



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
ТҰҢҒЫШ ПРЕЗИДЕНТІ - ЕЛБАСЫНЫҢ ҚОРЫ

**«ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ БІЛІМ – 2017»**

студенттер мен жас ғалымдардың  
XII Халықаралық ғылыми конференциясының  
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ

---

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ  
XII Международной научной конференции  
студентов и молодых ученых  
**«НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ – 2017»**

---

PROCEEDINGS  
of the XII International Scientific Conference  
for students and young scholars  
**«SCIENCE AND EDUCATION - 2017»**



14<sup>th</sup> April 2017, Astana



**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ  
Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ**

**«Ғылым және білім - 2017»  
студенттер мен жас ғалымдардың  
XII Халықаралық ғылыми конференциясының  
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ  
XII Международной научной конференции  
студентов и молодых ученых  
«Наука и образование - 2017»**

**PROCEEDINGS  
of the XII International Scientific Conference  
for students and young scholars  
«Science and education - 2017»**

**2017 жыл 14 сәуір**

**Астана**

**УДК 378**

**ББК 74.58**

**Ғ 96**

Ғ 96

«Ғылым және білім – 2017» студенттер мен жас ғалымдардың XII Халықаралық ғылыми конференциясы = The XII International Scientific Conference for students and young scholars «Science and education - 2017» = XII Международная научная конференция студентов и молодых ученых «Наука и образование - 2017». – Астана: <http://www.enu.kz/ru/nauka/nauka-i-obrazovanie/>, 2017. – 7466 стр. (қазақша, орысша, ағылшынша).

ISBN 978-9965-31-827-6

Жинаққа студенттердің, магистранттардың, докторанттардың және жас ғалымдардың жаратылыстану-техникалық және гуманитарлық ғылымдардың өзекті мәселелері бойынша баяндамалары енгізілген.

The proceedings are the papers of students, undergraduates, doctoral students and young researchers on topical issues of natural and technical sciences and humanities.

В сборник вошли доклады студентов, магистрантов, докторантов и молодых ученых по актуальным вопросам естественно-технических и гуманитарных наук.

УДК 378

ББК 74.58

ISBN 978-9965-31-827-6

©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия  
ұлттық университеті, 2017

### Список использованных источников

1. Ильясов И.И. Структура процесса учения. М., 1986.
2. Лингарт Й. Процесс и структура человеческого учения. М., 1970.
3. Талызина Н.Ф. Педагогическая психология. М., 1998. Гл. 6.
4. Якунин В.А. Психология учебной деятельности студентов. М., 1994.

УДК 27 – 423.42

### ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ СОТРУДНИКОВ

Хамидулина Мадина Батыргиреевна

[madina759@mail.ru](mailto:madina759@mail.ru)

Студентка 3 курса ЕНУ им. Л.Н.Гумилева, Астана, Казахстан

Научный руководитель – Ж. К. Бекова

По данным национального комитета по статистике, на сегодняшний день в нашей стране сложилась экономическая ситуация, когда учащаются случаи сокращения рабочего персонала, уменьшается заработная плата, увеличиваются часы работы. Все это, несомненно, приводит к переживанию негативных эмоциональных состояний сотрудников, что является психологической проблемой.

Проблема негативных эмоциональных состояний сотрудников достаточно острая и актуальная. Большинство работодателей интересуются особенностями мотивации и компетентности, нежели эмоциональными состояниями работников, упадок которых крайне негативно сказывается на трудоспособности в целом. Постоянный стресс на рабочем месте, ненормированный рабочий график, конкурентная среда, сокращение штата сотрудников, все это, оказывает влияние на особенности эмоциональных состояний. Подобными исследованиями в Казахстане занимались такие авторы как Р.Ш. Сабирова и Л.С. Акатаева, подтвердившие свою гипотезу о связи особенностей организационной структуры и эмоционального выгорания сотрудников. Также в исследованиях М.Б. Бурумбаевой говорится о влиянии стресса в профессиональной деятельности на эмоциональное состояние рабочих.

Эмоции и чувства являются особым классом психических процессов и состояний. Они связаны с инстинктами, потребностями, мотивами и отражаются в форме переживания (удовлетворения, радости, страха и т. д.). Они служат одним из главных механизмов внутренней регуляции психической деятельности и поведения сотрудника, направленных на удовлетворение актуальных потребностей [1, 546-549]. Многие ситуации профессиональной деятельности сотрудников порождают необходимость контролировать внешние проявления этих переживаний, преодолевать негативные состояния, проявляя упорство в достижении цели.

В качестве регуляторов конкретных актов поведения служат эмоции и чувства. Отражение действительности в эмоциях и чувствах в процессе деятельности сотрудника зависит от ситуаций служебного процесса, составляющих воздействия, и от субъективных особенностей личности.

Для обозначения эмоциональных состояний человека в трудных условиях пользуются различными понятиями, среди которых наиболее популярными являются «психическая напряженность» и «стресс» [2]. Эти два понятия отличаются друг от друга по степени выраженности. Именно по этой причине стресс принято рассматривать как крайнюю степень психической напряженности.

Само по себе умеренное психическое напряжение - фактор положительный, отражающий активизацию всех функций и систем организма, гармонично включающихся в деятельность и обеспечивающих ее высокую продуктивность. Этот фактор срабатывает так,

что имеет место длительное сохранение работоспособности, отсутствие грубых ошибок, срывов и других аномалий. Со стороны психики умеренное психическое напряжение характеризуется повышенной активностью, хорошим самочувствием, мотивированностью на достижение высоких результатов. Повышенная психическая напряженность, как правило, сопровождается деятельностью, протекающую в экстремальных, стрессогенных условиях.

Психологи (Н. И. Наенко, В. Л. Марищук, Е. А. Милерян, К. К. Платонов, В. В. Суворова) установили, что психическая напряженность по-разному влияет на поведение человека. Наиболее часто выделяются четыре формы поведения в напряженных условиях деятельности [3,4,5]:

1. Напряженный тип поведения. Он проявляется общей заторможенностью, скованностью или, наоборот, напряженностью, эффективностью и импульсивностью движений [4,7].

2. «Тормозной» тип поведения. Характеризуется почти полной заторможенностью действий сотрудника, возникающих под влиянием необычных, ответственных и эмоциональных ситуаций.

3. «Трусливый» тип поведения. Психическая напряженность может так отразиться в сознании сотрудника, что вынудит его отказаться от выполнения своих функций. Чаще всего в этих случаях наблюдаются апатия, пассивность, стремление оградить себя от всякого вмешательства в ход событий.

4. «Прогрессивный» тип поведения. Воздействие напряженных обстоятельств далеко не всегда оказывает отрицательное влияние на эффективность деятельности. Существует такая категория лиц, которые в экстремальных условиях достигают наибольшей эффективности. Это и есть прогрессивный тип поведения. Он характеризуется оптимизмом, повышенной работоспособностью, мобилизацией физических и психических сил организма.

Вследствие влияния психической напряженности на эффективность деятельности сотрудника, ее можно рассматривать как разновидность аффективного переживания. Л. И. Божович под аффективным переживанием понимает не просто интенсивную эмоцию, которая сопровождается ослаблением воли, потерей контроля над своими действиями, а рассматривает его как длительное, глубокое эмоциональное переживание, связанное с активно действующими потребностями и стремлениями, которые имеют для сотрудника жизненно важное значение. Л. И. Божович подчеркивает, что в этом смысле все люди обладают аффективными переживаниями, иначе они превратились бы в существа пассивные и равнодушные [7].

Аффективные переживания различаются по своей направленности (отрицательные, положительные), интенсивности (фрустрация, напряженность, стресс), устойчивости (ситуативная напряженность как состояние и личностная напряженность как личностная черта). Они проявляются также в познавательной, двигательной, эмоциональной и волевой сферах, оказывают суггестивное влияние на формирование личности сотрудника.

Начинающим и опытным сотрудникам необходимо учитывать, что в психологической структуре психической напряженности особая роль принадлежит мотивационным и эмоциональным компонентам. Так, Н. И. Наенко экспериментально и теоретически обосновал целесообразность деления понятия «психическая напряженность» на два вида, операционную и эмоциональную [4]. Первый вид определяется процессуальным мотивом деятельности сотрудника, который полностью или частично совпадает с ее целью. Вторым видом - эмоциональная напряженность, обуславливается доминирующим мотивом самоутверждения в деятельности сотрудника, который резко расходится с ее целью и сопровождается эмоциональным переживанием, оценочным отношением к деятельности. Психическая напряженность возникает, когда происходит отражение ситуации субъектом деятельности, т. е. в деятельности сотрудника. Здесь необходимо выделить функции, которые она, как психический феномен, выполняет в процессе деятельности. Осуществление профессиональной деятельности предполагает адекватное отражение условий, в которых она протекает, определение их пространственных и временных характеристик, поиск способов

достижения цели, проверку и соотношение промежуточных результатов с исходными данными и конечной целью.

Все эти требования к сотруднику повышаются в трудных ситуациях, характеризующихся высокой ответственностью, сложностью выполняемых операций, осложнением рабочих условий. Психическое отражение в этих случаях сигнализирует о качественных особенностях ситуации, например, ее опасности и т. п. Благодаря этому свойству состояние напряженности как психическое явление выполняет функцию ориентирования субъекта в предметном мире, участвуя в регуляции деятельности.

Деятельность человека обуславливает формирование его сознания, его психических связей, процессов и свойств. Осуществляя регуляцию человеческой деятельности, они являются условием ее адекватного выполнения [5]. Так, психическая напряженность, возникшая в условиях неопределенной ситуации, «сообщая» об особенностях внешних условий, может повышать или понижать мобилизационные возможности сотрудника, направляя его либо на активные поиски решения задачи, либо, напротив, на пассивное отношение к ней.

Как правило, в работе сотрудника выделяют следующие типы эмоциональных проявлений: эмоциональный тон; эмоциональный отклик; настроение; конфликтные эмоциональные состояния (стрессы, аффекты, фрустрации). Рассмотрим их кратко.

Эмоциональный тон - переживание субъективного отношения к свойствам предметов или действий, вызывающих это отношение. Различного рода чувственный (эмоциональный) тон создают шумы, запахи, звуки, цветовая гамма.

Эмоциональный отклик - это оперативная эмоциональная реакция сотрудника на текущие изменения в окружающей среде. Интенсивность эмоционального отклика носит индивидуальный характер и зависит от эмоциональной возбудимости сотрудника, а также от силы возбуждающих факторов в экстремальной ситуации.

Другим типом эмоционального состояния является настроение. Настроение - это общее эмоциональное состояние, окрашивающее в течение относительно длительного времени отдельные психические процессы и поведение личности. В зависимости от степени осознанности причин, вызвавших то или иное настроение, оно переживается либо в качестве общего эмоционального фона (повышенное или подавленное настроение), либо как четко идентифицируемое состояние (радость, тоска, печаль и т. д.). Настроение сотрудника оказывает существенное влияние на успешность в работе, усиливая или ослабляя психическую деятельность на протяжении более или менее длительного времени и является особым видом эмоциональной регуляции деятельности с помощью непосредственного отражения состояния организма. Это состояние, как собственное, так и сотрудников, необходимо учитывать в ходе общения или решения профессиональных задач.

К конфликтным эмоциональным состояниям относятся состояния и кризисы (стрессы, аффекты, фрустрации и т. д.), возникающие в условиях воздействия на сотрудника различных раздражителей, препятствующих нормальной реализации физических и психических функций. Для успешной работы сотруднику необходимо более глубоко знать данные кризисные состояния [7].

Так, стресс представляет собой нервно-психическое перенапряжение, вызванное неожиданным сверхсильным раздражителем, адекватная реакция на который ранее не была сформирована, но должна быть найдена в сложившейся ситуации. Данное эмоциональное состояние характеризуется общей мобилизацией сил, направленных на достижение необходимого эффекта. Обычно стрессовое состояние возникает у сотрудника в результате травмирующих воздействий и в ситуациях повышенной ответственности (отчета о проделанной работе, контрольных проверок). Более сильным проявлением психической напряженности, чем стресс, является аффект.

Аффект - это эмоциональное состояние, характеризующееся значительными изменениями сознания, нарушением волевого контроля поведения сотрудника. Аффект быстро овладевает им и бурно протекает. По сути, это эмоциональный взрыв, порожденный

у сотрудника дефицитом информации и времени для адекватной оценки ситуации. К аффектам относятся ярость, ужас, растерянность, отчаяние, восторг и т. д. Аффект негативно влияет на эффективность деятельности сотрудника, резко снижая возможность волевой регуляции его поведения. Аффективное состояние имеет ряд этапов: 1) резкая дезорганизация всей психической деятельности, нарушение ориентировки и оценки действительности; 2) перевозбуждение, сопровождающееся резкими слабоконтролируемыми действиями; 3) спад нервного напряжения с возникновением состояния депрессии, слабости.

Фрустрация представляет собой эмоциональное состояние сотрудника, возникающее вследствие реальной или воображаемой помехи, препятствующей достижению цели деятельности. Фрустрация проявляется в ощущении тревожности, гнетущего состояния, отчаяния и т. п. в зависимости от силы противодействия и значимости цели, стоящей перед сотрудником. В состоянии фрустрации либо осуществляется сознательный поиск компенсирующих выходов из ситуации, либо совершаются неосознанные неадекватные действия.

Сотрудник должен знать, что эмоциональные состояния обусловлены рядом причин.

Во-первых, его эмоциональное состояние зависит от силы и интенсивности воздействующего фактора. Относительно небольшое психическое напряжение до определенной пороговой величины сказывается на деятельности сотрудника положительно и улучшает параметры его деятельности. При увеличении интенсивности и силы свыше этого порога происходит резкое ухудшение эмоционального состояния личности, и результативность деятельности сотрудника падает.

Во-вторых, значимую роль играет психическая подготовленность сотрудника к действиям в напряженных ситуациях. В этом случае также существует некая пороговая градация, зависящая от уровня подготовки, силы и интенсивности воздействующих факторов.

В-третьих, психическое состояние сотрудника определяется и устойчивыми индивидуальными особенностями его личности, которые получили название свойств психологической надежности. К ним относят устойчивость в ситуациях опасности и неудач, помехоустойчивость, оптимальное состояние тревожности, устойчивость к перенапряжению и т. д. Эти качества определяют величину предела полезности напряженности, характерную для конкретного сотрудника.

В-четвертых, указанное эмоциональное состояние зависит и от психологического состояния сотрудника.

Рассмотренные выше характеристики свидетельствуют о том, что одни и те же факторы экстремальной ситуации в силу психологических причин могут быть для одних сотрудников дезорганизующими, а для других - мобилизующими. Психическая напряженность высокой интенсивности нередко приводит к негативным изменениям в личностной сфере. В отличие от негативных, положительные факторы профессиональной деятельности сотрудника обеспечивают улучшение качества выполнения служебной деятельности, актуализируют чувство долга и деловые мотивы, возникновение делового настроения. Сотрудники должны помнить, что положительный эмоциональный тон улучшает качество выполнения профессиональной деятельности, а сильные негативные эмоции, наоборот, снижают ее качество. Поэтому необходимо поддерживать постоянный положительный эмоциональный фон, созданию которого способствует руководство служебного коллектива.

#### **Список использованных источников**

1. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. - СПб., 2001.
2. Караваев А. Ф., Кильмашкина Т. Н. Психогигиена и психопрофилактика кризисных состояний сотрудников органов внутренних дел: учебное пособие. - Кемерово, 2003.
3. Марищук В. Л. О приемах стимулирования и оценки эмоций // Речь и эмоции. - Л., 1975.
4. Наенко Н. И. Психическая напряженность. - М., 1976.

5. Платонов К. К. О системе психологии. - М., 1972.
6. Суворова В. В., Туровская З. Г. Адаптация к стрессу и индивидуальные особенности вегетативного реагирования // Психический стресс в спорте: материалы II Всесоюзного симпозиума. - Пермь, 1975.
7. Божович Л. И. Личность и ее формирование в детском возрасте. - М., 1968.

УДК 316.354

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**Федосова Юлия Анатольевна**

*[fedosova\\_julia@mail.ru](mailto:fedosova_julia@mail.ru)*

Ведущий специалист Информационно-аналитического центра учреждения образования  
«Гродненский государственный университет имени Янки Купалы»,  
г. Гродно, Республика Беларусь

Образовательная среда – это многофункциональная система, в которой переплетаются интересы государства, определяющего национальные приоритеты в области образования, администрации, предъявляющей комплекс требований к функционированию учреждений образования и локальные интересы студентов, педагогов, родителей, администрации, педагогической общественности, реализующих социальные потребности в знании и творчестве [1, с. 67].

Изучение потребителей образовательных услуг, их потребностей и ожиданий позволяет высшему учебному заведению выстраивать, налаживать и развивать эффективные отношения с ними, что в свою очередь, создает предпосылки повышения конкурентоспособности вуза на рынке образовательных услуг. Установление долгосрочных доверительных отношений с потребителями способствует формированию базы лояльных, т.е. приверженных вузу, потребителей [2, с. 8]. Кроме того, благодаря длительным взаимоотношениям с потребителями у вуза формируется положительный имидж, поэтому, целесообразным видится идентифицировать имеющихся и потенциальных потребителей.

В связи с внедрением систем менеджмента качества в учреждениях высшего образования ключевым принципом в организации образовательного процесса становится ориентация на потребителя. Реализация данного принципа предполагает создание системы взаимодействия учреждений высшего образования со своими потребителями, разработки диагностических процедур измерения удовлетворенности образовательными услугами различных групп потребителей, проведения потребительского мониторинга удовлетворенности качеством образования.

Под системой потребительского мониторинга понимается постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений. При этом понятие мониторинга рассматривается как более широкая категория, чем контроль, поскольку мониторинг включает в себя и аналитику, и диагноз, и прогноз тенденций, и корректировку развития образовательных программ [3, с. 63].

В качестве **объектов потребительского мониторинга** могут выступать как внутренние потребители (абитуриенты, студенты, выпускники, преподаватели, сотрудники учреждений высшего образования), так и внешние (родители / законные представители, наниматели). На основе анализа внешней и внутренней среды вуза, потребителями образовательных услуг учреждений высшего образования можно определить следующие целевые группы, которые дифференцируются на категории потребителей [4, с. 277-278]: