

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

ЛЮТИКОВА ЛЮДМИЛА НИКОЛАЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

ВЛИЯНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О СВОЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ У СОТРУДНИКОВ
СФЕРЫ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ СИСТЕМЫ САЛОНОВ КРАСОТЫ «РИТМ»)

Дипломник

(Лютикова ЛН
(Наомичина ЕВ)

Руководитель

Консультанты:
Кафедра информатики
Нормоконтроль

(
(Муриславова РС)

Допускается к защите

Зав.кафедрой

«___» 2020 г.

Красноярск 2020

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Е.В.Наконечная

подпись

«04 » 03

2020 г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

Студенту Лютиковой Людмиле Николаевне
Группы 255-пу кафедры психологии
специальности (направления) 37.03.01 Психология

1. Тема работы: Влияние представлений о своей профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг (на примере системы салонов красоты «Ритм»)

Утверждена: приказом по институту от «18 » 03 2020 № 17/1250
на заседании выпускающей кафедры психологии от «04 » 03 2020 г., протокол № 7

2. Срок сдачи работы 10 июня 2020 г.

3. Содержание пояснительной записки 1) Проведение теоретического анализа понятий «представления о профессиональной деятельности», «удовлетворённость трудом»; 2) проведение импирического исследования представлений о своей профессиональной деятельности и удовлетворенности трудом современного персонала в сфере бьюти-индустрии и выработка рекомендаций.

4. Консультанты по разделам работы _____

5. График выполнения а) декабрь-январь – исследование литературных источников, проведение теоретического анализа; б) февраль-март – проведение эмпирического исследования; в) апрель-май - обработка полученной информации, анализ данных, завершение работы над текстом ВКР.

Дата выдачи задания «04» марта 2020 г.

Руководитель выпускной
квалификационной работы

подпись

Е.В. Наконечная

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 62 с., рисунков 2 , таблиц 6, источников 53, приложений 4.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ, ВЛИЯНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ

Цель работы – изучение влияния представлений о профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг (на примере системы салонов красоты «Ритм»).

Проведенное эмпирическое исследование позволило выявить ряд показателей, характеризующих особенности влияния представлений о своей профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг. Наиболее актуальными показателями удовлетворённости трудом выступают такие, как заработка плата, коллеги, а также конкретные условия выполнения и характер работы, размер вознаграждения, достижения в работе, отношения с коллегами. Для меньшей половины сотрудников, приоритетными для удовлетворённости являются потребность в информировании, в продвижении, мнение руководства и дополнительные льготы. Изучение взаимосвязи представлений о своей профессиональной деятельности и удовлетворенности трудом у сотрудников сферы услуг, показало, что профессиональные представления связаны с такими показателями удовлетворенности трудом, как общественное и профессиональное признание, материальный фактор (зарплата), характер рабочих задач.

Гипотеза о том, что существует взаимосвязь между представлениями о своей профессиональной деятельности и удовлетворенностью трудом у сотрудников сферы услуг, получила свое эмпирическое подтверждение.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
I ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ВЛИЯНИЯ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О СВОЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ У СОТРУДНИКОВ СФЕРЫ УСЛУГ	9
1.1 Проблема изучения представлений о профессиональной деятельности	9
1.2 Специфика профессиональной деятельности сотрудников сферы услуг	14
1.3 Понятие удовлетворенности трудом у сотрудников сферы услуг	25
II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О СВОЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ У СОТРУДНИКОВ СФЕРЫ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ СИСТЕМЫ САЛОНОВ КРАСОТЫ «РИТМ»)	35
2.1 Организация исследования	35
2.2 Результаты исследования влияния представлений о своей профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг.	39
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	55
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	57
Приложения	63

ВВЕДЕНИЕ

Мотивация труда современного персонала в сфере индустрии красоты (бьюти-индустрия) является предметом изучения для поиска более эффективных моделей профессиональной деятельности[28]. При этом в своей профессиональной деятельности персонал в данной сфере ориентирован не только на профессиональный и карьерный рост, денежные доходы, и поиск самореализации. Для многих сотрудников может быть значимой удовлетворённость своей профессией, своим трудом. Удовлетворённость является важным показателем, характеризующим профессиональную деятельность с точки зрения её социально-психологической эффективности[26;29; 36;39;52].

При этом удовлетворённость трудом зависит от действий множества факторов, среди которых значимое место занимают представления сотрудников о своей профессиональной деятельности[12; 31; 40; 41;51].Главной проблемой изучения удовлетворённости трудом сотрудников бьюти-индустрии в том, что изучение влияния представлений о своей профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом [32; 47; 53] у сотрудников сферы индустрии красоты, в настоящее время изучено недостаточно – имеются только обобщающие исследования по этому вопросу. При этом важность таких исследований данной проблемы несомненна –так как на первый план для общей эффективности профессиональной деятельности как типичном представители сферы профессий «человек-человек» выходит роль внутренних установок, представлений, факторов. Это связано прежде всего с тем, что такие профессии напрямую связаны с человеком –получателем услуг, и качество этих услуг – сложное производное, в том числе от множества внутренних личностных факторов [23; 26; 40; 41;44; 50; 51] профессионалов.

В условиях востребованности в современном обществе системы бьюти-индустрии, качество и эффективность таких услуг в значительной степени

зависит от создания условий труда, ресурсного обеспечения [5; 22], мотивационных механизмов [28], всего того, что определяет удовлетворенность профессиональной деятельностью [32; 47; 53].

Например, ряд исследователей (В. Д. Брагина, В. В. Овсянникова, Л. А. Сергеева) обращали внимание на то, что именно профессиональные представления субъекта существенно влияют на его профессиональное становление (В. Г. Асеев, Э. Ф. Зеер, Е. А. Климов, Н. С. Пряжников) [1; 9; 35].

Удовлетворенность профессиональной деятельностью исследовали такие отечественные и зарубежные ученые, как А. Н. Леонтьева, В. П. Захаров; Е. П. Ильин, Н. В. Кузьмина, Л. М. Митина, Л. В. Фаустово, Р. М. Шамионов, Д. Брайндер, Д. Шеррингтон, Р. Херцберг, В. С. Скотт. Теоретическому и эмпирическому исследованию нейротизма субъектов профессиональной деятельности посвятили значительное внимание Х. Айзенк, Л. Н. Аболин, Н. А. Аминов, М. И. Дьяченко, Н. Д. Левов, Ю. В. Котелова, Е. А. Милерян и др. [32; 47; 53].

Профессиональные представления носят как социальный, так и индивидуальный характер. Социальные представления свойственны для различных групп людей и соотносятся с объектом их деятельности. Индивидуальные представления выполняют функцию регуляторов поведения и проявляются во всех областях деятельности. Значение профессиональных представлений состоит в том, что они связывают воедино общественное, групповое и личное в сознании и поведении индивида [5].

Представления о профессиях выполняют также мотивационную функцию, в ходе которой происходит побуждение индивида к ограничению своего выбора до одной профессии. «Представления о каждой из отдельных сторон профессии (уровень заработной платы, перспективы карьерного роста, социальный престиж, условия для творчества и т.д.) служат «основой оценивания», жизненного значения их для субъекта, придают им личностный смысл» [2; 45].

Продолжение данной мысли представлено в позиции В. Н. Обносова: «Профессиональные представления можно рассматривать как информационную и мотивационную основу профессионального самоопределения [28], а также как необходимое условие для активной субъектной включенности учащегося в учебно-профессиональную деятельность» [7]. Иначе говоря, соотнесение представлений о профессии и о себе способствует формированию образа «Я» как субъекта профессиональной деятельности, развитию профессиональной мотивации [17; 25; 28].

Исходя из всего вышесказанного, профессиональные представления являются важным фактором развития специалиста в своей деятельности, ведь они составляют основу профессионального мировоззрения, определяя направленность, функции и содержание профессии.

Объект исследования: представления о своей профессиональной деятельности и удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг.

Предмет исследования: влияние представлений профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг.

Цель исследования: изучение влияния представлений о профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг.

Достижение поставленной цели осуществлялось посредством решения следующих задач:

1. Рассмотреть проблему изучения представлений о профессиональной деятельности.
2. Проанализировать специфику профессиональной деятельности сотрудников сферы услуг.
3. Выявить особенности удовлетворенности трудом у сотрудников сферы услуг.
4. Провести эмпирическое исследование влияния представлений о своей профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг (на примере системы салонов красоты «Ритм»).

5. Проанализировать и проинтерпретировать результаты исследования влияния представлений о своей профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг.

Гипотеза: существует взаимосвязь между представлениями о своей профессиональной деятельности и удовлетворенностью трудом у сотрудников сферы услуг.

Методы и методики исследования:

– теоретические: анализ, систематизация и обобщение научной литературы по проблеме;

– эмпирические:

1. Опросник удовлетворенности работой Спектора [7].

2. Методика определения интегральной удовлетворённости трудом» А. В. Батаршева [7].

3. Методика «Самооценка карьерной успешности» А С. Доценко [8].

4. Опросник представлений о профессии А С. Доценко [8].

– статистические методы: корреляционный анализ Спирмана.

База исследования: в исследовании приняли участие 30 сотрудников сети салонов красоты «Ритм» (Красноярск).

Объем и структура работы: введение, две главы, заключение, список используемой литературы, приложения.

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ВЛИЯНИЯ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О СВОЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ У СОТРУДНИКОВ СФЕРЫ УСЛУГ

1.1 Проблема изучения представлений о профессиональной деятельности

Проблема профессиональных представлений в психологии рассматривается широко и подробно.

Во исследованиях разных авторов отмечается, что профессиональные представления носят двойственный характер: они, с одной стороны, социальны, поскольку исторически обусловлены развитием профессии, а с другой – индивидуальны, так как отражают опыт конкретного субъекта. Профессиональные представления характерны для конкретной профессиональной общности и соотносимы с объектом их деятельности.

Анализ различных подходов ученых В. Д. Брагиной, Н. Л. Кирт, В. Н. Обносова, Л. А. Сергеевой [3; 4; 8; 9] к пониманию и структуре профессионального представления позволил дать следующее определение профессиональных представлений:

- это совокупность образов, обладающих отражающей, регулирующей, мотивирующей, оценочной, прогностической функциями и обеспечивающих успешность выполнения профессиональной деятельности;
- представление о деятельности, куда входят: принятая субъектом цель деятельности; критерии успешности деятельности; программа исполнительских действий; субъективная модель значимых условий деятельности; информация о реально достигнутых результатах; решения о коррекциях системы деятельности - О. А. Конопкин [10];
- специфическое образование сознания, являющееся формой отражения объективной действительности, переходной от сенсорно-перцептивного к

вербально-логическому уровню, которая следует за ощущением и восприятием в прогрессивной линии развития когнитивных процессов человека - Н. Д. Завалова, Б. Ф. Ломов, В. А. Пономаренко [8];

– индивидуально-своеобразная система знаний, убеждений, переживаний человека, связываемых им с данной профессией, совокупность имеющейся у субъекта информации о той или иной специальности, его осведомленность о мире профессий, их оценка по шкале престижности и привлекательности; это динамическое информационное образование, структура и содержание которого зависит от его целевого назначения; это отражение человеческого «Я» через профессию - В. Н. Обносов.

Очевидно, что профессиональная деятельность индивида невозможна без осознанно сформированного внутреннего образа предмета профессиональной деятельности.

Структура профессиональных представлений индивидуальна для каждого человека, с учетом его опыта и окружающих обстоятельств. На сложность строения представлений указывается в исследовании О. А. Гулевич [6], где показано, что система профессиональных представлений, включает в себя более простые образования, такие, как социальные установки, каузальные схемы и скрипты.

В другом подходе выделяются три взаимообусловленных структурных компонента: представление о профессии и личности профессионала [23; 26; 40; 41; 44; 50] (определенный социальный эталон профессионала, обобщенный образ той или иной специальности, отраженный субъектом и дополненный его собственными впечатлениями о данной профессии); представление о себе как будущем профессионале (образ «Я», «идентифицированный» с данной специальностью и трансформированный на ее основе); представление о возможном профессиональном будущем (образ вероятного будущего, связанный с прогнозируемым социальным положением и возможностью личностно-профессионального роста). Выделение указанных компонентов достаточно условно, но оно позволяет определить основные направления

изучения профессиональных представлений как психологической основы становления будущего профессионала.

Ряд психологов [3; 4; 8; 35] предполагают, что уровни сформированности профессионального представления могут быть выражены в следующих градациях: 1) поверхностное фрагментарное представление; 2) поверхностное полное представление; 3) конкретное разностороннее представление; 4) обобщенное, включающее слитное знание общего и конкретного; 5) полное дифференцированное представление-знание (единство понятийного и конкретного содержания). Как подчеркивает Н. Л. Кирт, «каждый из перечисленных уровней включает в себя определенную иерархию мотивов, целей, их временную перспективу и зависит от особенностей самосознания» [4].

Б. Ф. Ломов подчеркивает [27], что индивидуальные представления являются важнейшим компонентом мировоззрения человека, они выполняют функции регуляторов поведения и проявляются во всех областях деятельности. Значение профессиональных представлений состоит в том, что они связывают воедино общественное, групповое и индивидуальное в сознании и поведении личности [16].

Профессиональные представления выполняют ряд специфических функций:

- помогают ориентироваться в реальности, являясь особым способом интерпретации и передачи информации;
- это инструмент познания, с помощью которого происходит перевод описания в объяснение;
- позволяют адаптировать новые факты к ранее существующим взглядам, путем помещения событий или объектов в категории, разделяемые большим количеством людей;
- оказывают влияние, которому сложно сопротивляться;
- являются групповым феноменом, и распространяясь, они становятся предметом договора между членами определенной профессиональной группы;

– являются промежуточным звеном между человеком и обществом, не делая акцента ни на том, ни на другом, представления связывают эти уровни.

Профессиональные представления имеют определённые характеристики – они характеризуются наглядностью, фрагментарностью, неустойчивостью и непостоянством [13]. Формирование представлений о профессии у каждого человека происходит посредством выполнения какой-либо профессиональной деятельности, в связи с этим всегда развивается преимущественно один определённый вид представлений.

Профессиональные представления могут различаться между собой по степени обобщённости. Единичные представления – это представления, которые основаны на восприятии какого-либо одного предмета или явления. Такие представления обычно вызывают эмоциональную реакцию. Общие представления – представления, которые обобщенно отражают ряд похожих объектов. Схематизированные представления отражают предметы или явления в виде условных фигур, графических изображений и т.д.

Преобладающая часть представлений человека – это те образы, которые возникают на основе восприятия – то есть простейшего психического процесса, состоящего в отражении отдельных свойств и качеств предмета или явления. Из таких образов в процессе жизни постепенно развивается и устанавливается мировоззрение каждого отдельного индивида. Представления, сформированные на основе мышления, отличаются высокой степенью абстрактности и могут иметь мало конкретных черт. Представления, сформированные на основе воображения, представляют основу любой творческой профессии.

Представления различаются по степени проявления волевых усилий. В этом случае, они делятся на непроизвольные и произвольные, которые контролируются сознанием человека и играют огромную роль в становлении и развитии профессиональной деятельности [25].

Представления о выполняемой деятельности, складывающиеся у субъекта, не являются строго индивидуальными, и так как они обычно порождаются, проверяются и уточняются в повседневной коммуникации, то их можно

отнести к разновидности социальных представлений [18]. С. Московичи считает [31], что представления – ведущая и единственная характеристика и общественного, и индивидуального сознания [14]. Е. А. Семенова определяет профессиональные представления как «совокупность образов, обладающих отражающей, регулирующей, мотивирующей, оценочной, прогностической функциями и обеспечивающих успешность выполнения профессиональной деятельности» [24].

Ломов Б. Ф. указывает на амбивалентный характер профессиональных представлений: с одной стороны, они социальны, так как являются исторически обусловленными, а с другой – индивидуальны, потому что имеют свойство отражать опыт и индивидуальность каждого конкретного субъекта [12].

На сложность формирования профессиональных представлений так же указывает Б. Г. Ананьев: «Организация представлений в сознании человека имеет системный характер, определяемый сложными взаимодействиями между отдельными его компонентами, имеет свою структуру» [1].

В настоящее время профессиональные представления продолжают изучаются очень активно. Исследователями разделяется изучение профессиональных представлений об объекте деятельности и представлений о самой профессиональной деятельности. Активно ведутся исследования зависимости профессиональных представлений от внутренних и внешних факторов.

Таким образом, можно сделать вывод по параграфу: профессиональные представления рассматриваются как специфическое образование сознания, в котором отражаются представления о деятельности, куда входят: принятая субъектом цель деятельности; критерии успешности деятельности; программа исполнительских действий; субъективная модель значимых условий деятельности; информация о реально достигнутых результатах; решения о коррекциях системы деятельности. Профессиональные представления определяют особенности движения человека в профессии и возможности реализации себя в профессиональной деятельности. Представления

характеризуются наглядностью, фрагментарностью, неустойчивостью и непостоянством, и формируются преимущественно в деятельности.

1.2 Специфика профессиональной деятельности сотрудников сферы услуг

Салон красоты – заведение, занимающееся предоставлением косметических услуг, как женщинам, так и мужчинам. К этой же ветви сферы услуг относятся салоны причесок и SPA-салоны. Салоны красоты в отличие от них занимаются в основном работой с лицами и телами людей. Отличие салона красоты от парикмахерской заключается в том, что парикмахерская специализируется исключительно на волосах в то время, как салон красоты является многопрофильным заведением, в котором предлагают всевозможные процедуры по уходу за лицом и телом. Сегодня салон красоты нередко предлагают своим клиентам услуги аппаратной медицины, ряд терапевтических программ и пр.

Салоны эконом-класса специализируются на оказании малозатратных и, как правило, традиционных услуг. Это окрашивание, стрижка, маникюр и педикюр. В таких салонах работают, как правило, начинающие мастера с небольшим стажем работы.

В салонах бизнес-класса более широкий перечень услуг с преобладанием профессиональной косметики. В салонах данного уровня оказываются дополнительные услуги в сфере ногтевого сервиса [48]: наращивание ногтей и нанесение художественного рисунка. По сравнению с салоном эконом-класса такой салон предлагает расширенный перечень услуг, куда входят, кроме стрижки и окрашивания, маникюр, педикюр, услуги косметического кабинета и солярия. В подобных заведениях работает более квалифицированный персонал. Там можно получить консультацию мастера, который хорошо ориентируется в современных модных тенденциях.

В салонах премиум-класса предоставляются эксклюзивные услуги по уходу за волосами, кожей тела и лица, а также SPA-процедуры, ароматерапия, массаж всех видов (антицеллюлитный, расслабляющий, корректирующий и т.д.). Особенность салонов премиум-класса – предоставление услуг стилиста, который помогает качественно и быстро создать образ, учитывая современные тенденции моды. Отличительный признак салонов красоты высшего класса – эксклюзивные услуги. Как правило, все салоны класса «люкс» авторские, т.е. работают под руководством и маркой известного парикмахера-стилиста. Все услуги строго и абсолютно индивидуальны.

Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности персонала салонов красоты (косметолога, массажиста, парикмахера), по мнению А. Грецова, таковы:

- терпеливость; чистоплотность; общительность; вежливость; внимательность; спокойствие; тактичность; дружелюбие; уверенность в себе и правильности своих действий; изобретательность; эстетический вкус;
- аккуратность, основательность (умение тщательно выполнять работу);
- доброжелательность по отношению к людям; энергичность; легкость в общении с людьми; наблюдательность [5].

Качества, препятствующие профессиональной деятельности косметолога, массажиста, парикмахера, по Е. С. Романовой следующие:

- неумение общаться с людьми;
- брезгливость;
- рассеянность;
- порывистость и резкость движений;
- неаккуратность;
- неспособность к интенсивному физическому труду, ослабленные внимание и память;
- неразвитое воображение;
- неразвитая ручная моторика;
- отсутствие эстетического вкуса;

- неряшливость, неумение соблюдать санитарно-гигиенические требования;
- раздражительность и быстрая утомляемость;
- нетерпимое отношение к манерам, вкусу, особенностям внешности других людей;
- чувство брезгливости к другим людям;
- аллергические реакции на химические вещества (пахучие и красящие вещества) и волосы [11].

Требования к профессионалам в индустрии красоты, традиционно рассматривают по следующим сферам: коммуникативная, познавательная, эмоционально-волевая, ценностно-ориентационная и организационно-методическая.

В работе с людьми важнейшее значение имеет коммуникативная компетентность сотрудника, которая включает в себя:

- речевые способности (развитая речь, умение находить общий язык с разными людьми);
- социально-психологические способности (т.е. умение анализировать поведение окружающих и свое собственное, понимать намерения и настроение людей, способность разбираться в их взаимоотношениях);
- способности к использованию невербальных средств общения (умение владеть мимикой, жестами; адекватно понимать невербальные сигналы клиентов);
- способность взаимодействовать (умение легко вступать в контакт с людьми, умение улаживать разногласия между ними, организовывать их взаимодействие, способность мысленно ставить себя на место человека, учитывать его мнение, владение приемами рефлексивного и активного слушания);
- способности к наблюдению и ПВК – наблюдательность, т. е. умение фиксировать мельчайшие колебания в поведении людей и делать заключения об их настроении, отмечать малозаметные особенности деятельности или

внешнего облика и за ними видеть особенности личности; желание общаться [6].

К группе познавательных особенностей (т. е. особенностей памяти, внимания, мышления, воображения и речи), влияющих на эффективность деятельности сотрудника в системе «человек–человек», относят: гибкость мышления; креативность – способность к творческому решению задач; способность к логическому убеждению; внимание к деталям, умение сосредоточиваться на одном объекте длительное время хорошую память; способность к самокритике, которая будет способствовать дальнейшему личностному и профессиональному росту [7].

К познавательной сфере, согласно концепции Н. И. Сарджвеладзе [44] о трехкомпонентном строении самоотношения, относят также самовосприятие, самопонимание, самооценку [8].

Эмоционально-волевая сфера – это свойства человека, характеризующие содержание, качество и динамику его эмоций и чувств, а также способности человека, проявляющиеся в регуляции им своей деятельности и различных психических процессов. В эту группу входят такие требования, как способность контролировать свои чувства, поведение; терпимость к чужому мнению и оценкам; ответственность – умение отвечать за свои поступки; умение преодолевать трудности, проявлять выдержку [9].

Кроме того, к эмоционально-волевой сфере относят такие компоненты самоотношения, как аутсимпатия, самоуважение.

Еще одной группой требований к специалистам, работающим с людьми, являются организационно-методические способности, которые предполагают: ясное осознание и четкое формулирование цели своей деятельности; четкое представление о содержании собственной деятельности; анализ и обобщение своей работы по основным направлениям деятельности; оптимальное использование своего рабочего времени (для этого необходимо наличие умения рассчитывать работу во времени, определять продолжительность каждой работы, сроки ее начала и окончания) [10].

Ценностно-ориентационная сфера включает систему ценностей работника и должна быть основана на признании значимости и уважении своеобразия личности каждого человека [23; 26; 40; 41; 44; 50].

Конкретизируя требования к профессиям сферы услуг, Т. Рукосуева считает [42], что первостепенно важным требованием к сотрудникам данной области должна быть «клиентоориентированность». Т. Рукосуева отмечает [42], что в идеале клиентоориентированный сотрудник – это человек, который сам получает удовольствие от помощи клиентам. Он должен быть позитивным, неравнодушным, энергичным, общительным, честным, должен уметь брать на себя ответственность и уметь признать ошибку.

Основной стратегией клиентоориентированного сотрудника является готовность помочь и желание найти или сделать то, что нужно клиенту. Такой сотрудник должен проявлять активность в выяснении запроса клиента и поиске возможностей его выполнения, быть неизменно вежливым и терпеливым, но при этом не переламывать себя, т. е. описанные свойства должны быть его личностными характеристиками [11; 34; 36; 37].

Кроме клиентоориентированности М. М. Сухоруков, В. В. Исаков выделяют следующие навыки и умения [48], необходимые персоналу сферы услуг: понимание поведения потребителей услуг для выбора наилучшего варианта (способа) их обслуживания; познание себя, своего внутреннего мира в целях сознательного регулирования своего поведения; адекватное отношение к поведению своих коллег для оказания им (в случае возникновения такой необходимости) помощи и поддержки; умение выбрать целесообразную стратегию поведения при обслуживании; учет психологических особенностей отдельных типов клиентов, подбор индивидуальных методов работы с ними [12].

Многие авторы, рассматривая психологические особенности профессиональной деятельности работников салонов красоты и выделяя факторы, способствующие и препятствующие развитию их профессионального стресса [43; 46; 51], говорят об эмоциональной вовлеченности сотрудников

салонов красоты в общение с клиентом, которое может иметь как негативные, так и позитивные последствия. В. Н. Гребенщиков обращает внимание на то, что работники салонов красоты, будучи активно вовлечены в эмоциональный труд, становятся особенно чувствительны к эмоциональному состоянию друг друга, приводя к формированию чувства сплоченности и солидарности. Следовательно, их настроение быстро и легко передается коллегам по работе. Это может играть как положительную, так и отрицательную роль, так как всегда находится сотрудник с плохим настроением.

К тому же, как отмечает В. Н. Гребенщиков, физическая близость к клиенту и необходимость поддерживать коммуникационный контакт в течение достаточно длительного времени является потенциальным источником как положительных, так и отрицательных эмоций. Так, отсутствие ответного эмоционального контакта со стороны клиента, например, из-за ее (его) плохого настроения вызывает негативные эмоции (гнев и печаль), тогда как успешное установление интимных отношений, напротив, является источником чувства гордости и счастья [13].

В связи с эмоциональной вовлеченностью сотрудников в работу конфликты между ними воспринимаются как весомый стресс-фактор [43; 46; 51]. Конфликты в коллективе, по мнению М. И. Кузнецова, могут возникать из-за: предубеждений, своюерности; различия в жизненных ценностях, что представляет собой смесь индивидуальных и социальных представлений, взглядов; разногласий по поводу оценки результатов работы; различия мнений в обсуждаемой ситуации; соревнования за превосходство, ресурсы [5; 22]; недостаточной культуры общения и поведения; недопонимания; слабой организационной структуры и неясного распределения функций на предприятии; формального внедрения новаций на предприятии; неправильного введения новых сотрудников в коллектив; нарушений этики поведения в коллективе и иных причин [14].

При наличии объективных оснований застраховаться от конфликтов практически невозможно. К сожалению, большинство сотрудников не умеют

управлять конфликтами и справляться с конфликтными ситуациями без эмоционально отрицательных последствий. К тому же разногласия в салонах могут возникать не только между сотрудниками, но и между сотрудником и клиентами. С. В. Раева описывает причины конфликтов в салоне красоты, связанные с клиентами:

1. Клиент получил обслуживание ниже уровня, на который он рассчитывал. Например, такое случается по причине появления в салоне красоты нового сотрудника, поломки оборудования, плохого качества расходных материалов.

2. Недостаточный уровень сервиса – маленький список дополнительных услуг, предоставляемых в салоне, их высокая стоимость или невозможность бесплатного оказания в качестве бонуса [48].

3. Долгое время ожидания мастера или вообще отмена сеанса. Тут могут быть разные причины, ведь сотрудники салона работают с людьми, которым тоже свойственно опаздывать и задерживаться, следовательно, из-за одного такого клиента может перенестись время приема других; также оборудование может выйти из строя.

4. До процедуры одна цена, после – другая: бывает, что клиенту озвучивают более низкую цену за услугу, чем она является по факту. Это делается по причине желания привлечь клиента. Соответственно после процедуры озвучивают реальную цену, что может повлечь за собой конфликт.

5. Низкая квалификация администратора салона, незнание полного перечня оказываемых салоном услуг и их описания, неправильное информирование клиента.

6. Кабинеты грязные или не убраны.

7. Низкий коммуникационный уровень администраторов и мастеров: манипулирование людьми, поиск морали себе «на руку», использование фраз, которые обязывают к чему-то: «вы должны были...», «вы обязаны...»; поучения клиента; высказывания недовольства и критики клиенту: «вы не правы», «где же вас так покрасили» и тому подобное; обман и скрытие любой

информации по разным причинам; снятие с себя ответственности: «это не моя проблема», «я не занимаюсь этим вопросом»; употребление в диалоге фразы «я не знаю»; принижение важности проблемы «ногти не зубы, вырастут» и т.д. [15].

Все виды конфликтов и разногласий для сотрудников индустрии красоты являются огромным стресс-фактором. Неразрешенные или деструктивные конфликты могут приводить к негативным последствиям, таким как снижение самооценки, повышение неуверенности в себе, недовольства коллективом, работой и т.д.

Таким образом, в деятельности работников сферы услуг, в частности индустрии красоты, существует неизбежность негативных факторов, которые способствуют психоэмоциальному и физическому напряжению, развитию профессионального стресса [43; 46; 51]. Их все можно объединить в три группы: организационные факторы, высокие требования к специалистам и конфликты в работе. Следовательно, сотрудникам салонов красоты приходится бороться со стресс-факторами, и одним из профессионально важных качеств является такое личностное качество, как стрессоустойчивость [46; 51].

Можно выделить несколько особенностей, которые должны учитываться в профессиональной деятельности сотрудников сферы услуг.

Важность эмоционального стороны профессиональной деятельности (эмоционального труда). Эмоциональный труд (*emotional labour*) — сравнительно недавнее понятие, отражающее специфику ряда отраслей сферы услуг, в которых работник для обеспечения высокого качества оказываемой услуги должен постоянно демонстрировать определенные эмоции [2; 3].

В салоне красоты, помимо осуществления собственно косметологических или парикмахерских процедур (стрижка, эпиляция, маникюр и т.п.), специалист должен поддерживать эмоциональный контакт с клиентом, проявлять внимание к подробностям личной жизни и проблемам здоровья, которые часто становятся предметом обсуждения в ходе общения [4], демонстрировать внимание к потребностям клиента и пр.

Исследования показывают, что вовлеченность работников бьюти-индустрии в эмоциональный труд носит более сложный характер, являясь источником социального вознаграждения даже при сравнительно низком уровне оплаты труда. В основе нематериальной мотивации [28] специалистов лежит персонализированный характер профессиональной деятельности, высокий уровень автономии и важность социальных контактов [3].

Физическая близость к клиенту и необходимость поддерживать коммуникационный контакт в течение достаточно длительного времени является потенциальным источником как положительных, так и отрицательных эмоций. Так, отсутствие ответного эмоционального контакта со стороны клиента, например, из-за ее (его) плохого настроения, вызывает негативные эмоции (гнев и печаль), тогда как успешное установление интимных отношений, напротив, является источником чувства гордости и счастья [5].

Еще одним важным аспектом вовлеченности работников салона красоты в эмоциональный труд является большая роль отношений с коллегами [5].

Работники салонов красоты, будучи активно вовлечены в эмоциональный труд, становятся особенно чувствительны к эмоциональному состоянию друг друга, приводя к формированию чувства сплоченности и солидарности.

Вовлеченность работников бьюти-индустрии в эмоциональный труд делает актуальными следующие рекомендации:

- необходимость рассматривать эмоциональный труд как часть профессиональных требований, предъявляемых к работнику и как вид деятельности, требующий самостоятельного управления, оценки и соответствующего вознаграждения;
- создание условий, способствующих восстановлению способности к эмоциальному труду у работников, в частности, за счет лимитирования числа клиентов, с которыми взаимодействует работник;
- создание механизмов, максимизирующих социальное вознаграждение работников: оценка складывающегося между работником и клиентом эмоционального контакта и его учет при распределении заказов, мониторинг

отношений между коллегами, сохранение высокого уровня автономии работников.

Игнорирование эмоционального труда чревато потерей производительности работников вследствие их эмоционального выгорания, основная причина которого в салоне красоты, по признанию практиков, связана именно с необходимостью постоянного общения [6], а также демотивацией, низким уровнем корпоративной лояльности и ростом текучести кадров.

Важность эстетического стороны профессиональной деятельности – эстетического труда, который, помимо эмоционального, специалисты выделяют в качестве самостоятельной части профессиональной деятельности стилистов и других специалистов бьюти-индустрии. Эстетический труд – это демонстрация своего чувства вкуса или принадлежности к определенному социальному классу во благо организации [3].

Способность к эстетическому труду является одним из «мягких» навыков (soft skills), которые критически важны для работников салонов красоты, особенного премиального сегмента, и наличие которого является одним из входных барьеров для получения работы в салоне высокого уровня. Чтобы соответствовать своей рыночной функции «продавца имиджа», салон красоты должен демонстрировать собственный имидж, и имиджевая коммуникация осуществляется, прежде всего, посредством персонального имиджа стилистов и других профессионалов. Не случайно топ-стилисты всегда являются сильными медийными и имиджевыми фигурами, а маркетинговые стратегии бьюти-компаний часто основаны на персональном брендинге. Демонстрируя уникальный стиль, красоту, способность задавать модные тенденции, профессионалы проявляют свою способность к эстетическому труду.

Погружение в деятельность. Еще одним фактором, определяющим позитивное поведение работников салона красоты, признано погружение в деятельность (flowexperience) — психологическое состояние, при котором работник полностью вовлекается в рабочий процесс, получая удовлетворение от самого процесса работы. Погружение в деятельность возможно в

организационных контекстах, способствующих формированию чувства принадлежности и корпоративной идентичности [7]. Важность погружения в деятельность, вызванную успешным формированием групповой солидарности и чувства принадлежности, способствует взаимодействию сотрудников, обмену опытом, росту мотивации и более эффективному использованию эмоционального труда.

Роль лидера. Наибольшее значение для эффективности лидерства в салонах красоты играют способности к командообразованию и позитивной психологической поддержке сотрудников [8] — в отличие, например, от делегирования полномочий и планирования.

Более современные исследования демонстрируют важность способностей к вовлечению персонала и формированию групповой солидарности [7; 9].

Профессиональное поведение [18; 20; 21; 38] работника сферы услуг должно отвечать следующим требованиям:

1. Доброжелательность и радушие.
2. Приветливость, вежливость.
3. Обходительность, любезность.
4. Сдержанность, тактичность.
5. Заботливость.
6. Мастерство.
7. Эрудированность.
8. Забота о чести своего предприятия.
9. Владение навыками воспитательной работы.
10. Умение пользоваться улыбкой.

Вывод по параграфу: требования к профессионалам в индустрии красоты, рассматривают по следующим сферам: коммуникативная, познавательная, эмоционально-волевая, ценностно-ориентационная и организационно-методическая. Важна роль эмоциональной вовлеченности сотрудников салонов красоты в общение с клиентом, эстетическая направленность

профессиональной деятельности, погружение в деятельность, потребность быть лидером.

1.3 Понятие удовлетворенности трудом у сотрудников сферы услуг

Такой научной категорией, как удовлетворенность трудом сотрудников сферы услуг, до недавнего времени преимущественно занимались только психологи и социологи. В рамках этих направлений были разработаны большинство определений к пониманию феномена удовлетворенности трудом.

В настоящее время существует несколько подходов изучения этого явления, где нередко удовлетворенность профессиональной деятельностью отождествляется с удовлетворенностью работой. На взгляд В. Д. Патрушева и А. Л. Темницкого, удовлетворенность работой более широкое понятие, включающее удовлетворенность профессиональной деятельностью, его оплатой и другими условиями [4].

Наиболее полно отражающие суть удовлетворенности трудом персонала сотрудников сферы услуг, рассматривают ее как:

- результат субъективного восприятия сотрудниками выгоды от работы в организации для удовлетворения своих потребностей;
- эмоционально-оценочное отношение личности или группы к выполняемой работе и условиям ее протекания [2];
- комплексный показатель, который складывается из предмета оценки профессиональной деятельности;
- совокупность психологических установок по отношению к профессиональной деятельности, осуществляющей работником в организации [26];
- показатель социального статуса работника и способ адаптации индивида к социальной реальности (Н. Ф. Наумова) [19];

- характеристика профессиональной деятельности (А. Э. Леван) [15].;
- степень соответствия личностных и вещественных факторов производства (А. И. Страхов) [30];
- состояние сбалансированности требований (запросов), предъявляемых работником к содержанию, характеру и условиям профессиональной деятельности, и субъективной оценки реальной реализации этих запросов;
- состояние сознания, продуцирующее положительные реакции на процесс реализации ожиданий по тем или иным проблемам производственной жизни (К. В. Харченко);
- исполнение, осуществление ожиданий человека от материальных, социальных и духовно-нравственных результатов своей работы; совокупное воздействие на работника компонентов профессиональной мотивации, включая содержание и условия профессиональной деятельности, величину заработка, общественное признание достигнутого, возможности для самовыражения и самоутверждения личности - факторов, определяющих, в конечном счете стремление к полезной деятельности, проявление творческой инициативы, готовность к партнерскому сотрудничеству [9];
- состояние сбалансированности потребностей (запросов), предъявляемых работником к содержанию, характеру и условиям профессиональной деятельности, и субъективной оценки возможностей реализации этих запросов [9];
- соответствие между тем, что работники ждут от профессиональной деятельности, и их фактическим опытом [3];
- показатель эффективности профессиональной социализации.

Удовлетворенность трудом иногда рассматривается как интегральная характеристика, суммирующая самооценка удовлетворенности частными аспектами профессиональной ситуации.

В большинстве исследований, касающихся удовлетворенности профессиональной деятельностью, структура удовлетворенности описывается в виде структуры мотивов или факторов удовлетворенности.

Проанализировав удовлетворенность трудом, можно сказать, что она разбивается на отдельные составляющие структуры по определенному основанию, в каждой из которых заключается некоторая группа факторов. Такие элементы структуры условно можно назвать: социальный, психологический, психофизиологический [18; 19; 49].

Социальный уровень отражает удовлетворенность работника своим социальным статусом. В этот уровень входят следующие факторы: социальный статус, возможность повышения квалификации и служебного продвижения, достижение общественного признания и социально значимых результатов и т.п.

Психологический уровень определяет степень адаптации или удовлетворенность производственной ситуацией – это условия и организация профессиональной деятельности. Они заключают в себе такие факторы как: психологический климат коллектива [33] и эстетические, санитарно-гигиенические условия производства.

Психофизиологический уровень подразумевает степень соответствия психофизиологических особенностей работника функциональному содержанию профессиональной деятельности. То есть соответствие его способности к деятельности: работа органов чувств, рефлекторные движения и позотонические напряжения мышц, логические операции мозга его объективно фиксируемой совокупности выполняемых рабочих операций, деятельности работника [18; 19; 49].

Структуру удовлетворенности трудом составляют универсальные показатели:

- среда (физическая, эстетическая, социально-культурная);
- нормированность профессиональной деятельности;
- расстояние от места жительства;
- первичные характеристики профессиональной деятельности (тяжесть, интенсивность, сложность);
- вторичные характеристики (содержательность, монотонность, творческая насыщенность, интеллектуальная или физическая

- содержательность; наличие интересных решений в работе, риск, ответственность, моральные требования, новизна, возможность управления, планирования и т.д.);
- степень привязанности к рабочему месту, возможность перемещений в пространстве помещения и за его пределами;
- необходимость отрыва от места жительства и семьи;
- достаточность и соответствие квалификации;
- уровень организации профессиональной деятельности;
- смысл выполняемых задач и функций (нормальная или бессмысленная работа);
- социальный климат в коллективе [33];
- отношения с руководством;
- стиль руководства;
- перспектива должностного и квалификационного роста;
- собственные результаты, показатели качества работы;
- заработка плата;
- качество быта и досуга с точки зрения отдыха и восстановления сил, затраченных на профессиональную деятельность;
- коммуникативность, наличие или отсутствие общения на работе;
- возможность устанавливать связи и знакомства благодаря работе.

Аргайл М. (1990) описывает и основные показатели неудовлетворенности трудом:

- выражение протesta – выражается в написании писем и переговорах с руководителем, забастовки и т.п.;
- лояльное отношение, такое как терпеливое перенесение трудностей;
- пренебрежение – выражается в невысокой производительности, опозданиях, прогулах;
- уход - поиск новой работы и увольнение.

На рисунке 1.1 представлены некоторые элементы удовлетворенности трудом.



Рис. 1.1 Элементы удовлетворенности трудом

Каждый из факторов имеет различный уровень удовлетворенности у людей.

Факторы, влияющие на удовлетворенность трудом разнообразны [32; 47]:

1. Объективные характеристики труда.
2. Субъективные особенности восприятия и переживания:
 - непредсказуемые и неожиданные особенности отношения разных людей к одним и тем же аспектам условий и характера деятельности, в том числе и профессиональной - их почти невозможно учесть;
 - люди различаются уровнем притязаний и критичности, которые могут быть справедливыми и несправедливыми;
 - уровень удовлетворенности трудом связывается со степенью ее сложности;
 - всем людям присущи разные творческие способности.
3. Квалификация и образование.
4. Длительность (стаж) профессиональной деятельности.
5. Этапы профессиональной деятельности цикла. Профессиональная деятельность носит циклический характер. В процессе достижения конечного

результата могут быть выделены начальный, средний и конечный этапы, имеющие более или менее четкие границы, которые задаются критерием готовности продукции или просто рабочим временем — годом, сезоном, месяцем, неделей, днем.

Возможны три основных варианта зависимости удовлетворенности трудом от профессионального цикла:

– конечный этап работы характеризуется преодолением основных трудностей и проблемных ситуаций; на этом этапе доминирует положительное переживание близости конечного результата и поэтому удовлетворенность трудом сравнительно максимальная;

– конечному этапу соответствуют максимальные активность, напряженность, ответственность, ненормированные работа и время, в связи с чем удовлетворенность сравнительно минимальная;

– в процессе профессиональной деятельности подобных перепадов в удовлетворенности трудом не наблюдается, что связано с особенностями характера и условий профессиональной деятельности, неопределенностью самого цикла и его этапов, волевыми чертами работника, его склонностью к планированию.

6. Информированность. Индивид или группа воспринимают характер и условия своей профессиональной деятельности путем их сравнения с характером и условиями труда других, т.е. в других организациях, профессиях, даже странах, для чего необходимо быть в определенной мере осведомленным.

7. Особенная материальная или моральная мотивация профессиональной деятельности.

8. Административный режим в организации.

9. Поддержание положительной оценки и самооценки.

10. Уровень ожидания. Данный фактор универсален, проявляется во всех видах социальной удовлетворенности.

Он имеет два наиболее типичных и значимых варианта:

- наличие или отсутствие ожиданий (отсутствие ожиданий способно положительно повлиять на удовлетворенность по сравнению с ситуацией, когда какие-то ожидания существуют, это готовность к любой ситуации);
- несоответствие ожиданий реальности (занятые ожидания влияют на удовлетворенность отрицательно, а заниженные — положительно).

11. Официальное и публичное внимание к проблемам профессиональной деятельности.

12. Мнение экспертов и общественное мнение.

Практически все перечисленные факторы являются управляемыми, позволяя регулировать удовлетворенность трудом.

В качестве уровневых типов можно различить общую и частную удовлетворенность трудом, в целом и его отдельными аспектами.

Есть также формы удовлетворенности трудом: полная удовлетворенность и полная неудовлетворенность, которые фактически являются разнополярными характеристиками удовлетворенности.

В результате неудовлетворенности трудом персонала возникают конфликтные ситуации в коллективе, текучесть кадров, снижается, или приходит к минимуму уровень доверия со стороны руководства организации, мотивационный процесс тормозится. Причины не удовлетворенности, выявленные с помощью оценки эффективности профессиональной деятельности персонала, могут быть устранены с помощью таких инструментов, как направление на обучение, премирование, ротация и др.

Во многих организациях больше поощряется удовлетворенность трудом и не поощряется неудовлетворенность, однако полная удовлетворенность трудом приводит к снижению стремления к совершенствованию, т.е., профессиональному и личностному, вследствие чего снижается уровень мотивации, ухудшается заинтересованность в результативности собственной деятельности.

Более конкретно, можно привести другие формы удовлетворенности трудом:

- прогрессивная: человек получает удовлетворенность от работы, пробует достигать все более высокого уровня удовлетворенности;
- стабильная: человек чувствует удовлетворенность от конкретной работы, но мотивирован на поддержание уровня стремления и приятного состояния удовлетворенности;
- удовлетворенность трудом в смирении (удовлетворенность смирившегося человека): человек чувствует неясную неудовлетворенность от работы и понижает уровень стремления, чтобы приспособливаться к негативным аспектам рабочей ситуации на более низком уровне;
- конструктивная неудовлетворенность: человек чувствует себя неудовлетворенным работой. При поддержании уровня стремления он пробует справляться с ситуацией при помощи попыток решить проблемы на основе выработки достаточной терпимости к фruстрации, досаде;
- фиксированная неудовлетворенность: человек чувствует себя неудовлетворенным работой. Поддерживая уровень стремления на постоянном уровне, он не пробует справляться с ситуацией попытками решить проблемы - индивидуум застревает на своих проблемах, и не исключено патологическое развитие событий;
- псевдоудовлетворенность: Человек чувствует себя неудовлетворенным работой. При столкновении с неразрешимыми проблемами или раздражающими условиями на работе и при поддержании стремления на одном уровне, искаженное восприятие или отрицание негативной рабочей ситуации могут закончиться псевдоудовлетворенностью трудом.

Вывод по главе: удовлетворенность трудом сотрудников сферы услуг, рассматривают как совокупность психологических установок по отношению к профессиональной деятельности, осуществляющейся работником в организации. Удовлетворенность трудом состоит из элементов: социальный, психологический, психофизиологический. Удовлетворенность трудом различают как общую и частную, полную и неполную, прогрессивную,

стабильную, удовлетворенность смирившегося человека, конструктивную, фиксированную, псевдоудовлетворенность.

Вывод по разделу

Проведенное теоретическое исследование позволило установить, что профессиональные представления рассматриваются как специфическое образование сознания, в котором отражаются представления о деятельности, куда входят: принятая субъектом цель деятельности; критерии успешности деятельности; программа исполнительских действий; субъективная модель значимых условий деятельности; информация о реально достигнутых результатах; решения о коррекциях системы деятельности. Также являются разновидностью профессиональных представлений. Профессиональные представления характеризуются наглядностью, фрагментарностью, неустойчивостью и непостоянством, и формируются преимущественно в деятельности.

Требования к профессионалам в индустрии красоты, традиционно рассматривают по следующим сферам: коммуникативная, познавательная, эмоционально-волевая, ценностно-ориентационная и организационно-методическая. Важна роль эмоциональной вовлеченности сотрудников салонов красоты в общение с клиентом, эстетическая направленность труда, погружение в деятельность, потребность быть лидером.

Удовлетворенность трудом сотрудников сферы услуг, рассматривают как совокупность психологических установок по отношению к профессиональной деятельности, осуществляемой работником в организации. Удовлетворенность трудом состоит из элементов: социальный, психологический, психофизиологический. Удовлетворенность трудом различают как общую и частную, полную и неполную, прогрессивную, стабильную, удовлетворенность смирившегося человека, конструктивная и фиксированная неудовлетворенность, псевдоудовлетворенность.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О СВОЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ У СОТРУДНИКОВ СФЕРЫ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ СИСТЕМЫ САЛОНОВ КРАСОТЫ «РИТМ»)

2.1 Организация исследования

В проведенном исследовании участвовали сотрудники сети салонов красоты «Ритм» (Красноярск). Всего в исследовании приняло участие 30 сотрудников.

Проведенное эмпирическое исследование включало 3 этапа:

1. Подготовительный этап – на этом этапе предполагался подбор методик для исследования, подбор группы испытуемых.
2. Диагностический этап – предполагал проведение диагностики представлений о своей профессиональной деятельности и удовлетворенности трудом сотрудников сферы услуг.
3. Аналитический этап – предполагал проведение качественного и количественного, а также статистического анализа и последующей интерпретации полученных данных.

Для исследования был подобран комплекс диагностических методик, учитывающий ранее рассмотренные теоретические положения.

В проведенном эмпирическом исследовании использовались следующие диагностические методы и методики:

1. Опросник удовлетворенности работой Спектора [7].
2. Методика определения интегральной удовлетворённости трудом» А. В. Батаршева [7].
3. Методика «Самооценка карьерной успешности» А. С. Доценко [8].
4. Опросник представлений о профессии А. С. Доценко [8].

Исследование проводилось следующим образом:

На первом подготовительном этапе проводился подбор методик для исследования, а также проводился подбор группы испытуемых. Подбор методик происходил в соответствии с теоретическим исследованием проблемы, в соответствии с основными положениями. Также во время подбора методик учитывалась надежность и валидность методик, для обеспечения достоверности полученных результатов.

1. Опросник удовлетворенности работой Спектора.

Состоит из 36 пунктов, оценивает аффективную реакцию индивида на работу и ее специфические аспекты.

Опросник измеряет удовлетворенность 9 аспектами работы: зарплатой, продвижением, руководством, дополнительными льготами и выплатами, зависимыми вознаграждениями, условиями выполнения, коллегами, характером работы и информированием.

Каждый аспект оценивается 4 пунктами. Для оценки высказываний используется шестибалльный формат выбора ответов от 1 = совершенно не согласен до 6 = совершенно согласен.

Обработка производится для каждой подшкалы отдельно усреднением ответов на соответствующие пункты.

Общая оценка удовлетворенности рассчитывается усреднением всех пунктов опросника.

Пункты опросника сформулированы в обоих направлениях. Поэтому ответы на 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 19, 23, 24, 26, 29, 31, 32 и 36-й пункты перед обработкой следует перевести в обратные.

2. Методика определения интегральной удовлетворённости трудом» А. В. Батаршева.

Удовлетворенность трудом является интегральным показателем, отражающим благополучие-неблагополучие положения в трудовом коллективе. Показатель содержит оценки интереса к выполняемой работе,

удовлетворенности взаимоотношениями с коллегами, руководством, уровня притязаний в профессиональной деятельности и т.д.

Инструкция: внимательно прочтите каждое утверждение и оцените, насколько оно верно для Вас. Выберите один из предложенных вариантов ответа (а, б, в).

Обработка результатов.

Для получения общей оценки удовлетворенности своим трудом и её составляющих необходимо ответы перевести в баллы.

Измеряемые составляющие удовлетворенности:

- интерес к работе;
- удовлетворённость достижениями в работе;
- удовлетворённость взаимоотношениями с коллегами;
- удовлетворённость взаимоотношениями с руководством;
- уровень притязаний в профессиональной деятельности;
- предпочтение выполняемой работы заработку;
- удовлетворённость условиями;
- профессиональная ответственность;
- общая удовлетворённость.

3. Методика «Самооценка карьерной успешности».

Требуется определить, как понятие «карьера» связано с 24 предлагаемыми понятиями, которые требуется распределить в специальном бланке по четырем характеристикам карьеры: неуспешная карьера, успешная карьера, моя реальная карьера, моя идеальная карьера.

4. Опросник представлений о профессии.

Испытуемым предлагается ряд утверждений, каждое из которых касается представлений о профессии. Если испытуемый согласен с утверждением, в бланке ответов нужно поставить знак «+», если не согласен – знак «-». Всего предлагается оценить 22 утверждения.

После того как был подобран пакет диагностических методик, был установлен контакт с администрацией учреждения на предмет возможности проведения исследования. Затем вместе с ним были согласованы подобранные для исследования методики. После того, как было определено, какая группа испытуемых будет участвовать в исследовании, и в какое время это будет происходить, вся исследовательская работа перешла на второй этап.

Второй этап работы – диагностический этап – предполагал проведение диагностики представлений о своей профессиональной деятельности и удовлетворенности профессиональной деятельностью у сотрудников сферы услуг.

Для проведения эмпирического исследования было выбрано место, знакомое испытуемым. Время проведения исследования было выбрано таким образом, чтобы испытуемые были в нормальном психологическом и физическом состоянии, не были утомлены или возбуждены. Таким образом, была выбрана середина недели (среда, четверг) и время (9.50-10.35). Для любого исследования (эмпирического в том числе) важен характер отношения испытуемого к исследованию, наличие желания выполнять предлагаемые задания. С этой целью перед началом исследования было осуществлено знакомство с испытуемыми, установлен контакт, что способствовало созданию положительного настроя и вызвало интерес и желание испытуемых принять участие в выполнении предложенных заданий (тестов).

Инструкции к выполнению составлялись на стадии планирования эмпирического исследования с учетом требований четкости, краткости и однозначности их формулировки. Во время проведения исследования все необходимые данные протоколировались. Впоследствии данные протоколов использовались при оценке результатов проведенного исследования.

После тестирования работа перешла на третий этап – аналитический, который предполагал проведение анализа и интерпретации полученных данных. На этом этапе работы данные обрабатывались в соответствии с инструкциями тестов, а затем данные группировались в сводные таблицы.

После этого проводился подсчет процентных долей наличия того или иного качества, свойства у испытуемых, а также проводился статистический анализ взаимосвязей между показателями по методу ранговой корреляции Спирмана.

По окончании количественной обработки была проведена качественная обработка данных. Результаты качественной и количественной обработки данных представлены в подразделе 2.2.

2.2 Результаты исследования влияния представлений о своей профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг

После проведенной диагностики был получен ряд эмпирических данных, характеризующих особенности влияния представлений о своей профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг. Сначала рассмотрим результаты, полученные по «Опроснику удовлетворенности работой» Спектора, и представленные в таблице 2.1.

Таблица 2.1
Данные диагностики по «Опроснику удовлетворенности работой» Спектора

Показатели	Количество	%
Зарплата	24	80%
Коллеги	22	73,3%
Условия выполнения	17	56,6%
Характер работы	17	56,6%
Зависимые вознаграждения	16	53,3%
Информирование	13	43,3%
Продвижение	12	40%
Руководство	10	33,3%
Дополнительные льготы	7	23,3%

Результаты изучения данных диагностики по «Опроснику удовлетворенности работой» Спектора показали, что для сотрудников наиболее важными являются такие показатели удовлетворенности своим трудом, как зарплата – она была отмечена 80,0% сотрудниками, коллеги – на них указали 73,3% сотрудников, а также условия выполнения и характер работы – эти два показателя были указаны как очень важные для 56,6% сотрудников.

Эти результаты показывают, что для сотрудников, участвовавших в исследовании, на первом месте стоит материальный фактор – именно он определяет все остальные изучаемые показатели, и является главной причиной удовлетворённости трудом. То, насколько этот показатель реализован, показывает уровень удовлетворённости сотрудников в профессиональном смысле [45]. Иначе говоря, если доход сотрудников их устраивает, то их удовлетворенность трудом высока, если же не устраивает, то она снижается.

Почти так же значимой является потребность вознаграждения, которая была выявлена у 53,3% сотрудников. Для менее, чем половина сотрудников, важны такие показатели для удовлетворенности трудом, как информирование, продвижение, руководство и дополнительные льготы.

Эти результаты показывают, что ведущими факторами удовлетворенности выступает материальный фактор – заработка плата, важная для 80% и влияние коллег – на что указали 73,3%. Такие показатели также демонстрируют, что кроме материального фактора, для сотрудников индустрии красоты важным является социальный фактор – мнение профессионально близких людей, обладающих схожими знаниями – представлениями. Именно поэтому эти два фактора отмечают большинство участников исследования, для которых деньги и мнение коллег почти одинаково значимы для своей удовлетворенности профессиональной деятельностью. То есть, одних только денег недостаточно для удовлетворенности трудом – требуется признание и понимание коллег, имеющих такие же профессиональные представления. Более того, определение самого главного показателя удовлетворённости трудом – материального

фактора, зависит от того, насколько представления конкретного специалиста согласованы с представлениями других специалистов.

Несколько других факторов - условия выполнения работы, и характер самой работы, являются также значимыми для удовлетворённости трудом у 56,6% сотрудников. Эти результаты означают, что для сотрудников значимым являются определенные условия работы – в которые входить может множество других факторов – это и физические условия (время работы, освещение, шум и т.п.) и психологические условия (обстановка в коллективе, отношения между сотрудниками и т.п.). Характер самой работы также является значимым для удовлетворенности трудом – здесь важна сама суть деятельности – работа с другим человеком, чтобы сделать его совершеннее, что предполагает внутреннее стремление к красоте и гармонии, обладание этими внутренними эталонами и стандартами, которые могут проявляться в виде определённых потребностей реализовать их через свою профессиональную деятельность.

Почти такая же доля испытуемых – 53,3%, для удовлетворённости трудом хочет получать в комплексе благодарность, признание и денежные вознаграждения за хорошую работу. То есть все ранее рассмотренные факторы, часть сотрудников ожидает получать вместе, не по отдельности. Именно в этом сочетании они важны для удовлетворённости трудом.

Рассмотрим также результаты, полученные по «Методике определения интегральной удовлетворённости трудом» А. В. Батаршева, и представленные в таблице 2.2.

Результаты изучения данных диагностики по «Методике определения интегральной удовлетворённости трудом» А. В. Батаршева показали, что для безусловного большинства сотрудников – 90%, значимым фактором удовлетворённости является уровень притязаний в профессиональной деятельности, который может быть производным от множества других факторов – например, от мотивации, признания окружающих (коллег и клиентов), от собственных представлений.

Таблица 2.2

Данные диагностики по «Методике определения удовлетворённости трудом» А. В. Батаршева

Показатели	Количество	%
Уровень притязаний в профессиональной деятельности	27	90%
Удовлетворенность достижениями в работе	26	86,6%
Удовлетворенность условиями труда	25	83,3%
Профессиональная ответственность	23	76,6%
Интерес к работе	21	70%
Общая удовлетворённость трудом	19	63,3%
Удовлетворенность взаимоотношениями с коллегами	18	60%
Предпочтение выполняемой работы заработку	14	46,6%
Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	13	43,3%

Для почти одинакового количества сотрудников значимым является удовлетворенность достижениями в работе - 86,6%, и удовлетворенность условиями труда - 83,3%. Эти два показателя практически равны по своей распространённости и выраженности, и являются для испытуемых равнозначными, а значит – зависимыми друг от друга. Для этих испытуемых условия труда и достижения в профессиональной деятельности являются тандемными потребностями, которые им необходимо удовлетворять, чтобы чувствовать свою профессиональную самореализацию и удовлетворённость трудом. Обе эти потребности являются проекцией внутренних представлений сотрудников о том, какими должны быть условия труда, и какие именно должны быть достижения на работе.

Схожие парные факторы были выявлены у сотрудников в отношении следующих: профессиональная ответственность важна для 76,6%, значим интерес к работе у 70,0%. Эти два фактора почти равнозначно представлены у испытуемых, и могут означать, что интерес к работе для испытуемых в какой-то степени означает их внутреннюю потребность к профессиональной

ответственности, которая представляет для сотрудников определенный свод профессионально-этических и должностных критериев, удерживание которых в рамках личного внимания требует определенных сил и преодоления своих индивидуальных потребностей. То есть, это в какой-то мере, условие для личностного роста через профессиональные обязательства перед клиентом.

Общая удовлетворённость трудом и удовлетворённость взаимоотношениями с коллегами установлены у более чем половины сотрудников.

Эти сотрудники связывают свою удовлетворённость трудом с отношениями с коллегами, и если эти отношения удовлетворяют, то и удовлетворённость трудом становится выше, но при этом менее половины сотрудников удовлетворены взаимоотношениями с руководством и предпочитают выполняемую работу заработку.

То есть часть сотрудников занимается своей работой не ради денег, а ради занятия самой работой, которая и приносит им профессиональной удовлетворение. Таким образом, часть сотрудников принимают участие в труде, руководствуясь лично значимыми мотивами. Эти сотрудники принимают участие в труде по необходимости.

Далее рассмотрим другую часть изучаемой проблемы – рассмотрим профессиональные представления. Так как профессиональные представления с трудом поддаются стандартизации и обобщению, были использованы методы и методики, в которых задаются только рамки ответов, в остальном сотрудники были вольны отвечать так, как считают нужным.

В итоге, результаты, полученные по методике «Самооценка карьерной успешности», показали, что представления сотрудников о своей профессии очень противоречивы, если рассматривать их как представления идеальные, реальные, успешные и неуспешные. Результаты представлены далее в таблице 2.3..

Таблица 2.3

Данные диагностики по методике «Самооценка карьерной успешности» А С. Доценко

Показатели	Неуспешная карьера		Успешная карьера		Моя реальная карьера		Моя идеальная карьера	
	Количество	%	Количество	%	Количество	%	Количество	%
Спокойная	3	10%	20	66,6%	17	56,6%	22	73,3%
Предупредительная	5	16,6%	24	80%	5	16,6%	5	16,6%
Неуверенная в себе	22	73,3%	5	16,6%	3	10%	0	0%
Неделовая	21	70%	7	23,3%	3	10%	0	0%
Добродушная	4	13,3%	14	46,6%	14	46,6%	21	70%
Подчиняющаяся	18	60%	7	23,3%	5	16,6%	5	16,6%
Ненастойчивая	11	36,6%	3	10%	3	10%	0	0%
Неоткровенная	19	63,3%	4	13,3%	3	10%	0	0%
Несамостоятельная	23	76,6%	6	20%	3	10%	0	0%
Уравновешенная	4	13,3%	25	83,3%	18	60%	19	63,3%
Податливая	11	36,6%	11	36,6%	19	63,3%	12	40%
Оживленная	5	16,6%	20	66,6%	24	80%	27	90%
Бесцеремонная	5	16,6%	18	60%	20	66,6%	11	36,6%
Несимпатичная	28	93,3%	2	6,6%	2	6,6%	0	0%
Уверенная в себе	2	6,6%	27	90%	18	60%	28	93,3%
Деловая	5	16,6%	19	63,3%	29	96,6%	30	100%
Зловредная	27	90%	8	26,6%	3	10%	0	0%
Доминирующая	12	40%	20	66,6%	28	93,3%	24	80%
Настойчивая	8	26,6%	22	73,3%	25	83,3%	26	86,6%
Откровенная	4	13,3%	10	33,3%	21	70%	12	40%
Самостоятельная	3	10%	16	53,3%	26	86,6%	18	60%
Импульсивная	7	23,3%	19	63,3%	17	56,6%	9	30%
Симпатичная	2	6,6%	22	73,3%	16	53,3%	11	36,6%
Пробивная	2	6,6%	26	86,6%	20	66,6%	27	90%

Как видно из представленных в таблице 2.3. данных, неуспешная профессиональная карьера в представлениях сотрудников представляется им как несущая отрицательные эмоции, неуверенность, как несоответствующая внутренним профессиональным убеждениям, как несвободная в своем профессиональном выборе – зависимая от внешних обстоятельств. В целом, им неуспешная карьера представляется как ограниченная внешними факторами, власти над которыми сами сотрудники не имеют, поэтому они представляют, что вынуждены с этим мириться до определенной степени, настолько, насколько внешние факторы не вызывают кардинальных противоречий в представлениях о профессии. Показатели представлений о не успешности профессиональной деятельности также являются показателями расхождения между идеальным и возможным реальным образом профессиональной деятельности, если сотрудники осознают себя как недостаточно профессиональными.

Вариант успешной карьеры представляется сотрудникам как реализация ими своих внутренних потребностей, получающих деловое применение, как высокая активность и энергия, возможность реализовать свои идеальные представления о своей профессии. В целом представления достаточно схожие у большинства сотрудников, но только 53,3% сотрудников отмечают, что их успешная карьера – это результат их личной самостоятельности – поиска возможностей, личного осознанного профессионального развития

Все остальные сотрудники приписывают ее успешность другим факторам, но при этом нужно отметить, что успешность карьеры сотрудники оценивают исходя из согласованности своих представлений о успешной профессиональной деятельности, с представлениями окружающих профессионалов, а также общественных стереотипов в отношении профессии.

Реальную свою карьеру сотрудники воспринимают как самостоятельно построенную, достаточно оживленную – как центр своего профессионального внимания и профессиональной жизни. Они видят себя уверенными в такой карьере, им нравится их профессиональный выбор. Этот вариант

профессиональных представлений сотрудников показывает, что реальные представления о профессиональной деятельности согласованы с реальным ее выполнением в повседневной жизни, что кардинального противоречия в своих профессиональных представлениях и реальности у них нет. В этом варианте удовлетворение от выполняемой профессиональной деятельности может быть очень высоким.

Представления об идеальной карьере схожи у всех сотрудников, что указывает на схожие профессиональные ценности, полученные, видимо во время стандартизированного профессионального обучения. Идеальная карьера представляется для этих сотрудников как наполненная активностью, наполненную положительными образами и эмоциями, как результат своих самостоятельных усилий, то есть как абсолютно реализованная. Для этих сотрудников идеальный вариант их профессиональной деятельности представляется как положительный эмоциональный образ (определенный социальный эталон профессионала, отраженный субъектом и дополненный его собственными впечатлениями о данной профессии). Представления о своей профессиональной деятельности воспринимаются как представление о возможном профессиональном будущем, в котором сотрудники востребованы как специалисты и успешны. Рассмотрим далее результаты по опроснику «Представления о профессии», представленные в таблице 2.4.

Результаты, полученные по опроснику «Представления о профессии», показывают, что представления о профессии у сотрудников достаточно четкие, они осознают общественное значение и востребованность своей профессии, но при этом свое профессиональное будущее им представляется нечетким, с короткой перспективой, где главной потребностью является потребность получать оплату, и ее размер они считают главным показателем своей профессиональной востребованности – а значит и реализованности, на основе которой они удовлетворены своей профессией.

Таблица 2.4

Данные диагностики по опроснику «Представления о профессии» А. С. Доценко

Показатели	Количество	%
У меня нет четких предпочтений относительно своего професионального будущего	24	80%
В профессиональном плане я последую примеру авторитетных для меня людей	20	66,6%
Я чувствую, что сделал(а) правильный професиональный выбор.	20	66,6%
С каждым годом я все больше убеждаюсь, что эта профессия мне не подходит	10	33,3%
Мне важно, чтобы моя профессия позволила проявиться моей индивидуальности.	18	60%
Я считаю, показателем професионализма является размер заработной платы	23	76,6%
Если профессия престижная, то сам процесс работы не имеет большого значения для меня	8	26,6%
Я отчелтиво представляю себе свое дальнейшее профессиональное будущее	11	36,6%
Мне совершенно не нравится моя специальность	3	10%
Мне подходит выбранная мной специальность в силу ряда причин.	18	60%
Для меня профессия – это инструмент достижения определенного статуса в обществе	14	46,6%
Для меня более важно, чтобы мою работу никто не критиковал, чем одобрение ее некоторыми.	23	76,6%
Я не доверяю внешнему образу своей профессии	5	16,6%
Я чувствую эмоциональный подъем, когда думаю, какие перспективы откроет перед мной моя специальность в будущем	12	40%
Я прекрасно понимаю, для чего нужна моя специальность в обществе	30	100%
У меня нет целостной картины моей профессии	24	80%
Я не знаю, каким должен быть идеальный представитель моей профессии	9	30%
Я бы хотел, чтобы моя профессия позволила мне выделяться среди окружающих	21	70%
Если бы я снова учился профессии, то выбрал(а) бы другую специальность.	19	63,3%
Я пока плохо понимаю, что представляет собой моя профессия	3	10%
Моя профессия ничем не отличается от многих других	6	20%
Я считаю, что человек должен прийти в данную профессию по призванию	22	73,3%
Для меня важней получать высокую зарплату, чем самореализоваться в профессии	24	80%

В своей профессиональной деятельности для сотрудников важно социальное одобрение и отсутствие критики, а также для них значима внутренняя потребность в своей профессии. Некоторые сотрудники считают, что их внутренняя потребность в своей профессии уже реализована, и они работают только потому, что им платят, либо потому, что они не хотят менять свои профессиональные убеждения. Части сотрудников очень важно, чтобы их профессия позволила проявиться их индивидуальности – тогда они будут удовлетворены своей профессией.

Для проверки поставленной эмпирической гипотезы о том, что существует связь представлений о своей профессиональной деятельности и удовлетворенности трудом у сотрудников сферы услуг, был проведен анализ возможных связей между изучаемыми показателями, с помощью коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмана.

Данный метод позволяет выявлять статистически значимые связи между изучаемыми показателями на основе специального расчета, снижающего к минимуму субъективное влияние исследователя в выявлении и оценке взаимосвязей. Для статистического изучения результатов использовалась статистическая программа Statistica 6.0. Результат анализа взаимосвязи представлений о своей профессиональной деятельности и удовлетворенности трудом у сотрудников сферы услуг отражен в таблице 2.5. Результат анализа взаимосвязи представлений о своей профессиональной деятельности и карьерной успешности у сотрудников сферы услуг отражен в таблице 2.6.

Как видно на рисунке 2.1 и в таблице 2.6, между показателями представлений о своей профессиональной деятельности, показателями карьерной успешности и удовлетворенности трудом у сотрудников сферы услуг был выявлен ряд корреляционных взаимосвязей. Было установлено, что усиление зависимых вознаграждений (благодарность, признание и денежные вознаграждения за хорошую работу) и уровня притязаний в профессиональной деятельности повышают четкость представлений о своей профессии.

Таблица 2.5

Взаимосвязь представлений о своей профессиональной деятельности и удовлетворенности трудом у сотрудников сферы услуг

Связанные показатели		Опросник представлений о профессии
Спектор	зарплата	-0,10
	Продвижение	-0,04
	Руководство	-0,24
	Дополнительные льготы	0,29
	Зависимые вознаграждения	0,62 (p=0,01)
	Условия выполнения	-0,01
	Коллеги	0,04
	Характер работы	-0,40 (p=0,05)
	Информирование	-0,04
Батаршев	Интерес к работе	-0,35
	Удовлетворённость достижениями в работе	-0,34
	Удовлетворённость взаимоотношениями с коллегами	0,33
	Удовлетворённость взаимоотношениями с руководством	0,27
	Уровень притязаний в профессиональной деятельности	0,59 (p=0,01)
	Предпочтение выполняемой работы заработку	0,11
	Удовлетворённость условиями труда	0,08
	Профессиональная ответственность	0,08
	Общая удовлетворённость трудом	0,14

Условные обозначения:

уровень достоверности выявленной взаимосвязи: p=0,05; p=0,01.

При этом, усиление такого показателя, как характер работы (задач, решаемых по работе), наоборот, снижает четкость представлений о своей профессии. Было установлено, что усиление возможности продвижения и

удовлетворённости условиями труда, усиливает также представления о своей идеальной карьере.

Таблица 2.6

Взаимосвязь представлений о своей профессиональной деятельности и карьерной успешности у сотрудников сферы услуг

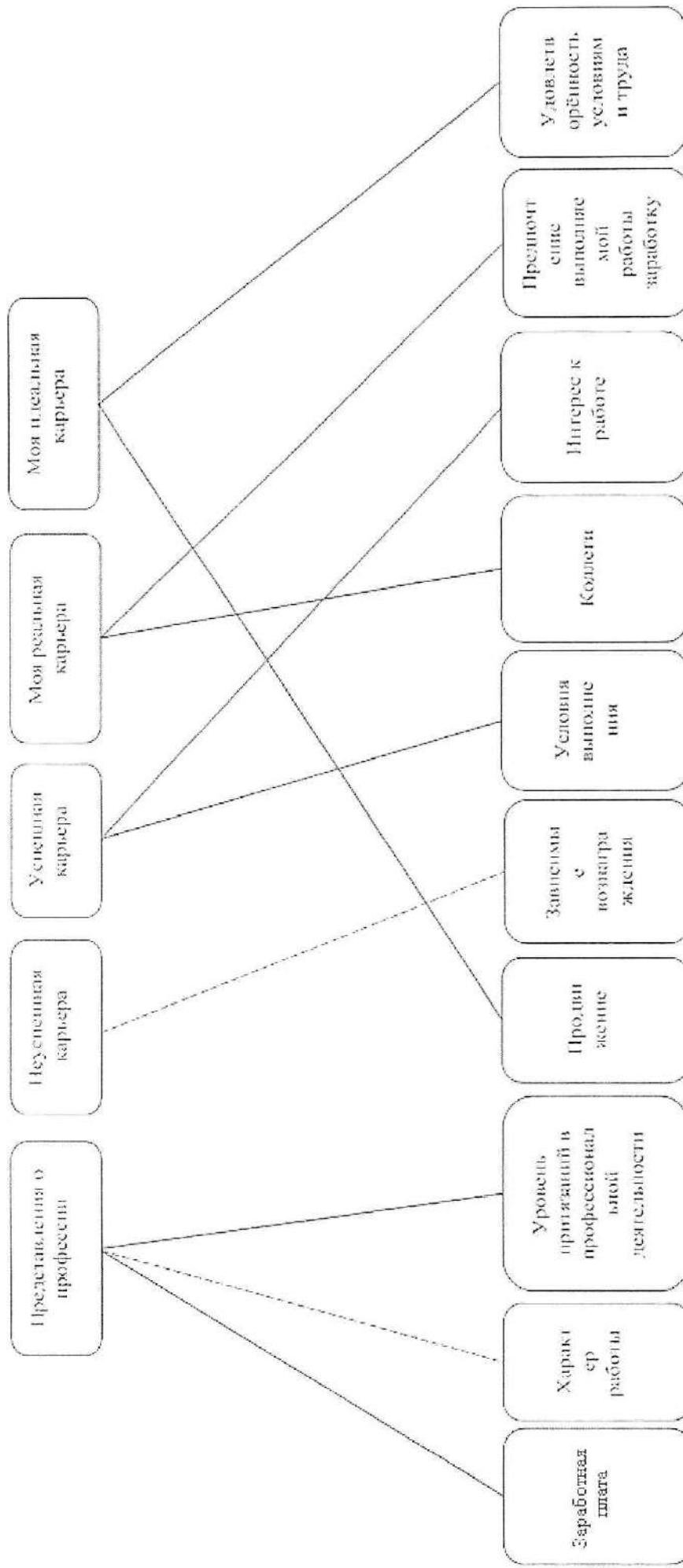
Связанные показатели		Опросник карьерной успешности			
		Неуспешная карьера	Успешная карьера	Моя реальная карьера	Моя идеальная карьера
Спектор	зарплата	-0,10	-0,08	0,13	0,01
	Продвижение	-0,15	0,08	-0,20	0,42 (p=0,05)
	Руководство	0,00	-0,03	0,15	-0,16
	Дополнительные льготы	0,10	0,02	-0,19	0,17
	Зависимые вознаграждения	-0,45 (p=0,05)	-0,01	-0,05	0,11
	Условия выполнения	-0,12	0,49 (p=0,01)	-0,10	0,09
	Коллеги	0,20	0,01	0,48 (p=0,05)	0,20
	Характер работы	0,20	-0,13	0,09	-0,20
	Информирование	-0,17	-0,06	0,21	0,22
Батаршев	Интерес к работе	0,19	0,36 (p=0,05)	0,04	0,02
	Удовлетворённость достижениями в работе	0,00	-0,21	0,07	0,00
	Удовлетворённость взаимоотношениями с коллегами	-0,15	-0,07	0,26	0,01
	Удовлетворённость взаимоотношениями с руководством	-0,15	-0,08	0,30	-0,19
	Уровень притязаний в профессиональной деятельности	-0,11	-0,10	0,03	0,20
	Предпочтение выполняемой работы заработку	0,05	0,06	0,55 (p=0,01)	0,05
	Удовлетворённость условиями труда	0,34	-0,13	0,02	0,47 (p=0,05)
	Профессиональная ответственность	0,00	-0,18	-0,14	-0,32
	Общая удовлетворённость трудом	-0,14	-0,04	0,12	-0,20

Условные обозначения:

уровень достоверности выявленной взаимосвязи: p=0,05; p=0,01.

Усиление правил, процедур и бюрократических препятствий, а также усиление интереса к работе, усиливает также представления о своей успешной карьере. Усиление удовлетворённости людьми, с которыми работает индивид, и усиление предпочтения выполняемой работы заработку, усиливает также представления о своей реальной карьере. Было установлено, что усиление зависимых вознаграждений (благодарность, признание и денежные вознаграждения за хорошую работу) снижает выраженность представлений о своей карьере как неуспешной.

Наглядно выявленные взаимосвязи представлений о своей профессиональной деятельности и удовлетворенности трудом у сотрудников сферы услуг, представлены на рисунке 2.1.



Условные обозначения:

- Прямая положительная связь.
— — Обратная отрицательная связь.

Рис. 2.1 Взаимосвязь представлений о своей профессиональной деятельности и удовлетворенности трудом у сотрудников сферы услуг

Вывод по разделу

Изучение удовлетворённости трудом показало, что наиболее актуальными показателями удовлетворённости трудом выступают такие факторы, как заработка плата, коллеги, а также конкретные условия выполнения и характер работы, размер вознаграждения, достижения в работе, отношения с коллегами. Для меньшей половины сотрудников, приоритетными для удовлетворённости являются потребность в информировании, в продвижение, им важно мнение руководства и дополнительные льготы, сопутствующие профессиональной деятельности.

Изучение профессиональных представлений о профессии позволило установить, что представления о профессии у сотрудников четкие, но свое профессиональное будущее они не могут спрогнозировать уверенно, опираясь в основном на ближайшую перспективу. В самом неблагоприятном варианте они представляют ее как ограниченную внешними факторами, препятствующими для профессионального развития. Если же сотрудники рассматривают вариант успешной профессиональной деятельности, то в ней они видят возможность реализовать свои внутренние потребности, свою энергию и активность, самостоятельно достигать успеха. Реальное оценивание профессиональной деятельности показало, что для сотрудников такая деятельность является центром их профессиональной жизни, им нравится их профессиональный выбор. Вариант представлений о идеальной профессиональной деятельности схож с вариантом реальных представлений, разница только в безусловно положительной оценке своей профессиональной деятельности. Эти представления носят идеализированный характер.

Изучение взаимосвязи представлений о своей профессиональной деятельности и удовлетворенности трудом у сотрудников сферы услуг, показало, что профессиональные представления связаны с такими показателями

удовлетворенности трудом, как общественное и профессиональное признание, материальный фактор (зарплата), характер рабочих задач, с рабочими процедурами.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование влияния представлений о своей профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг (на примере системы салонов красоты «Ритм»), показало, что профессиональные представления рассматриваются как специфическое образование сознания, в котором отражаются представления о деятельности, куда входят: принятая субъектом цель деятельности; критерии успешности деятельности; программа исполнительских действий; субъективная модель значимых условий деятельности; информация о реально достигнутых результатах; решения о коррекциях системы деятельности. Также являются разновидностью профессиональных представлений. Профессиональные представления характеризуются наглядностью, фрагментарностью, неустойчивостью и непостоянством, и формируются преимущественно в деятельности.

Требования к профессионалам в индустрии красоты, традиционно рассматривают по следующим сферам: коммуникативная, познавательная, эмоционально-волевая, ценностно-ориентационная и организационно-методическая. Важна роль эмоциональной вовлеченности сотрудников салонов красоты в общение с клиентом, эстетическая направленность труда, погружение в деятельность, потребность быть лидером.

Удовлетворенность трудом сотрудников сферы услуг, рассматривают как совокупность психологических установок по отношению к профессиональной деятельности, осуществляемой работником в организации. Удовлетворенность трудом состоит из элементов: социальный, психологический, психофизиологический. Удовлетворенность трудом различают как общую и частную, полную и неполную, прогрессивную, стабильную, удовлетворенность смирившегося человека, конструктивную и

фиксированную неудовлетворенность профессиональной деятельностью, псевдоудовлетворенность.

Эмпирическое изучение взаимосвязи представлений о своей профессиональной деятельности и удовлетворенности профессиональной деятельностью у сотрудников сферы услуг, показало, что профессиональные представления связаны с такими общими показателями удовлетворенности трудом, как общественное и профессиональное признание, материальный фактор (зарплата), характер рабочих задач, с рабочими процедурами.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Ананьев, Б. Г. Психология человека: избранное : научное издание / Б. Г. Ананьев. – Санкт-Петербург : Академия психологии, предпринимательства и менеджмента, 2007. - 92 с.
2. Андреева, Л. В. Профессиональные представления студентов / Л. В. Андреева // Профессиональные представления: сборник научных трудов Интернет-конференции «Значение представлений в образовании и профессиональном становлении личности» / под редакцией Е. И. Рогова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. – 242 с.
3. Базаров, Т. Ю. Управление персоналом / Т. Ю. Базаров, Б. Л. Еремин //Учебник для вузов –2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ЮНИТИ, 2002. – 560 с.
4. Власкина, И. В. Исследование сформированности профессионально важных качеств у студентов уральского колледжа индустрии красоты / И. В. Власкина // Педагогическое образование в России: сборник научных трудов, 2012. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-sformirovannosti-professionalno-vazhnyh-kachestv-u-studentov-uralskogo-kolledzha-industrii-krasoty>(дата обращение: 20.04.2020).
5. Гребенщиков, В. Н. Особенности управления человеческими ресурсами в салоне красоты / В. Н. Гребенщиков // Вопросы экономики и управления, 2017. – № 1(8).– URL: <https://moluch.ru/th/5/archive/51/1929/>(дата обращение: 20.04.2020).
6. Григорович, Л. А. Педагогика и психология / Л. А. Григорович, Т. Д. Марцинковская.– Москва: Гардарики, 2003. – 480 с.
7. Диагностика профессионального самоопределения: учеб.-метод. пособие / сост. Я. С. Сунцова. – Ижевск : Издательство «Удмуртский университет», 2011. – 142 с.

8. Доценко, А. С. Особенности взаимосвязи профессиональной компетентности продавцов и потребности в профессиональной самореализации / А. С. Доценко. – Красноярск, КГПУ ИППУО, 2010. – 112 с.
9. Егорова, Л. С. Управление социально-психологическим климатом на предприятиях / Л. С. Егорова, Н. Ю. Челнокова // Вестник Нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. – 2008. – №2.– URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-sotsialno-psihologicheskim-klimatom-na-predpriyatiyah> (дата обращения: 19.04.2020).
10. Егоршин, А. П. Основы управления персоналом: учебное пособие для вузов / А. П. Егоршин. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва ИНФРА-М, 2015. – 351 с.
11. Жолудева, С. В. Особенности профессиональных представлений об объекте вынужденной и предпочтаемой деятельности / С. В. Жолудева, Я. С. Яковлева // Профессиональные представления. – 2015. – № 1(7). – С. 157-167.
12. : Завалова, Н. Д. Образ в системе психической регуляции деятельности / Н. Д. Завалова, Б. Ф. Ломов, В. А. Пономаренко. – Москва: ФлинтаМПСИ, 2000. – 169 с.
13. Зеер, Э. Ф. Психология профессионального развития: учеб. Пособие для вузов / Э. Ф. Зеер. – 2-е изд., переаб. И доп. – Москва : Академия, 2007. – 240 с.
14. Зеер, Э. Ф. Психология профессий / Э. Ф. Зеер. – 3-е из., переаб. И доп. – Самара : Изд-во «Универс группа», 2005. – 336 с.
15. Зоткин, Н. В. Общая психология. Психология мотивации и эмоций: учебно-методический комплекс / Н. В. Зоткин, М. Е Серебрякова. – Самара: Изд-во «Универс групп», 2007. – 196 с.
16. Ильясов, Ф. Н. Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением) / Ф. Н. Ильясов. – Москва : Наука, 1988. – 100 с.

17. Ильясов, Ф. Н. О целесообразности и содержании исследований удовлетворённости трудом / Ф. Н. Ильясов // Социологический журнал. – 2013. – №3. – С. 26-38.
18. Климов, Е. А. Пути в профессионализм (психологический взгляд) / Е. А. Климов. – Москва: Московский психолого-социальный институт; Флинта, 2003. – 318 с.
19. Карташова, Л. В. Организационное поведение: учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. / Л. В. Карташова, Т. В. Никонова, Т. О. Соломандина. – Москва: ИНФРА-М, 2007. – 384 с.
20. Кафидов, В. В. Управление человеческими ресурсами: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения / В. В. Кафидов. – Санкт-Петербург: Питер, 2012. – 208 с.
21. Клочко, В. Е. Самореализация личности: системный взгляд / В. Е. Клочко, Э. В. Галажинский. – Томск: Издательство Томского университета, 1999. – 154 с.
22. Леван, А. Э. Влияние удовлетворённости трудом в бригадах на повышение его производительности: автореферат кандидатской диссертации / А. Э. Леван. – Москва, 1980. – 28 с.
23. Леонтьев, Д. В. Современная психология мотивации / Д. В. Леонтьев. – Москва: Смысл, 2002 – 343 с.
24. Леонтьев, А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. – Издательство: Смысл, 2005. – 352 с.
25. Ломов, Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б. Ф. Ломов ; Российская академия наук. Институт психологии. – Москва: Наука, 1999. – 349 с.
26. Магура, М. И. Секреты мотивации или мотивация без секретов / М. И. Магура, М. Б. Курбатова. – Москва, 2007. – 653 с.
27. Маркова, А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – Москва: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. –308 с.

28. Мансуров, Н. С. Вопросы психологии труда, трудового обучения и воспитания / Н. С. Мансуров. – Ярославль: Издательство Ярославского университета, 1966. - 13 с.
29. Московичи, С. Социальные представления: исторический взгляд / С. Московичи // Психологический журнал. – 1995. – Т.16. №1. – С. 3-14.
30. Наумова, Н. Ф. Удовлетворенность трудом как социальная характеристика / Н. Ф. Наумова. – Москва, 1970. – 15 с.
31. Неймер, Ю. Л. Социально-психологический климат коллектива предприятия: социологические исследования / Ю. Л. Неймер // Социологические исследования. – 2010. – № 11. – С. 81-88.
32. Немов, Р. С. Психология. Общие основы психологии / Р. С. Немов. – 4-е издание, 2003. – 688 с.
33. Огарков, А. А. Управление организацией / А. А. Огарков. – Москва: Эксмо, 2006. – 512 с.
34. Петрова, В. Н. Психология труда и образа профессионального будущего: учебное пособие / В. Н. Петрова. – Томск : Томский государственный университет (ТГУ), 2010. – 127 с.
35. Платонов, К. К. Психология / К. К. Платонов, Г. Г. Голубев. – Москва, «Высшая школа», 1977. – 256 с.
36. Подопригора, М. Г. Организационное поведение: учебно-методическое пособие по курсу для студентов старших курсов и магистрантов / М. Г. Подопригора. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2008. – 261 с.
37. Прусова, В. Н. Психология труда. Конспект лекций / В. Н. Прусова, Г. Х. Боронова. – Москва: Эксмо, 2008. – 158 с.
38. Панкратова, И. А. Взаимосвязь представлений о профессиональном объекте деятельности и управленческих компетенций у менеджеров среднего звена / И. А. Панкратова, М. Ю. Сергиенко // Профессиональные представления: сборник научных трудов Интернет-конференции «Значение

представлений в образовании и профессиональном становлении личности» / под редакцией Е. И. Рогова. – Ростов-на-Дону: Изд-во МАРТ, 2013. – 242 с.

39. Рогов, Е. И. Значение представлений об объекте деятельности при диагностике уровня профессионализма личности / Е. И. Рогов // Профессиональные представления: теория и реальность / под редакцией Е. И. Рогова. – Ростов-на-Дону: ИПО ПИ ЮФУ, 2008. – 160 с.

40. Рукосуева, Т. И. Курс на клиента. Как подбирать работников сферы обслуживания / Т. И. Рукосуева // HR-Hortal : Сообщество HR- Менеджеров.– Москва, 2004-2019. – URL: [http://www.kaus-market.ru/consulting/material/124\(20.04.2020\)](http://www.kaus-market.ru/consulting/material/124(20.04.2020)).

41. Самоукина, Н. Н. Карьера без стресса / Н. Н. Самоукина. – Санкт-Петербург: Питер, 2004. – 251 с.

42. Сарджвеладзе, Н. И. Личность и ее взаимодействие с социальной средой / Н. И. Сарджвеладзе. – Тбилиси: Мецниереба, 1989. – 204 с.

43. Селигман, М. М. Новая позитивная психология: Научный взгляд на счастье и смысл жизни / М. М. Селигман. – Москва: Издательство «София», 2006. – 368 с.

44. Селье, Г. Э. Стресс без дистресса/ Г. Э. Селье. – Москва: Прогресс, 1979. – 218 с.

45. Страхов, А. И. Влияния соответствия личных и вещественных факторов производства на удовлетворенность трудом и заработной плату: Автореферат кандидатской диссертации / А. И. Страхов. – Москва, 1981. – 30 с.

46. Сухоруков, М. М. Психологические особенности работы предприятий сервиса / М. М. Сухоруков, В. В. Исаков. – Санкт-Петербург: Бизнес и право, 2005. – 215 с.

47. Ухтомский, А. А. Доминанта / А. А.. Ухтомский – Санкт-Петербург: Питер, 2002. – 189 с.

48. Хъелл, Л. Теории личности / Л. Хъелл, Д. Зиглер. – Санкт-Петербург, 2013. – 607 с.

49. Чутко, Л. К. Синдром менеджера. Эмоциональное выгорание и управление стрессом / Л. К. Чутко. – Москва: Речь, 2010. – 287 с.
50. Шапиро, С. А. Социально-экономические аспекты профессиональной деятельности: монография / С. А. Шапиро. – Москва : ИД «АТИСО», 2011. – 254 с.
51. Ядов, В. А. Удовлетворенность работой: анализ эмпирических обобщений попытка их теоретического обоснования: социологические исследования / В. А. Ядов, А. А. Киссель. – Москва : [б.и.], 1974. – 21 с.

Приложение 1
Табл. 1, прил. 1

Данные диагностики по «Опроснику удовлетворенности работой» Спектора

Испытуемое	Зарплата	Продвижение	Руководство	Дополнительные льготы	Зависимые вознаграждения	Условия выполнения	Компетенции	Характер работы	Информирование
1	9	18	15	17	14	18	14	11	11
2	10	14	14	16	13	14	15	12	10
3	11	16	15	5	8	16	7	9	7
4	6	7	11	15	16	14	17	14	12
5	12	9	9	5	7	16	14	8	10
6	9	9	15	13	5	4	13	15	7
7	13	11	17	13	16	10	4	14	12
8	14	12	13	9	12	19	13	7	14
9	13	13	14	15	5	4	12	15	7
10	16	11	16	5	15	10	13	4	14
11	9	16	14	17	9	5	14	12	8
12	16	11	4	14	13	8	17	6	15
13	11	17	9	13	10	17	16	8	15
14	14	16	20	4	54	18	13	16	17
15	18	8	19	13	12	12	6	15	13
16	21	13	18	12	14	9	17	4	14
17	10	15	16	13	15	15	18	19	18
18	17	11	19	8	8	11	19	17	19
19	16	13	4	17	4	12	20	16	11
20	10	10	17	7	10	14	13	8	10
21	9	14	18	13	11	15	10	6	8
22	17	15	10	11	8	13	6	13	19
23	9	11	4	13	15	17	11	12	18
24	14	13	13	15	16	7	5	4	21
25	10	15	11	17	4	8	9	7	11
26	16	17	12	4	19	9	6	18	13
27	17	9	13	14	20	7	18	20	11
28	14	13	11	16	17	18	19	4	12
29	12	12	16	7	18	19	7	21	10
30	9	14	14	13	16	20	17	11	14

Приложение 2
Табл. 2, прил. 2

Данные диагностики по «Методике определения интегральной удовлетворённости трудом» А. В. Батаршева

Испытуемые	Интерес к работе	Удовл-сть достижениями в работе	Удовл-сть взаимоотношениями с коллегами	Удовл-сть взаимоотношениями с руководством	Уровень притязаний в профессиональной деятельности	Предпочтение выполняемой работы заработку	Удовл-сть условиями труда	Профессиональная ответственность	Общая удовлетворённость трудом
1	5	2	4	3	4	2	4	1	4
2	2	3	5	5	5	2	5	2	3
3	2	2	3	5	3	2	4	2	3
4	4	2	4	4	3	2	4	1	3
5	5	2	2	2	3	2	4	2	2
6	2	2	5	2	2	4	3	2	2
7	3	3	3	5	2	4	3	2	2
8	5	2	4	3	2	2	3	1	2
9	4	3	5	3	2	3	4	2	2
10	4	3	2	6	4	4	4	2	2
11	5	2	2	3	4	4	4	2	2
12	2	4	4	3	5	2	5	1	2
13	3	2	2	4	4	3	4	1	2
14	5	2	4	5	2	5	3	2	2
15	6	3	2	6	4	2	3	1	3
16	3	2	4	6	4	4	3	1	3
17	2	4	2	4	3	5	3	2	2
18	5	2	3	6	3	4	5	1	3
19	4	2	2	4	3	4	4	2	3
20	4	4	2	2	3	3	3	2	3
21	4	3	2	3	4	4	5	1	4
22	3	4	6	4	4	4	2	2	4
23	2	2	4	6	4	2	2	2	4
24	3	2	5	5	4	3	2	2	4
25	3	2	6	6	5	5	2	1	3
26	3	3	2	3	4	2	2	2	4
27	3	4	4	4	3	3	3	1	3
28	3	2	4	3	4	3	3	1	2
29	3	4	3	4	3	3	2	1	2
30	6	2	4	5	3	4	2	2	4

Приложение 3
Табл. 3, прил. 3

Данные диагностики по методике «Самооценка карьерной успешности» А. С. Доценко

Испытуемые	Неуспешная карьера	Успешная карьера	Моя реальная карьера	Моя идеальная карьера
1	9	14	5	21
2	5	3	6	9
3	7	12	15	7
4	3	13	15	15
5	18	7	2	6
6	15	7	11	2
7	2	9	1	16
8	7	18	4	21
9	21	2	6	7
10	6	9	8	10
11	12	7	6	18
12	14	11	18	22
13	8	6	7	18
14	12	20	18	15
15	21	15	15	2
16	3	4	7	12
17	15	6	3	15
18	13	3	21	9
19	12	21	2	6
20	5	12	18	2
21	16	10	2	15
22	5	11	15	17
23	15	5	11	3
24	1	3	4	2
25	11	17	13	11
26	3	6	3	12
27	13	3	15	10
28	4	18	3	15
29	2	11	5	2
30	8	15	14	5

Приложение 4
Табл. 4, прил. 4

Данные диагностики по опроснику «Представления о профессии» А. С. Доценко

Испытуемые	Представления о профессии
1	10
2	13
3	13
4	11
5	11
6	12
7	12
8	9
9	9
10	12
11	9
12	12
13	10
14	12
15	8
16	11
17	8
18	10
19	15
20	9
21	13
22	10
23	13
24	16
25	13
26	6
27	11
28	14
29	10
30	11



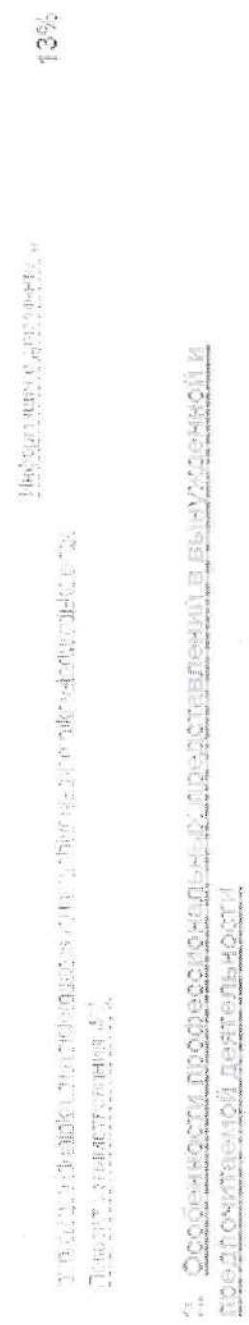
Обработка сайта ВКР Лютикова Л.Н. включает представление о своей профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг (на примере системы Салонов красоты «РИТМ»), досх.

Год публикации: 2020.

Оценка оригинальности документа - 63,01%
Проверено засчитано в финал
Всего в залоге: 39 случаев

Источники заимствования

1. Особенности предоставления профессиональных классов в образовательной деятельности



Шонекова Н.Н.

Салон красоты «Ритм»
ИП Руденко А.В.
660059, г. Красноярск,
ул. Западная д. 4
тел.: +7(391)2-588-966
e-mail: ritm.salon@mail.ru

Ректору АНО ВО СИБУП
Забуге В.Ф

ЗАЯВКА

Организация просит направить студента группы 255-пу Лютикову Людмилу Николаевну для проведения исследования на тему: Влияние представлений о своей профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг (на примере системы салонов красоты «Ритм»).

«12» марта 2020 года



Руководитель организации:

Директор салона красоты «Ритм»

Руденко Александра Викторовна

Салон красоты «Ритм»
ИП Руденко А.В.
660059, г. Красноярск,
ул. Западная д. 4
тел.: +7(391)2-588-966
e-mail: ritm.salon@mail.ru

Ректору АНО ВО СУБУП
Забуге В.Ф.

АКТ о внедрении

Результаты исследования Лютиковой Людмилы Николаевны, студентки группы 255- юп по теме «Влияние представлений о своей профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг (на примере системы салонов красоты «Ритм»)» внедрены в деятельность организации. Материалы будут использоваться психологом в рамках обучающих и тренинговых программ для управленческого состава организации.

23 июня 2020 года



Руководитель организации:

Руденко Александра Викторовна,
директор салона красоты «Ритм»

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

РЕЦЕНЗИЯ
на выпускную квалификационную работу
студентки Лютиковой Людмилы Николаевны
группы 255-пу кафедры Психологии
специальности (направления) 37.03.01 Психология
на тему ВЛИЯНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О СВОЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ У СОТРУДНИКОВ СФЕРЫ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ
СИСТЕМЫ САЛОНОВ КРАСОТЫ «РИТМ»)

Выпускная квалификационная работа содержит пояснительную записку на 67 страницах, 10 иллюстрационный материал.

1. Актуальность и значимость темы. Квалификационная выпускная работа Лютиковой Людмилы Николаевны посвящена очень актуальной проблеме – изучению представлений о своей профессиональной деятельности и удовлетворенности трудом современного персонала в сфере индустрии красоты (бьюти-индустрия). Современная бьюти-индустрия является типичным представителем сферы профессий «человек-человек», где чрезвычайно важна роль внутренних установок, представлений, факторов. Это связано прежде всего с тем, что такие профессии напрямую связаны с человеком – получателем услуг, и качество этих услуг – сложное производное, в том числе от множества внутренних личностных факторов профессионалов. Учитывая возрастающую востребованность в современном обществе системы бьюти-индустрии, качество и эффективность таких услуг в значительной степени зависит от создания оптимальных условий труда и мотивационных механизмов.

2. Логическая последовательность выпускной работы соблюдена. Полнота и детальность разработки темы, главы и параграфов дипломной работы полностью соответствуют выбранной теме. Автор полно раскрывает термины «представления о своей профессиональной деятельности» и «удовлетворенность трудом», анализирует условия эффективной деятельности в бьюти-индустрии. В практической части работы Лютикова Людмила Николаевна подробно описывает используемые методики. Предложенное исследование представляет собой изучение влияния представлений о своей профессиональной деятельности на удовлетворенность трудом у сотрудников сферы услуг. Представленные статистические данные подтверждают практическую значимость работы.

3. Положительные стороны работы заключается в том, что Лютикова Людмила Николаевна подняла действительно актуальную и всё ещё достаточно малоизученную тему. Материал в выпускной квалификационной работе изложен с

соблюдением внутренней логики, между разделами прослеживается логическая взаимосвязь. Кроме того, автор продемонстрировал высокий уровень аналитических способностей, а также хорошие способности самостоятельно делать научные обобщения и выводы.

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений находится на высоком уровне. Можно с уверенностью констатировать, что работа Лютиковой Людмилы Николаевны как результат самостоятельного научного исследования состоялось и представляет собой завершенную научно-исследовательскую работу. Она полезна как в теоретическом, так и в практическом плане, выполнена на актуальную тему и соответствует квалификационным признакам выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

5. Полнота проработки литературных источников квалификационной выпускной работы Лютиковой Людмилы Николаевны произведена на высоком уровне, приведен обширный анализ литературных источников, представлены точки зрения как отечественных, так и зарубежных авторов, представляющих различные научные школы и направления по вопросам исследования мотивации профессиональной деятельности.

6. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций соответствует требованиям «Методических рекомендаций к выполнению выпускной квалификационной работы» для студентов по направлению подготовки 37.03.01Психология.

7. К недостаткам работы следует отнести:

- излишнее количество применяемых методик, и, как следствие, чрезмерный массив обрабатываемой информации;
- недостаточный уровень использования средств математической статистики при анализе данных.

Однако, существующие недостатки не влияют на качество исследования по данной проблеме.

8. Какие предложения целесообразно внедрить в практику. Выводы и предложения, представленные в выпускной квалификационной работе, могут быть использованы в тренингах по формированию успешной профессиональной деятельности и разработке программы личностного роста персонала в сфере индустрии красоты.

Выпускная квалификационная работа соответствует требованиям, предъявляемым к дипломным работам, и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает высокой положительной оценки, а её автор, Лютикова Людмила Николаевна присвоения ей квалификации бакалавр.

Рецензент Синьковская Ирина Георгиевна, кандидат социологических наук, доцент кафедры социальной работы и социологии Сибирского государственного университета науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнёва.

« 18 » июня 2020 г.

Подпись <u>Синьковской И.Г.</u>
удостоверяю
Ведущий специалист по персоналу
<u>Ход.</u> <u>Лютикова И.В.</u>
« 18 » <u>06</u> 20 <u>20</u> г.



подпись рецензента

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ОТЗЫВ
на выпускную квалификационную работу специалиста (бакалавра)

Студенки Лютиковой Людмилы Николаевны

группы 255-пу кафедры Психологии

специальности (направления) 37.03.01 Психология

на тему ВЛИЯНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О СВОЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ У СОТРУДНИКОВ
СФЕРЫ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ СИСТЕМЫ САЛОНОВ КРАСОТЫ «РИТМ»)

Выпускная квалификационная работа специалиста (бакалавра) содержит пояснительную записку на 62 страницах, 2 рисунка, 6 таблиц, 51 источник, 4 приложения иллюстрированный материал.

1. Актуальность и значимость темы. Квалификационная выпускная работа Лютиковой Людмилы Николаевны посвящена очень актуальной проблеме – исследованию представлений о своей профессиональной деятельности и удовлетворенности трудом современного персонала в сфере индустрии красоты.

Для современной, динамично развивающейся отрасли сферы услуг, какой является быти-индустрия, необходимо профессиональное управление, охватывающее все направления работы и основанное на создании для персонала оптимальных условий труда и мотивационных механизмов.

2. Логическая последовательность: все материалы выпускной квалификационной работы изложены логично, все параграфы, введение и заключение взаимосвязаны и подчинены цели исследования.

3. Положительные стороны работы заключается в том, что Лютикова Людмила Николаевна продемонстрировала умение организовать и провести исследование: на всех этапах реализации исследования проявила необходимые умения по планированию, постановке исследовательских задач и подбору диагностического инструментария.

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений. Выводы и предложения, представленные в выпускной квалификационной работе, в достаточной степени аргументированы, подтверждены изучением достаточного объема источников, а также практического опыта.

5. Полнота проработки литературных источников хорошая Лютиковой Людмилы Николаевны произведена на высоком уровне, приведен обширный анализ литературных источников, представлены точки зрения как отечественных, так и зарубежных авторов, представляющих различные научные школы и направления по

вопросам исследования мотивации профессиональной деятельности. проявила высокий уровень самостоятельности при работе с научно-методической литературой, продемонстрировав необходимые навыки обобщения, систематизации, анализа научных данных. Ссылки на авторство используемых источников сделаны корректно.

6 Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций соответствует требованиям «Методических рекомендаций к выполнению выпускной квалификационной работы» для студентов по направлению подготовки 37.03.01Психология.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы высокий. В рамках проведённого исследования Лютикова Людмила Николаевна зарекомендовала себя как грамотный специалист, владеющий методами сбора и обработки научной информации. Лютикова Людмила Николаевна самостоятельно предложила и выбрала тему, а также экспериментальную базу исследования, проявив глубокий научный интерес к данной проблеме.

8. Недостатки работы:

- недостаточно изучен зарубежный опыт по исследуемой проблеме, работа выполнена практически полностью только на основании трудов отечественных ученых;

9. Какие профессиональные компетенции отработаны при работе над темой выпускной квалификационной работы: ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, ПК-15.

Выпускная квалификационная работа отвечает предъявляемым требованиям и рекомендуется к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Руководитель выпускной квалификационной работы Наконечная Екатерина Владимировна, к. психол.н., доцент кафедры психологии.

«22» июня 2020 г.


подпись руководителя