної компетентності персоналу органу оцінки відповідності (ООВ). Тому дуже важливо визначити чіткі й об'єктивні критерії, за якими можна оцінити рівень підготовки працівників та, звичайно, мати відповідні методи оцінки та засоби підвищення рівня професійних компетенцій персоналу у сфері оцінки відповідності.

На думку О. Лазорко [6] інтегральними показниками професійної компетентності є повноцінна реалізація потенціалу особистості професіонала, а саме таких його проявів:

«Аксіологічний потенціал – ціннісні орієнтації та переконання як системоутворювальні та фундаментальні установки, на яких ґрунтуються професійно важливі якості, такі як морально-вольові якості (толерантність, гуманність, порядність, чесність тощо); інтелектуально-логічні (пам'ять, аналіз, синтез, порівняння, моделювання, логіка); організаційні (дисциплінованість, чіткість, системність, відповідальність тощо); індивідуальні (оригінальність, креативність, інноваційність тощо). Цінності як світоглядні орієнтири й установки особистості можна розглядати на різних рівнях – як загальнолюдські, державні, професійні чи особистісні. Система цінностей формується протягом усього життя людини та віддзеркалює її внутрішній світ і ставлення до світу зовнішнього.»

«Акмеологічний потенціал. Це досягнення людиною найвищих вершин самореалізації та саморозвитку, що є метою професійної діяльності і є досягненням особистістю вершин свого розвитку й усебічного розвитку та розкриття потенціалу, який є

РЕЙКОВИЙ РУХОМИЙ СКЛАД

різним у кожної людини. У сучасній теорії управління персоналом актуальними напрямками вважаються пошук і розвиток талантів в організації. Талантами називають працівників із найвищим потенціалом, для їх виявлення в організації розробляється система управління талантами. Найбільш ефективними методами пошуку талантів вважають систему асесменту, за результативністю роботи та за результатом щорічної оцінки.»

«Ресурсний потенціал. У розумінні автора [6] ресурсний потенціал являє собою спроможність виконувати складні завдання й проблеми в щоденній робочій взаємодії, швидко адаптуватися під мінливі та невизначені ситуації й умови, а також володіти високим рівнем емоційного інтелекту, який дає змогу зберігати емоційну стабільність та досягати успіху в професійній діяльності. У сучасних умовах невизначеності, складності, мінливості й нелінійності всіх процесів надважливими професійними якостями є стресостійкість, гнучкість і високий рівень адаптації особистості професіонала. Людина з високим рівнем стресостійкості може виконувати свої професійні обов'язки якісно й ефективно за будь-яких умов, не втрачає самовладання та раціонального мислення в складних ситуаціях, зберігає самоконтроль і позитивний настрій. Адаптивність та гнучкість дає змогу визначати необхідність змін і потенційних можливостей для їх упровадження, швидко реагувати на потреби та запити суспільства й держави, виявляти та управляти ризиками, пов'язаними з упровадженням змін, а також брати особисту відповідальність за прийняття ризикованих, проте необхідних рішень і дій.

З цієї точки зору на інтегральні показники професійної компетентності розглянемо критерії оцінювання персоналу, визначені органом з сертифікації продукції вагонобудування, та зробимо пробу поділити їх за визначеними інтегральними показниками. В таблиці 1 наведено таке умовне поділення критеріїв оцінювання персоналу органу сертифікації (ОС), що визначені у ПС 9.01 Порядок підбору та підготовки персоналу ОС ПВ ДП «УкрНДІВ» [7].

Таблиця 1. – Поділення критеріїв оцінювання за інтегральними показниками

Інтегральний показник	Критерії оцінювання за ПС 9.01
1	2
<i>Аксіологічний/ Акмеологічний / Ресурсний потенціал</i>	а) закінчена вища технічна освіта і вільне володіння усно та письмово державною мовою *)
	б) теоретична підготовка з питань стандартизації, сертифікації, методів організації та проведення перевірок (дослідження, опитування, аналіз документів, спостереження, оцінювання), організації виробництва та контролю (аналіз, вимірювання, випробування) *)
	в) щонайменше дворічний досвід роботи в одному або декількох з таких видів діяльності, як виробництво, технологія, управління, економіка, контроль якості, експлуатація, випробування продукції *)
	г) знання та вміння щодо:

РЕЙКОВИЙ РУХОМИЙ СКЛАД

Продовження табл. 1

1	2
<i>Акмеологічний потенціал</i>	- принципів, методик та способів аудитів методів проведення перевірок (дослідження, опитування, оцінювання, огляд)
	- документів на систему управління і документів, на які є посилання для визначення сфери аудиту та застосування критеріїв аудиту
	- організаційних аспектів щодо умов, в яких функціонує організація (підприємство)
	- застосованих законів, регламентів та інших вимог (місцевих, регіональних та національних зводів правил, контрактів, угод, міжнародних договорів тощо), що відповідають спеціалізації
	- державних, міждержавних та міжнародних стандартів, інших НД, що стосуються оцінки відповідності та проведення перевірки
	- керівництва перевірками (планування, організація, спілкування, оперативне управління, контроль)
	- економічних та правових основ проведення робіт з оцінки відповідності
	- організації виробництва та контролю (аналізу, вимірювань, випробувань)
	- термінології предметної галузі (термінології виготовлення, застосування, випробування продукції або послуги)
	- технічних характеристик процесів та продукції або послуги
	- процесів та практичної діяльності у конкретній галузі
	- вимог НД, що поширюються на процес, продукцію або послугу
	д) вміння щодо:
<i>Ресурсний потенціал</i>	- безсторонньо збирати та оцінювати об'єктивні докази
	- бути відданим меті перевірки, не відчуваючи жодних побоювань чи упереджень
	- постійно аналізувати наслідки зроблених спостережень і контактів з персоналом організації, що перевіряється
<i>Аксіологічний потенціал</i>	- будувати свої стосунки з відповідним персоналом так, щоб найкраще досягнути мети перевірки
	- з повагою ставитися до національних звичаїв країни

РЕЙКОВИЙ РУХОМИЙ СКЛАД

Закінчення табл. 1

1	2
<i>Аксіологічний потенціал</i>	- під час проведення перевірки не відволікатися на другорядні питання - повністю зосереджуватися на вирішенні завдань перевірки, сприяючи її проведенню
<i>Ресурсний потенціал</i>	- відповідно реагувати на стресові ситуації
<i>Аксіологічний потенціал</i>	- на підставі зроблених під час перевірок спостережень приходити до прийнятних у цілому висновків - відстоювати свої висновки всупереч тиску щодо їх зміни, якщо для цього немає достатніх доказів
	е) інші особисті якості:
<i>Аксіологічний потенціал</i>	- здатність до спілкування, аналізу, об'єктивного оцінювання отриманих даних - зосередженість - спостережливість - здоровий глузд - пунктуальність - широта кругозору
<i>Ресурсний потенціал</i>	ж) додержання терміну виконання документів оцінки відповідності (протоколів, актів, звітів) і) виконання обсягів завдання к) дотримування часу виконання завдання л) загальна щорічна оцінка
*) Вхідні дані для попереднього оцінювання.	

Загалом, зважаючи на визначення термінів *аксіологічний* або *акмеологічний*, або *ресурсний потенціал* поділення критеріїв, що визначені органом з сертифікації для проведення оцінки персоналу та використання отриманих результатів, є досить умовним. Відношення одного із зазначених обраних критеріїв до певної потенціальної групи є темою для іншої роботи.

Мета цієї статті полягає в тому, щоби на основі теоретичних уявлень щодо психологічних факторів, що характеризують професійну компетентність, зробити практичні висновки щодо їх дійсного впливу чи ролі у процесі прийняття рішень щодо сертифікації.

Відповідно до встановленої вимоги в 6.1.1.1 та 6.1.1.2 [2] щодо наявності в органі з сертифікації достатньої кількості компетентного персоналу щодо функцій, які він виконує, для забезпечення діяльності «щодо схем сертифікації та застосовних стандартів й інших нормативних документів». Тобто загальна професійна компетентність персоналу має забезпечувати виконання робіт із сертифікації за усіма схемами та усією продукцією, що зазначені в сфері акредитації органу.

Зрозуміло, що для цього потрібний високий рівень професійної компетентності персоналу, що ґрунтується на відповідних знаннях, навичках, досвіді, а також постійне підвищення цього рівня.

На підтвердження цьому, на думку Т. Бучинської [8], «професійна компетентність має включати моральний, особистісний та соціальний компонент і формуватися на основі теоретичних знань та практичних вмінь, що має забезпечувати високу трудову ефективність», а якщо взяти до уваги, що в сучасних умовах здійснення будь якої діяльності існує достатньо жорстка конкуренція, то у досягненні успіху не аби яку роль мають відігравати основні складові професійної компетентності персоналу (чи ряд ключових компетенцій), що забезпечують ефективність та конкурентоспроможність фахівців. Вагомими факторами стає вміння швидко й адекватно приймати рішення, оцінювати ситуацію з точки зору можливості виконання поставлених завдань із урахуванням наявної професійної компетентності, аналізувати отримані результати, а також вміння виділяти та приділяти увагу найбільш суттєвим чинникам, які притаманні певному виду продукції, що впливають на загальну оцінку її відповідності.

Таким чином, в умовах ринкового середовища, що постійно змінюються як в часі так і за своєю сутністю, гарантією успішного функціонування підприємства є персонал. При цьому, знання, вміння, навички та досвід, що накопичені персоналом, є найголовнішим показником успіху. Але високого рівня інтелекту, багатого досвіду та ґрунтовних знань виявляється не достатнім для визначення якісних професійних характеристик працівника. На сьогодні визначення особистісних, соціальних, моральних компетенцій, таких як креативність, контактність, стресостійкість, ініціативність, можливість протистояти тиску, гуманність, швидка адаптація, емоційна зрілість, вміння пристосовуватися до швидких змін і нових потреб ринку, бути освіченим щодо інформації стає поряд із традиційними кваліфікаційними, функціональними, стратегічними вимогами до фахівців.

Якщо взяти до уваги думку І. Тараненко [9], що «в основі концепції професійної компетентності лежить ідея виховання компетентного працівника, який не лише має необхідні знання, професіоналізм, але й уміє діяти адекватно у відповідних ситуаціях, застосовуючи набуті знання, й бере на себе відповідальність за певну діяльність», то стає зрозумілим, що «в умовах конкуренції основними пріоритетами фахівця стосовно професійної компетентності з'являються вміння пристосовуватися до швидких змін і нових потреб ринку праці, бути освіченим щодо інформації, уміти її аналізувати, активно діяти, швидко приймати рішення й навчатися упродовж всього життя».

У підсумку треба зазначити, що «поняття компетентності персоналу трактується неоднаково, хоч більшість визначень багато в чому схожі. Окремі науковці обґрунтовують це поняття як суму спеціальних знань, умінь і навичок, необхідних для досконалого виконання своєї справи» [10]. Інші автори [11, 12] вважають, що «компетентність персоналу – це не тільки володіння певною сумою знань, а й можливості їх гнучкого застосування, які значною мірою залежать від творчих та практичних умінь і навичок працівника».

Г. Ковальчук [13] вважає, що «професійна компетентність фахівця включає певні складові, визначаючи таким чином, що модель компетентності - це теоретичні знання, навички та їх практичне застосування, здатність до ефективного соціальної взаємодії і ефективного спілкування, здатність самостійно розв'язувати проблеми, здатність організувати свою роботу, особистісна компетентність, реальна самооцінка, відповідальність, культура праці, здатність до соціальної та професійної адаптації, саморозвиток, самонавчання, тощо».

РЕЙКОВИЙ РУХОМИЙ СКЛАД

При цьому слід зауважити, що оскільки розбіжності у визначенні терміну «професійна компетентність» є, але вони незначні та на загальне розуміння цього терміну не впливають, то практичне застосування оцінки професійної компетентності з урахуванням психологічних факторів та/або критеріїв, що належать до певної потенціальної групи (*аксіологічний*, або *акмеологічний*, або *ресурсний потенціал*) повинне мати дуже відповідальне ставлення, особливо у разі визначення кількісної оцінки рівня професійної компетентності

Нажаль, на думку автора, є приклади щодо помилкового визначення або самого критерію оцінки, або його кількісного відображення.

Нижче, на рис. 1 наведено приклад отримання загального результату на підставі психофізіологічного дослідження.

Ретельне вивчення показників дослідження та їхньої кількісної оцінки викликає, за меншою мірою, здивування щодо незваженого вибору авторами цього дослідження відношення «показник – кількісна оцінка – висновок щодо позитивності/негативності».

Судячи із наведених в графі «Примітка» висновків «результат негативний», можна зробити висновок, що показник є негативним, якщо його кількісна оцінка нижче, ніж 45,00. Тому розглянемо такі показники: втома, недбалість, агресивність. За показником «втома» оцінка 48,54; «недбалість» – 51,26; «агресивність» – 55,25. Отже усі ці показники визначено як «позитивні». Але якщо звернутись до визначення цих термінів, а саме:

а) втома – тимчасове зниження працездатності організму або органу внаслідок інтенсивної або тривалої роботи, яке виявляється в зниженні кількісних і якісних показників роботи і погіршенні координації робочих функцій [14]. Суб'єктивними компонентами втоми, зокрема є:

- відчуття знесилення, коли людина відчуває, що не в змозі належним чином продовжувати роботу;
- нестійкість і відволікання уваги;
- погіршення пам'яті і мислення, особливо при виконанні розумової роботи;
- сонливість.

Психофізіологічне дослідження	Оцінка	Примітка
Сенсомоторні реакції	55,39	
Увага	56,16	
Швидкість переключеня уваги	52,41	
Пам'ять зорова та слухова	43,62	Результат негативний
Емоційна стійкість та почуття тривоги	46,53	
Емоційна стійкість	46,53	
Спійкість до впливу стресів	46,53	
Втома	48,54	
Недбалість	51,26	
Орієнтація у замкненому просторі	42,10	Результат негативний
Орієнтація у просторі	52,44	
Реакція на об'єкт, який рухається	44,01	Результат негативний
Здатність до адаптації	26,36	Результат негативний
Агресивність	51,86	
Здатність приймати рішення та дії в екстремальних умовах	55,25	
Загальна оцінка: 46,34626	Група ПФО: 3	

Висновок:

1. За своїми професійно важливими психофізіологічними якістьми відповідає професійним вимогам до виконання робіт, пов'язаних з проведнням технічної експертизи.
2. Може бути допущений до виконання робіт, пов'язаних із проведнням технічної експертизи.
3. Потребує повторного обстеження через один рік.

Рис. 1 Результати психофізіологічного дослідження

РЕЙКОВИЙ РУХОМИЙ СКЛАД

б) недбалість / службова недбалість - це невиконання або неналежне виконання службовою особою своїх службових обов'язків через несумлінне ставлення до них, що заподіяло істотну шкоду охоронюваним законом правам, свободам та інтересам окремих громадян, або державним чи громадським інтересам, або інтересам окремих юридичних осіб. При цьому у статті 25 Кримінального Кодексу України [15] визначено поняття терміну «злочинна недбалість» таким чином:

- необережність є *злочинною недбалістю*, якщо особа не передбачала можливості настання суспільно небезпечних наслідків свого діяння (дії або бездіяльності), хоча повинна була і могла їх передбачити (частина 3);

в) агресивність - ситуативний стан, що характеризується афективними спалахами гніву та імпульсивними проявами поведінки, спрямованими на об'єкт, що став причиною конфлікту [16].

Агресивність як стан має такі складники:

- 1) когнітивний, що забезпечує орієнтування суб'єкта в ситуації;
- 2) емоційний, що виявляється в емоційних станах суб'єкта (гнів, ворожість тощо);
- 3) вольовий, що забезпечує агресивно налаштованому суб'єкту досягнення його мети.

Основні причини, що можуть спричинити гнів та агресію [17]:

- порушення власних кордонів;
- незадоволення базових бажань (безпека, соціальна необхідність тощо);
- страх;
- перевтома, напруження або біль;
- втрата можливості контролювати ситуацію;
- незадоволення потреби у визнанні та самореалізації;
- невміння взаємодіяти конструктивно у конфліктних ситуаціях.

Викликає сумніви і те, що за кількісною оцінкою більше ніж 45,00 позитивно оцінено взаємовиключні показники «увага» (56,16) та «втома» (48,54). Загально відомо, що за наявності втоми концентрація уваги погіршується, отже ці показники не можуть бути одночасно високими.

Зважаючи на вище наведене, можна поставити такі запитання:

1) Чи правильно зроблений висновок щодо позитивного результату за кількісною оцінкою показників «втома», «недбалість», «агресія», оскільки ця оцінка вище ніж 45,00?

2) Чи правильно визначений сам показник?

Задля відповіді на перше запитання можна запропонувати такий варіант рішення – відокремити явно позитивні показники та явно негативні, надати коротку характеристику для шкали оцінки за кожною групою для того, щоби не складалося враження: якщо оцінка «агресії» вище ніж 45,00 – це дуже добре. Але з точки зору здорового глузду – це не так.

Рішення на друге запитання полягає у зміні найменувань психологічних показників, а у всіх трьох випадках доречно додати слово «відсутність». Тоді за умови кількісної оцінки показника «відсутність втоми» вище ніж 45,00, якісна характеристика цього показника, як позитивного, стає прийнятною та зрозумілою.

Нажалю автору статті не вдалось знайти офіційного визначення термінів «втома» та «агресія», але стосовно усіх трьох психологічних показників можна впевнено стверджувати, що це показники, які мають явно негативний характер у розумінні їх прояви під час виконання робіт, та в решті решт не можуть бути розглянуті, як такі,

що підвищують ефективність праці, зумовлюють покращення здібностей та добре впливають на поведінкове реагування у складних ситуаціях.

Оскільки під час проведення робіт із сертифікації, які в загальному випадку містять: прийняття рішення за заявкою, попередню оцінку стану виробництва на підставі аналізу технічної та нормативної документації, перевірку технології виробництва на місці, оцінку результатів випробувань продукції з метою сертифікації та прийняття рішення щодо відповідності продукції на підставі отриманих результатів за всіма етапами, забезпечення достатньої професійної компетентності як за її технічним рівнем, так і за психологічними показниками, стає дуже важливим та вагомим фактором.

Таким чином, очевидним стає той факт, що під час підбору команди (групи аудиторів/експертів) щодо виконання завдань з оцінки відповідності (сертифікації) продукції слід урахувати як загальну технічну компетентність для забезпечення відповідної діяльності, так і психологічні показники професійної компетентності кожного учасника робіт з метою отримання кінцевого результату за оптимальними показниками у часі, застосуванні методів і засобів та з використання ресурсів.

Попереджаючи питання, що автор статті не є спеціалістом у психології, мушу відповісти, що критику психологічних термінів та їх визначень не було поставлено за мету. Але їх теоретичне розуміння та спроба оцінити використання цих знань на практиці, з урахуванням чужих помилок, є кроком для створення оптимальних варіантів діяльності персоналу органу з сертифікації, особливо під час колективної роботи. Оскільки така робота найчастіше пов'язана із спілкуванням з персоналом підприємств, який під час перевірок знаходиться під впливом загостреної відповідальності за результат перевірки, урахування психологічних показників професійної компетентності персоналу органу з сертифікації стає доцільно необхідною та достатньою умовою у досягненні кінцевого результату щодо прийняття рішення стосовно відповідності (чи невідповідності) продукції. Від правильності такого рішення в решті решт залежить наша безпека, як потенційних користувачів сертифікованої продукції.

Висновки

1. Професійна компетентність персоналу, яка складається із двох взаємопов'язаних частин щодо технічних знань, практичного досвіду і навичок та психологічними показниками щодо креативності, контактності, стресостійкості, ініціативності, можливості протистояти тиску, гуманності, швидкої адаптації, емоційної зрілості, вміння пристосовуватися до швидких змін і нових потреб ринку, набуття знань та отримання відповідної інформації, стає важливим фактором у вирішенні поставлених завдань та досягненні успіху.

2. Наявність конкуренції у діяльності із сертифікації вимагає більш ретельного аналізу у виборі кадрів та зваженого підходу у формуванні груп для виконання певних завдань. Оскільки відповідно до 4.4.2 та 4.4.3 ДСТУ EN ISO/IEC 17065 [2] орган з сертифікації повинен робити свої послуги доступними для будь-яких заявників та не повинен чинити надмірних фінансових або інших умов, тобто провадити свою діяльність із урахуванням недискримінаційних умов, професійна компетентність персоналу стає особливо важливим фактором у досягненні успіху в умовах конкуренції.

3. Обираючи критерії оцінки професійного рівня за будь-якими показниками слід приділяти увагу відношенню «показник – кількісна оцінка – висновок щодо позитивності/негативності» за-для виключення помилок у оцінюванні, що може

РЕЙКОВИЙ РУХОМИЙ СКЛАД

сприяти прийняттю хибного рішення щодо професійної компетентності окремого працівника.

4. Прийняття рішення щодо сертифікації має бути забезпечене визначеною відповідальністю кожного співробітника з персоналу, залученого до процесу оцінки відповідності, з урахуванням результатів проведеного оцінювання за показниками професійної компетентності, як з точки зору технічних знань, так і психологічних показників.

ЛІТЕРАТУРА

- 1 Системи управління якістю. Вимоги ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). [Чинний від 2016-07-01]. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2015. 32с. (Нац. стандарт України).
- 2 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг ДСТУ ENISO/IEC 17065:2019 (ENISO/IEC 17065:2012, IDT; ISO/IEC 17065:2012, IDT). [Чинний від 2021-01-01]. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2020. 21с. (Нац. стандарт України).
- 3 Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій ДСТУ EN ISO/IEC 17025:2019 (EN ISO/IEC 17025:2017, IDT; ISO/IEC 17025:2017, IDT). [Чинний від 2021-01-01]. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2020. 30с. (Нац. стандарт України).
- 4 Оцінка відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT). [Чинний від 2021-01-01]. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2020. 20 с. (Нац. стандарт України).
- 5 Соціально-психологічна компетентність персоналу у сфері публічного управління. Колективна монографія. Волинський національний університет імені Лесі Українки Волинський регіональний центр підвищення кваліфікації. Луцьк, 2020. 203с.
- 6 Лазорко О. Структурно-функціональна модель соціально-психологічної компетентності публічних службовців. Соціально-психологічна компетентність персоналу у сфері публічного управління: Колективна монографія. Волинський національний університет імені Лесі Українки Волинський регіональний центр підвищення кваліфікації. Луцьк, 2020. С. 17-27
- 7 Порядок підбору та підготовки персоналу ОС ПВ ДП «УкрНДІВ». ПС 9.01 (ред. 06). Кременчук, ДП «УкрНДІВ», 2022, 30 с.
- 8 Бучинська Т.В. Сутність та складові професійної компетентності персоналу в умовах конкуренції. Економічний аналіз: зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; Тернопіль: Економічна думка, 2014. Том 15. № 1. С. 305-309.
- 9 Тараненко І. Розвиток життєвої компетентності та соціальної інтеграції: досвід Європейських країн. Кроки до компетентності та інтеграції в суспільстві. К.: «Контекст», 2000. 336 с.
- 10 Скібіцька Л.І. Організація праці менеджера // Навч. Посібник. К.: Центр учбової літератури, 2010. 360 с.
- 11 Балабанова Л.В., Сардак О.В. Управління персоналом: Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 468 с.
- 12 Грішнова О.А. Економіка праці та соціально-трудова відносини: Підручник. К.: Знання, 2006. 559 с.
- 13 Ковальчук Г. О. Активізація навчання в економічній освіті: Навч. посіб. Вид. 2-ге, доп. К.: КНЕУ 2003. 298 с.
- 14 Центр громадського здоров'я МОЗ України [Електрон. ресурс]. Режим доступу: <https://www.phc.org.ua/news/vtoma-scho-varto-znati-i-yak-uberegtisya>
- 15 Кримінальний Кодекс України [Електрон. ресурс] : Документ 2341-III від 5 квітня 2001 року. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text>
- 16 Крайніков Е. В. Агресивність (психологія) // Велика українська енциклопедія. Режим доступу: [https://vue.gov.ua/Агресивність_\(психологія\)](https://vue.gov.ua/Агресивність_(психологія))
- 17 Тимошенко В. І. Агресивна поведінка: її сутність та причини [Електронний ресурс] Бюлетень М-ва юстиції України. 2015. Черв. (№ 6). С. 55-63. Режим доступу: <http://elar.naiu.kiev.ua/handle/123456789/2700>

Zhanna Semko

State Enterprise «Ukrainian Scientific Railway Car Building Research Institute»
33 I. Prykhodka St., Kremenchuk, 39621, Ukraine
Tel.: +380 536(6) 60250, E-mail: shaganne@gmail.com
ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-0047-8509>

PERSONNEL PROFESSIONAL COMPETENCE. PSYCHOLOGICAL INDICATORS. THEIR EVALUATION AND APPLICATION AS PART OF DECISION-MAKING IN PRODUCT CERTIFICATION

Despite the advancing technical progress which resulted into the replacement of human labor by the work of machines and mechanisms, the creation of artificial intelligence that can manage production processes without human intervention, in modern conditions, the skills, knowledge, and experience of a person have no small share in determining the forms, directions, methods and means of improvement, be it the production of products, the provision of services, the implementation of processes.

Since teamwork is mostly used in various types of production processes, therefore, of course, the question of relations between team members, their ability to work together for the final result, and their ability to use personal abilities to achieve this result arises. There is no denying the fact that the psychological state of each employee along with his professional abilities create conditions for performing tasks with the least losses and greater efficiency. Optimum arrangement of personnel, taking into account special knowledge, practical experience in performing work, personal qualities regarding the ability to communicate, focus on a certain task, being attentive and observant are the key success factors in any business.

Key words: personnel of the conformity assessment (certification) body, personnel competence, integral indicators of professional competence, psychological climate.

REFERENCES

- 1 Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy [Quality management systems. Requirements]. (2015). DSTU ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) from 1st of Jyly 2016. Kyiv : SE «UkrNDNTC» [in Ukrainian].
- 2 Otsinka vidpovidnosti. Vymohy do orhaniv z sertyfikatsii produktunii, protsesiv ta posluh [Conformity assessment. Requirements for bodies certifying products, processes and services]. (2020). DSTU EN ISO/IEC 17065:2019 (EN ISO/IEC 17065:2012, IDT; ISO/IEC 17065:2012, IDT) from 1st of January 2021. Kyiv: SE «UkrNDNTC» [in Ukrainian].
- 3 Zahalni vymohy do kompetentnosti vyprobuvalnykh ta kalibruvalnykh laboratorii [General requirements for the competence of testing and calibration laboratories] (2020) DSTU EN ISO/IEC 17025:2019 (EN ISO/IEC 17025:2017, IDT; ISO/IEC 17025:2017, IDT) from 1st of January 2021. Kyiv : SE «UkrNDNC» [in Ukrainian].
- 4 Otsinka vidpovidnosti. Vymohy do roboty riznykh typiv orhaniv z inspektuvannia [Conformity assessment. Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection] (2020) DSTU EN ISO/IEC 17020:2019 (EN ISO/IEC 17020:2012, IDT; ISO/IEC 17020:2012, IDT) from 1st of January 2021. Kyiv : DP «UkrNDNC» [in Ukrainian].
- 5 Sotsialno-psykholohichna kompetentnist personalu u sferi publicznego upravlinnia [Social and psychological competence of personnel in the field of public administration]. (2020). *Multi-authored monograph*. Lutsk: Volynskiy natsionalnyi universytet imeni Lesi Ukrainky. Volynskiy rehionalnyi tsentr pidvyshchennia kvalifikatsii [in Ukrainian].

РЕЙКОВИЙ РУХОМИЙ СКЛАД

- 6 Lazorko, O. (2020). Strukturno-funksionalna model sotsialno-psykhologichnoi kompetentnosti publicnykh sluzhbovtsiv [Structural and functional model of social and psychological competence of public servants / Social and psychological competence of personnel in the field of public administration]. Sotsialno-psykhologichna kompetentnist personalu u sferi publicnogo upravlinnia. *Multi-authored monograph*. Lutsk: Volynskiy natsionalnyi universytet imeni Lesi Ukrainky. Volynskiy rehionalnyi tsentr pidvyshchennia kvalifikatsii. [in Ukrainian].
- 7 Poriadok pidboru ta pidgotovky personalu OS PV SE «UkrNDIV». [The procedure for the selection and training of the personnel of the OS PV of the SE «UkrNDIV»]. (2022). *PS 9.01 (Ed. 06)*. Kremenchuk: SE «UkrNDIV» [in Ukrainian].
- 8 Buchynska, T.V. (2014). Sutnist ta skladovi profesiinoi kompetentnosti personalu v umovakh konkurentsii [Nature and components of professional staff competence in the competitive environment]. S. I. Shkaraban (Ed.), *Ekonomichnyi analiz: zb. nauk. prats - Economic analysis: Coll. of scientific works*. (Vols. 15). (Iss. 1). Ternopil: Vydavnycho-polihrafichnyi tsentr Ternopilskoho natsionalnogo ekonomichnogo universytetu «Ekonomichna dumka». [in Ukrainian].
- 9 Taranenko, I. (2000). Rozvutok zhyttevoi kompetentnosti ta sotsialnoi intehtratsii: dosvid Yevropeiskykh krain [Development of behavioral competence and social integration: the experience of European countries]. Ermakova I.H. (Ed.). *Kroky do kompetentnosti ta intehtratsii v suspilstvi - Steps to competence and integration in society*. Kyiv: «Kontekst» [in Ukrainian].
- 10 Skibitska, L.I. (2010). Orhanizatsiia pratsi menedzhera [The organization of managerial work]. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury [in Ukrainian].
- 11 Balabanova, L.V., & Sardak, O.V. (2011). Upravlinnia personalom [Human resource management]. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury [in Ukrainian].
- 12 Hrishnova, O.A. (2006). Ekonomika pratsi ta sotsialno-trudovi vidnosyny [Labor economics and labor relations]. Kyiv: Znannia [in Ukrainian].
- 13 Kovalchuk, H. O. (2003). Aktyvizatsiia navchannia v ekonomichnii osviti [Activation of education in economic education] (2nd rev.). Kyiv: KNEU [in Ukrainian].
- 14 Tsentr hromadskoho zdorovia MOZ Ukrainy [Public Health Center of the Ministry of Health of Ukraine]. URL: <https://www.phc.org.ua/news/vtoma-scho-varto-znati-i-yak-uberegtisya> [in Ukrainian].
- 15 Kryminalnyi Kodeks Ukrainy [Criminal Code of Ukraine]. Dokument 2341-III vid 5 kvitnia 2001 roku [Dokument 2341-III from 5st of April 2001]. (2001, April 5). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text> [in Ukrainian].
- 16 Krainikov, E.V. Ahresyvnist (psykhologhiia) [Aggressiveness (psychology)]. *Velyka ukrainska entsyklopediya – The Great Ukrainian encyclopedia*. URL: [https://vue.gov.ua/Агресивність_\(психологія\)](https://vue.gov.ua/Агресивність_(психологія)) [in Ukrainian].
- 17 Tymoshenko, V. I. (2015). Ahresyвна povedinka: yii sutnist ta prychny [Aggressive behavior: its essence and causes]. *Biuletten Ministersva yustytysii Ukrainy – Bulletin of the Ministry of Justice of Ukraine*, 6, 55-63. URL: <http://elar.naiu.kiev.ua/handle/123456789/2700> [in Ukrainian].