

## Психологічна характеристика управлінської діяльності керівника приватного охоронного підприємства

**Ю.Л. Вітомський**

кандидат психологічних наук, голова громадської організації «Безпека та інновації навчальним закладам»

*У статті розглянуто основні функції керівника приватного охоронного підприємства, етапи процесу управління та особливості управлінської діяльності в галузі безпеки.*

*В статье рассмотрены основные функции руководителя частного охранного предприятия, этапы процесса управления и особенности управленческой деятельности в области безопасности.*

*The paper considers the main functions of the head of a private security company, stages of management process and features administrative of activities in the sphere of security.*

**Ключові слова:** керівник приватного охоронного підприємства, управлінська діяльність, функції керівника, етапи управлінської діяльності.

### **Постановка проблеми**

Управлінська діяльність як специфічний вид професійної діяльності глибоко насичена психологічним змістом, оскільки має соціальний характер, специфічний об'єкт і суб'єкт діяльності, тісно пов'язана з неформальними зв'язками, залежностями та міжособистісними відносинами. Вона не завжди може здійснюватися за посадовими інструкціями, тому що на заваді цьому можуть стати психологічні особливості як суб'єкта та об'єкта діяльності, так і особливості їх взаємодії.

### **Аналіз останніх досліджень і публікацій**

Різноманітні проблеми, пов'язані з керівництвом організаціями, вивчали Р. Блейк, Д. Моутон, М. Виноградський, М. Солодкова, В. Сакович, Р. Такер, Л. Федулова, В. Терещенко та інші. При цьому найбільшу увагу було приділено вивченню стилів керівництва в організації (Г. Гребенюк, Б. Коссова, В. Люкин, А. Русалинова, Н. Ревенко), проблемам корпоративного управління (І. Беліков, С. Кукура), дослідженню лідерства (О. Кузьмін, О. Саврук, А. Ліманський, І. Лук'яник) тощо. Однак психологічні особливості процесу управління охоронними підприємствами в дослі-

дженнях окремо не розглядалися.

### **Не вирішені раніше частини загальної проблеми**

Виокремлення проблеми управління приватним охоронним підприємством, на нашу думку, викликано особливостями самої охоронної діяльності. Нині приватні охоронні підприємства вирішують складні та відповідальні завдання з охорони громадського порядку на підприємствах, охорони майна, коштів, здоров'я працівників підприємств тощо. Різномановитість професійних завдань, які часто доводиться виконувати в нетипових або іноді екстремальних умовах, висуває достатньо суттєві вимоги не тільки до особистості професіонала-охоронника, а й, у першу чергу, до стилів і методів управління охоронним підприємством.

### **Формулювання цілей статті**

Основною метою статті є визначення психологічних особливостей управлінської діяльності керівника приватного охоронного підприємства.

### **Виклад основного матеріалу дослідження**

Загалом управлінську діяльність слід розглядати як систему, що складається

з певних елементів, але властивості цієї системи не зводяться до властивостей її елементів і при зміні навіть одного з них змінюється система як ціле. Психологічна система діяльності – це структура діяльності, що організована для досягнення конкретної мети. До компонентів психологічної системи діяльності належать:

- 1) мотиви діяльності – внутрішні спонукання до діяльності;
- 2) мета діяльності – образ її результату;
- 3) прийняття рішень – аналіз ситуації, що проводиться суб'єктом діяльності;
- 4) програми діяльності – способи виконання дій;
- 5) професійно важливі якості – якості суб'єкта діяльності, що впливають на ефективність її виконання.

У процесі здійснення психологічного аналізу управлінської діяльності керівника приватного охоронного підприємства необхідно враховувати специфіку цієї діяльності, її функцій (напрями) та умови, у яких вони виконуються. Загальним і основним завданням будь-якого керівника є реалізація управлінських функцій, що вирішуються відповідно до широти та характеру наданих посадових повноважень [1]. Функціями керівника називають основні напрями його професійної діяльності (рис. 1).

*Стратегічна* функція передбачає визначення керівником приватного охоронного підприємства загальних цілей охоронної діяльності, розроблення стратегій їх досягнення, складання перспективних і календарних планів тощо. Керівник приватного охоронного підприємства несе відповідальність за організацію служби з охорони об'єктів, професійну підготовку підлеглих, дотримання ними вимог трудової дисципліни, правил техніки безпеки, правил і норм використання технічних засобів охорони, іншого майна підрозділу, застосування зброї, службових собак. Ця діяльність вимагає від керівника знань чинного законодавства України, нормативно-правових актів Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, центральних органів виконавчої влади, які регулюють охоронну діяльність, а також уміння вчасно роз'яснити вимоги цих документів підлеглим і забезпечити їх виконання [2].

*Адміністративна* функція керівника приватного охоронного підприємства включає в себе організацію діяльності з охорони об'єктів, поточну координацію сил і засобів охорони, контроль виконання охоронниками своїх функцій, оцінку результатів, матеріально-технічне забезпечення охоронної діяльності, управлін-



Рис. 1. Основні функції керівника приватного охоронного підприємства

ня кадрами, стимулювання персоналу тощо. З цієї метою керівник приватного охоронного підприємства повинен: всебічно вивчати своїх підлеглих, їхні ділові та моральні якості, проводити з ними індивідуально-виховну роботу, розвивати почуття відповідальності за зразкове виконання професійних обов'язків; виявляти турботу про їхні здоров'я та потреби, застосовувати заходи запобігання нещасним випадкам під час здійснення заходів охорони та безпеки; брати активну участь у підборі та розстановці кадрів; з урахуванням особливостей об'єктів, що охороняються, оперативної обстановки здійснювати заходи з удосконалення охорони об'єктів, підвищення рівня їх оснащення технічними засобами, поліпшення якості експлуатаційного обслуговування, вимагати від власників об'єктів, що охороняються, вжиття необхідних заходів з поліпшення їх технічної укріпленості, оснащення засобами охоронної та охоронно-пожежної сигналізації вразливих місць, приміщень із матеріальними цінностями, забезпечення персоналу належними умовами праці тощо [2; 3].

*Експертно-інноваційна* функція керівника приватного охоронного підприємства передбачає вивчення передових технологій, розроблення нових методів покращання охоронної діяльності, перебудову організації з метою вдосконалення ефективності її роботи (що особливо актуально у зв'язку з великою конкуренцією на ринку охоронних послуг), консультування зі службових питань тощо.

*Комунікаційна* функція містить у собі спілкування з підлеглими, ведення переговорів із замовниками щодо збільшення продажу охоронних послуг, проведення нарад, прийом відвідувачів, вирішення конфліктних ситуацій тощо.

*Соціальна* функція включає в себе соціальне забезпечення і соціальний захист працівників, надання допомоги підлеглим у вирішенні матеріально-побутових проблем, створення сприятливого морально-психологічного клімату в колективі, підтримання традицій тощо.

*Лідерська* функція передбачає вміння керівника спрямувати колектив на здійснення перетворень, надихання на нові досягнення, регуляцію внутрішніх взаємин тощо.

Вказаний перелік функцій управлінської діяльності керівника охоронного підприємства не є вичерпним. Усі зазначені функції в процесі управлінської діяльності керівника взаємозалежні та повинні здійснюватися одночасно. Ефективне виконання цих функцій залежить від професіоналізму керівника, його уміння раціонально розподіляти доручення між виконавцями. Керівник зобов'язаний найбільш доцільно розподіляти обов'язки, визначати обсяг роботи з урахуванням таких факторів, як досвід співробітників, їх професійна підготовка, наявність спеціальних знань і навичок вирішення службових завдань, індивідуальних здібностей, стану здоров'я тощо.

Організація процесу управління передбачає реалізацію постійно повторюваних етапів, кожен із яких потребує врахування певних психологічних аспектів (рис. 2).

Психологічне забезпечення процесу підготовки та прийняття рішень – це творча, інтелектуально насичена діяльність, що вимагає від керівника вміння усвідомлювати кінцеву ціль, бачити шляхи її найкращого досягнення, можливі проблеми на шляху реалізації [4; 5]. На етапі формування критеріїв рішення (стандартів) потрібно визначити показники і методи оцінки варіантів рішень, щоб із декількох варіантів обрати найбільш припустимі, а з них – найбільш доцільні. Від цих критеріїв залежить якість рішень, ефективність і прибутковість охоронного підприємства. На процес прийняття управлінських рішень можуть впливати різноманітні фактори:

- *особистісні*, до яких відноситься освіта керівника, його практичний досвід роботи у сфері охоронної діяльності, вік, звички, інтереси, особливості мислення, поведінки, виховання, характеру, темпераменту тощо;

- *інформаційні*, які передбачають відо-

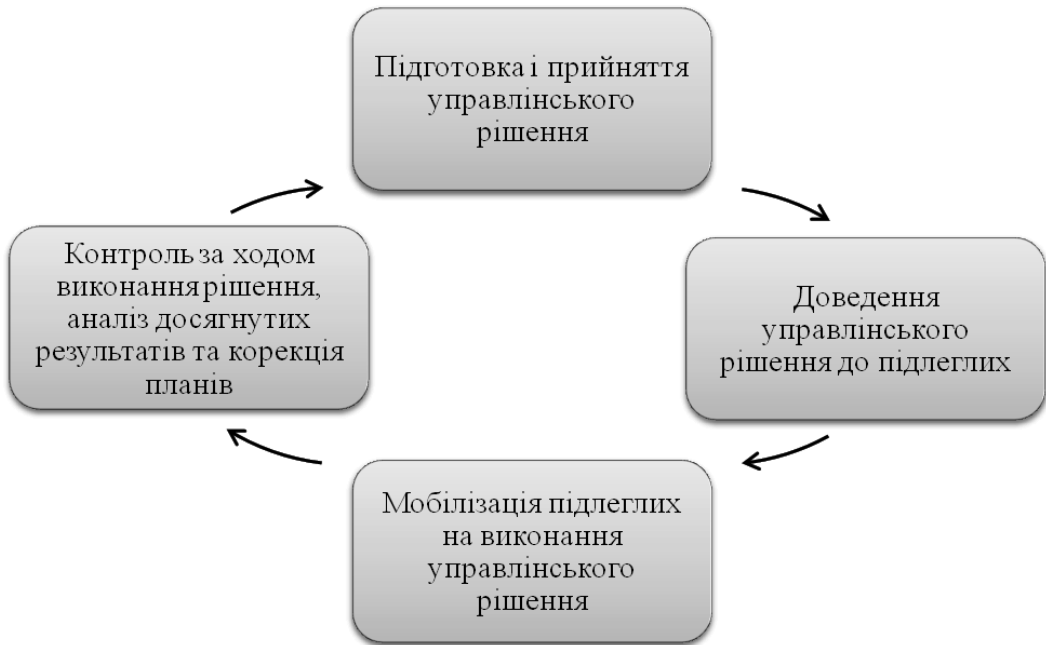


Рис. 2. Етапи процесу управління приватним охоронним підприємством

мости про достатність або недостатність інформаційного забезпечення керівника, можливість отримання ним недостовірної інформації тощо;

- *фактори зовнішнього середовища*, до яких відносяться політичні, економічні, соціальні умови, у яких функціонує охоронне підприємство;

- *фактори внутрішнього середовища*, до яких відносяться фінансові можливості та оснащення охоронного підприємства (можливість застосування сучасних технічних засобів, фінансування тощо), відповідність структури управління цілям та місії підприємства, наявність ефективних комунікацій між його працівниками тощо.

Діяльність з підготовки та прийняття рішень висуває високі вимоги до професіональних та особистісних якостей керівника, серед яких необхідно відмітити прогностичність мислення, самостійність, самодостатність, цілеспрямованість, сміливість, схильність до виправданого ризику, вміння брати на себе відповідальність тощо [6; 7].

На етапі доведення рішень до підле-

глих здійснюється формування у їхній свідомості образу майбутньої діяльності (поетапність виконання професійних дій і кінцевий результат). Цей етап вимагає від керівника системності мислення, тобто вміння бачити одночасно весь спектр завдань із можливістю виокремлення кожного з них; організаторських здібностей; достатності словникового запасу, вміння грамотно висловлювати свої думки та доводити свою точку зору; принциповості та цілеспрямованості.

Мобілізація підлеглих на виконання завдань – це процес делегування повноважень і передача відповідальності для реалізації поставлених цілей шляхом актуалізації внутрішньої мотивації підлеглих (розвиток ініціативи, професійних інтересів і бажань тощо). Методи впливу керівник повинен обирати самостійно з урахуванням особливостей колективу та окремих його членів (ступінь згуртованості та спрацьованості колективу, характер взаємин у колективі, наявність неформальних лідерів, наявність проблемних працівників, ступінь лояльності тощо).

Контроль, аналіз і внесення коректи-

вів – це один з основних етапів процесу управління. Деякі фахівці називають його головним, оскільки вважають, що жодне планування, навіть найретельніше, не може врахувати усіх можливих складностей і обставин діяльності, а заходи контролю виявляють їх і дають можливість коригувати програму дій [4; 5]. Крім цього, під час контролю здійснюється облік і аналіз інформації про фактичні результати діяльності всіх підрозділів охоронного підприємства, виявлення відхилень і аналіз їхніх причин; розроблення пропозицій, спрямованих на усунення виявлених недоліків; застосування дисциплінарних санкцій до порушників; проведення профілактичних заходів тощо. На основі даних контролю здійснюється прийняття оптимальних управлінських рішень. Є три основні види контролю: попередній, поточний і заключний. За формою здійснення всі ці види контролю схожі, оскільки мають одну і ту ж мету. Розрізняються вони тільки часом здійснення:

- *попередній контроль* здійснюється у вигляді реалізації певних правил, процедур і лійної поведінки;

- *поточний контроль* здійснюється безпосередньо в ході проведення робіт і базується на вимірюванні фактичних результатів, отриманих після проведення роботи, спрямованої на досягнення бажаних цілей;

- *заключний контроль* здійснюється після проведення всіх робіт; дає керівництву організації інформацію, необхідну для планування в разі, якщо аналогічні роботи передбачається проводити в майбутньому, і сприяє мотивації (досягнення певного рівня результативності) [4; 5].

Контроль за діяльністю лише тоді можна вважати ефективним, коли керівник точно знає, яких результатів повинні досягти не тільки охоронне підприємство в цілому, а й кожний працівник окремо (тобто встановлено стандарти діяльності). Крім цього, йому необхідно вміти зібрати потрібну інформацію про фактично досягнуті результати та здійснити її аналіз, що вимагає наявності аналітичного

мислення та професійної спостережливості.

До основних *психологічних особливостей* управлінської діяльності керівника приватного охоронного підприємства відносяться [6; 7; 8]:

- швидкий темп та велика розмаїтість видів діяльності на різних рівнях управлінської ієрархії, що передбачає швидке переключення з одного виду діяльності на інший, виконання декількох видів одночасно або необхідність раптової зміни діяльності;

- залежність ефективності її функціонування від діяльності не одного керівника, а всього апарату управління;

- яскраво виражена прогностична природа поставлених управлінських завдань;

- творчий характер діяльності, що відбувається, як правило, у мінливій, нерідко суперечливій обстановці за недостатньої кількості інформації;

- соціальний характер діяльності, що передбачає значну роль комунікації (часто швидких і фрагментарних) та взаємозалежності об'єкта та суб'єкта діяльності;

- висока емоційна напруженість, зумовлена систематичними втручаннями в процес управління як ззовні, так і всередині організації, великою відповідальністю за прийняті рішення;

- специфічність діяльності, яка зумовлена особливостями організацій (умовами і змістом праці), і тому її вимоги та психологічні особливості набувають у кожному разі специфічного характеру і потребують спеціального додаткового вивчення;

- наявність жорстких вимог до керівника, який повинен знати і враховувати в роботі психологічні особливості управлінської діяльності та психологічні особливості підлеглих.

### **Висновки**

Загалом управлінська діяльність передбачає постійну взаємодію індивідів, кожен із яких має свої інтереси, потреби, цілі, мотиви, особливості особистості тощо. Саме тому з метою підвищення її ефективності необхідно обов'язкове оволодіння керівником, який її здійснює, сукупністю знань

про психологічні особливості управління та психологію особистості, що, у свою чергу, забезпечить його можливістю впливати на підлеглих з метою організації їх-

ньої праці, уникати бар'єрів спілкування в системі «керівник – підлеглий», забезпечувати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі тощо.

### **Література**

1. *Кулініч О. І.* Психологія управління / О. І. Кулініч. – Львів : ЛНУ ім. І. Франка, 2007 / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya\\_upravlinnya\\_-\\_kulinich\\_io](http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya_upravlinnya_-_kulinich_io)
2. Наказ ДК України з питань регуляторної політики та підприємництва та МВС України № 145/1501 від 14 грудня 2004 р. «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з надання послуг, пов'язаних з охороною державної та іншої власності, надання послуг з охорони громадян» // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/>
3. *Крутов В. В.* Становлення та розвиток недержавної системи безпеки підприємництва : [монографія] / В. В. Крутов. – К. : Фенікс, 2008. – 496 с.
4. *Малолетко А. Н.* Контроль и ревизия : учебное пособие / А. Н. Малолетко. – М. : КНОРУС, 2006. – 218 с.
5. *Бровкина Н. Д.* Контроль и ревизия : учеб. пособие / Н. Д. Бровкина. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 346 с.
6. *Карпов А. В.* Психология менеджмента / А. В. Карпов. – Электронная библиотека КооВ.ru // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.koob.ru/karpov\\_a/psihologiya\\_menedzhmenta](http://www.koob.ru/karpov_a/psihologiya_menedzhmenta)
7. *Никифоров Г. С.* Психология менеджмента / Г. С. Никифоров. – Электронная библиотека КооВ.ru // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.koob.ru/nikiforov\\_gs/psihologiya\\_menedzhmenta](http://www.koob.ru/nikiforov_gs/psihologiya_menedzhmenta)
8. *Палеха Ю. І.* Культура управління та підприємництва : Навчально-методичний посібник / Ю. І. Палеха, В. О. Кудін. – К. : МАУП, 1998. – 96 с.