

**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

( Н И У « Б е л Г У » )

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ВОЗРАСТНОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**РАЗВИТОСТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ КАЧЕСТВ  
ЛИЧНОСТИ СОТРУДНИКОВ РЕСТОРАНА С РАЗНЫМ УРОВНЕМ  
УСПЕШНОСТИ**

Магистерская диссертация

обучающейся по направлению подготовки

37.04.01 Психология,

магистерская программа Психология управления

заочной формы обучения, группы 02061662

Николаевой Эллины Вячеславовны

Научный руководитель:

Кандидат философских наук,

профессор Ткачев В.Н.

Рецензент:

Педагог-психолог

МАОУ СШ №19-корпус

кадет «Виктория»

Колпакова Вера Георгиевна

БЕЛГОРОД 2019

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. Теоретические аспекты исследования развития профессионально значимых качеств личности сотрудников организации с разным уровнем успешности.....	13
1.1. Феномен «успешности сотрудника» в психологии.....	13
1.2. Профессионально значимые качества личности и их проявление в организации сферы обслуживания.....	20
1.3. Влияние профессионально значимых качеств личности сотрудников на успешность в организации.....	28
ГЛАВА 2. Эмпирическое исследование развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности.....	35
2.1. Организация и методики исследования развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности.....	35
2.2. Анализ результатов исследования.....	42
2.3. Разработка, реализация и проверка эффективности программы тренинга по развитию профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана.....	71
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	81
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	86
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	90
Приложение 1. Диагностические методики.....	90
Приложение 2. Сводные таблицы данных.....	113
Приложение 3. Результаты статистической обработки данных.....	117
Приложение 4. Программа тренинга.....	137

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность проблемы исследования.** В современном российском обществе происходят интенсивные изменения в экономической, правовой, социально-политической и других сферах, обуславливающих потребность в формировании нового типа личности сотрудников организаций. Социально-экономические преобразования, которые постоянно происходят в обществе, ставят новые требования к личности современного специалиста. При этом, одной из первоочередных задач является формирование успешного высококвалифицированного специалиста, профессионала своего дела с высоким уровнем культуры, который кроме профессиональных знаний, умений и навыков, имеет еще и специальные способности, умения и личностные свойства, обеспечивающие гибкость и динамизм профессионального поведения, креативность в профессиональной деятельности, самостоятельность в поиске и усвоении новой информации и нового профессионального опыта.

В условиях стремительного развития ресторанного бизнеса в РФ возникает противоречие между требованиями профессии к личности, запросами общества и уровнем сформированности профессионально важных качеств сотрудников организаций сферы обслуживания, что требует научного и практического его решения. Специфика развития ресторанного бизнеса в значительной степени зависит от специалистов, которые непосредственно работают в сфере ресторанных услуг. Человеческий фактор в ресторанном бизнесе играет ключевую роль, ведь удовлетворение потребностей потребителя на высоком уровне наряду с профессиональными навыками и умениями нуждается в коммуникативных способностях, эмоционально-волевой устойчивости, уравновешенности, наблюдательности, выраженной мотивационной и профессиональной направленности.

Следует отметить, что успешность сотрудников организации в области построения карьеры основывается не только на индивидуально осознанной позиции и поведении индивида, связанных с видением своего трудового будущего, творческого развития, путей профессионального роста и продвижения по службе, а также на уровне развития профессионально значимых качеств личности свойственных определенным профессиям.

В последнее время происходит рост интереса к проблеме развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников организаций сферы обслуживания, поскольку они являются одним из условий успешности в карьере и профессиональном развитии личности, что обуславливает самопознание, самосовершенствование в профессиональной деятельности, а также способствует творческой самореализации человека в профессии, а также повышению эффективности деятельности организации в целом.

Анализ научной литературы показал, что современные исследователи уделяют большое внимание проблемам профессиональной подготовки и развитию профессионально значимых качеств сотрудников организации.

Изучению психологических факторов достижения успеха в профессиональной сфере посвящено немало публикаций отечественных и зарубежных авторов, таких как: О.П. Гребельник М. Вудкок, Д. Фрэнсис и др.

Проблеме развития профессионально значимых качеств личности сотрудников организаций в сфере «человек-человек» посвящены труды: Н.П.Бойко, Э.Ф.Зеера, А.Е.Карпова, А.К.Марковой, В.Д.Шадрикова и др.

Учитывая значительный интерес ученых к вопросу обеспечения успешности личности в профессиональной сфере, проблема психологических условий формирования и развития профессионально важных качеств у сотрудников организаций в сфере ресторанного бизнеса как в теоретическом, так и практическом аспекте является актуальной, а среди проблем, в глубокой и всесторонней разработке которых заинтересованы как представители теоретических наук, так и практики,

важное место занимает проблема развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности.

**Проблема исследования:** каковы особенности развития профессионально значимых качеств личности сотрудников организации с разным уровнем успешности?

**Объект:** профессионально значимые качества личности сотрудников ресторана.

**Предмет:** особенности развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности.

**Цель:** выявить особенности развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности, а также разработать, реализовать и проверить эффективность программы тренинга по развитию профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана.

Реализация поставленной цели осуществляется посредством решения следующих исследовательских **задач:**

1. Проанализировать в современной научной литературе подходы к решению проблемы исследования.
2. Провести эмпирическое исследование, направленное на выявление особенностей развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности.
3. Обработать и проинтерпретировать полученные данные исследования.
4. Разработать, реализовать и проверить эффективность программы по развитию профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана.

**Гипотеза:** существуют различия в уровне развития профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности, а именно: у сотрудников, имеющих высокий уровень успешности наблюдается высокий уровень развития профессионально значимых качеств личности, а у сотрудников ресторана с низким уровнем

успешности отмечается недостаточное развитие профессионально значимых качеств, таких как коммуникабельность, активность, упорство, ответственность и др. качества которые существенно влияют на результат их профессиональной деятельности.

**Теоретической основой** данного исследования выступили труды следующих учёных: Э.Ф.Зеера, В.Д.Шадрикова, которые рассматривали профессиональные качества как один из важнейших факторов профессиональной пригодности и успешности в овладении и осуществлении специалистом определенных видов профессиональной деятельности.

Выбор методов и конкретных методик исследования для получения необходимой информации осуществлялся в соответствии с целями и задачами настоящей работы.

В исследовании использовались следующие **методы исследования**:

- организационные методы: сравнительный метод;
- эмпирические методы: опрос, тестирование;
- методы обработки данных: методы качественного и количественного анализа эмпирических данных, методы статистического и математического анализа данных (для выявления статистических различий по показателям развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности между группами сотрудников разной категории применён непараметрический статистический критерий для трёх независимых выборок Н-Крускала-Уоллиса. С целью выявления корреляционных связей между показателями развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана и уровнем успешности в профессиональной сфере применен коэффициент корреляции р-Спирмена на основе пакета статистических программ «SPSS 22.0»).

В данном исследовании использовались следующие **методики**:

- методика "Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере О.Ф. Потемкиной",
- методика "Опросник ИТО Л.Н. Собчик",
- методика "16-факторный личностный опросник Р.Б. Кеттела",

- методика "Экспертная оценка профессиональных качеств А.И.Турчинова"

**Выборка и база исследования:** эмпирическое исследование проводилось на базе ресторанного комплекса "Триумф", в нём приняли участие сотрудники ресторана разной профессиональной категории (высшая, средняя, низшая) в возрасте от 18 до 50 лет. Общее количество респондентов составило 45 чел. - сотрудники ресторана, по 15 человек в каждой категории.

#### **Положения, выносимые на защиту:**

1. Основными факторами, детерминирующими уровень успешности профессиональной деятельности сотрудников ресторана, выступают коммуникативные (общительность и направленность на общение) и эмоционально-волевые (эмоциональная устойчивость, самоконтроль и уверенность в себе) свойства личности.

2. Психологическая программа развития профессиональной успешности методом тренинга роста сотрудников ресторана включает совершенствование их коммуникативной, рефлексивной, мотивационной и эмоционально-волевой сфер и может выступать основой для профессионального развития.

**Теоретическая значимость исследования** заключается в том, что в его результате:

- глубоко изучен феномен «успешности сотрудника» в психологии;
- выделены, систематизированы и обобщены профессионально значимые качества личности сотрудников ресторанов;
- конкретизированы подходы к изучению профессиональной успешности персонала ресторанных заведений, обозначена роль влияния профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторанов на успешность в организации.

#### **Научная новизна исследования.**

Изучена развитость профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана. Разработана психологическая программа развития

профессиональной успешности сотрудников ресторанов. Установлено, что на развитие профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана стимулирующее влияние оказывают тренинги по формированию необходимых сотрудникам сферы обслуживания качеств личности.

**Практическая значимость исследования.** Результаты, полученные в исследовании, а также предложенная программа тренинга по развитию профессионально значимых качеств сотрудников ресторана может быть использована в психологической практике практическими психологами и специалистами по управлению персоналом при работе с сотрудниками предприятий сферы обслуживания. Эмпирические результаты исследования могут выступить основой для формирования программ профессионального развития персонала ресторанных заведений.

**Апробация и внедрение результатов исследования.**

Материалы исследования обсуждались на заседаниях кафедры возрастной и социальной психологии Белгородского государственного национального исследовательского университета (БелГУ). Результаты исследования апробированы и внедрены в практику работы ресторанного комплекса "Триумф" в форме рекомендаций по повышению эффективности управления персоналом, а именно по развитию профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана.

**Структура работы** обусловлена предметом, целью и задачами исследования. Текст выпускной квалификационной работы состоит из введения, двух глав (теоретической и эмпирической), заключения, списка использованных источников, 4 приложений. Работа изложена на 85 страницах, без учета приложений.



# **ГЛАВА 1. Теоретические аспекты исследования развития профессионально значимых качеств личности сотрудников организации с разным уровнем успешности**

## **1.1. Феномен «успешности сотрудника» в психологии**

Одним из важных аспектов общей проблемы развития личности является проблема профессиональной успешности, отношения сотрудников организации к собственному успеху, особенности переживания этого явления.

Большой толковый словарь С.А. Кузнецова толкует понятие «успех» как, «...удача в достижении чего-либо; «...общественное признание»; «...хорошие результаты в работе, учебе».

Слово «успех» является близким к словосочетанию «достижение успеха», что означает «...самоутвердиться в обществе, выделиться в нем, добиться профессиональных высот» [8, с.755].

Можно подойти к пониманию успеха как удачи в деятельности, признанной обществом. Такое понимание успеха отражает желание человека не только слиться с обществом, стать единым с ним, но и быть отмеченным и признанным в нем, получить оценку своих действий.

Успешность в психологии – это понятие, которое охватывает не единичное случайное явление, а неоднократно верифицированный жизненный опыт, формирующийся благодаря позитивному мышлению и образу жизни, основу которого составляет мотивация достижения поставленной цели через целенаправленную деятельность, стремление личности гармонично развиваться. Успех как психологическое явление связан с социальной природой человека, с проявлением ее сущностного начала [1, И.Р.Алтунина]. Для нормального психологического развития личности необходимо динамическое равновесие в процессе ее взаимодействия с обществом [41, В.В.Соколянский]. В то же время переживание успешности является вполне субъективным явлением, которое

лишь частично касается внешних, социальных аспектов жизнедеятельности человека. Закономерности переживания собственной успешности личностью значительным образом зависят от особенностей функционирования ее внутреннего мира.

В ряде отечественных и зарубежных психологических исследований феномен успешности личности рассматривается в рамках психотерапевтической практики: как проблема личностного роста, развития самоидентичности, адаптированности к внешним условиям жизнедеятельности; как проблема, связанная с формированием личности, что находит отражение в трудах Дж. Аткинсона, Д. МакКлелланда, А. Маслоу и др.

Успешность – это «...внутреннее состояние личности, к которому человек приходит постепенно, с помощью регулярной концентрации своих ключевых желаний, активных усилий (действий) по их реализации с целью достижения равновесия и гармонии» [14, П.С.Гуревич]. Гармоничное состояние определяется человеком при определенных условиях: хорошее здоровье и самочувствие, позитивное мышление, душевный комфорт, материально-финансовое благосостояние, положительные отношения с близкими людьми, профессиональная и творческая самореализация и др.

Успех, как залог гармоничного состояния, изучается современными учеными и практиками в зависимости от видов деятельности, в которых личность стремится добиться успеха. Поэтому успешность как психологический феномен является объектом междисциплинарных исследований.

Успешность человека в любом виде профессиональной деятельности определяется специфической структурой интегральных и функциональных качеств личности и ее действий. На протяжении всей жизни человек приобретает определенные качества, знания, опыт, осваивает профессиональные виды деятельности, предоставляющие возможность достигать успешности в определенном виде деятельности.

Анализ теорий развития личности (К.А.Абульханова-Славская, Г.С.Костюк, С.Д.Максименко, А.Адлер, Э.Берн, А.Маслоу, Г.Олпорт, К.Роджерс, Е.Эриксон, Э.Фром) дает нам возможность утверждать, что личность, которая является успешной в профессиональной деятельности, может более эффективно самореализовываться в социальной среде, сохраняя при этом необходимый баланс личной свободы и индивидуального своеобразия.

Так, по мнению Э. Фромма, наиболее близким к пониманию успешной личности является так называемый продуктивный тип характера, который характеризуется определенным идеалом, конечной целью в развитии человечества.

Основными детерминантами развития успешности являются – «...любовь и труд, благодаря которым человек интегрируется в обществе, чувствуя себя целостной индивидуальностью» [29, Е.В.Маркова].

Отметим, что благодаря продуктивному мышлению, труду и любви ко всему живому человек осуществляет социально полезные поступки. Продуктивное мышление обеспечивает ему рациональный, сознательный уровень социальной самоидентичности, а продуктивный труд – возможность творческого самовыражения и достижения успеха через создание общественно полезного продукта.

Н.А. Воеводина, И.А. Данилова отмечают, что «...профессиональная успешность специалиста зависит не только от его способностей, личностных качеств, мотивации и ценностей, но и от их соответствия выбранной специальности, от сформированной еще во время обучения способности выстраивать стратегии и тактики гибкой ориентации в профессиональной среде» [12, с. 76].

С.И. Самыгин, Г.И. Колесниковой, С.Н. Епифанцевым среди аспектов достижения профессиональной успешности выделяются: способность к карьерному целеполаганию, карьерному планированию и умение решать карьерные проблемы. Авторы обращают внимание на влияние в развитии профессиональной успешности «...совокупности

позитивных результатов, накопленных в течение всей карьеры, как в психологическом плане, так и в плане объективных профессиональных достижений» [37, с.80].

При этом к показателям объективного успеха ученые относят: размер заработной платы, количество продвижений по службе и уровень занимаемой должности в иерархии организации. Критерии успешности профессиональной деятельности раскрыты в трудах О.К. Климовой, Б.В. Кулагина, В.В. Московского и др.

Отметим, что в качестве критериев успешности профессиональной деятельности можно использовать различные показатели, характеризующие степень достижения работником целей работы: «...степень овладения профессиональными знаниями, умениями и навыками, вклад в результаты общей деятельности всей организации или коллектива» [23, И.Б.Котова]. Так, успешность деятельности сотрудника можно определять по разным критериям: прямые показатели эффективности (качество и производительность); результативность работы; эффективность взаимодействия с людьми в процессе работы; инициативность в деятельности; уровень профессиональной подготовленности; удовлетворенность субъекта труда своей профессиональной деятельностью, соответствие нормативных актов, регулирующих профессиональную деятельность в определенной сфере, современным требованиям; текучесть кадров; количество несчастных случаев и случаев, которые возникли по вине работника; качество экспертных оценок; уровень профессиональной компетентности; степень самооценки эффективности деятельности и др.

В результате проведенного анализа научных трудов можно констатировать то, что профессиональная успешность рассматривается как сложное многомерное образование (И.М. Жданько, Б.В. Кулагин, В.Л. Марищук, В.А. Пономаренко, О.Н. Родина, Э.М. Ткаченко, Б.А. Федоришин, и др.), как совокупность психологических и психофизиологических особенностей, необходимых для достижения человеком общественно приемлемой эффективности труда, при наличии специальных знаний,

умений и навыков (К. М. Гуревич), как развитие профессионально важных качеств (И.А. Жданов).

С позиции теоретического анализа очевидно, что личность, успешная в том или ином виде деятельности, – это, прежде всего, профессионально зрелая личность, которая находится в непрерывном процессе становления (самоактуализация, самореализация) [2, Л.И.Анциферова].

Отличные характеристики профессионально успешной личности – психическое здоровье, функциональная автономность (независимость) и мотивированность активности осознанными процессами находят отражение в монументальных трудах А. Маслоу, Г. Олпорта, К. Роджерса.

Обобщения ряда идей ученых, которые были обозначены выше, побуждает нас к выводу о том, что личность, которая является успешной в деятельности, должна быть профессионально ориентированной и иметь хорошо развитые способности лидерства и эффективного управления коллективом. Первая характеристика выражается в профессиональном интересе, вторая – в умении проектирования будущего и выработке стратегии взаимодействия в конкретной ситуации, третья – в обеспечении ответственности при решении сложных проблем, управлении изменениями, самоконтроле, требовательности и возможности реализации способностей.

В исследованиях А.Г. Асмолова, Дж. Аткинсона, У. Джеймса, Т. Дембо и др. внимание акцентируется на изучении психологической сущности успешности личности в профессиональной сфере и рассматриваются следующие критерии: «...самооценка, уровень домогательств, мотивация достижения успеха, избегания неудач и их влияние на поведение и деятельность личности» [35, с.81].

В положении об успешности профессиональной деятельности, разработанном Е.А. Климовым, основной акцент поставлен на человеке как субъекте, инициаторе деловой активности, зачинателе и творце дела. Основной проблемой является приспособление к определенной социальной организации и проблема самореализации субъекта с помощью деловой активности, инновационности [21, Е.А.Климов].

Б.А. Душков, Б.А. Смирнов рассматривают понятие успеха через ментальную модель развития психологических компетенций успешного человека. Ментальная модель является системным образованием в структуре интеллекта, так называемая «триада личности», содержит три подсистемы: отношение к окружающим, к миру и к самому себе. В ее структуре сочетаются интеллектуально-деятельностные составляющие, связанные со структурой и опытом индивида [15, Б.А.Душков]. Авторы рассматривают ментальную модель профессионала как ресурсный центр. При этом, ресурсность личности является важным фактором ее успешности. Ресурс проектирует перспективу успеха, поскольку перспектива мотивирует к дальнейшему личностному и профессиональному росту, что проявляется в личностно-профессиональной зрелости личности, влияет на ее эмоциональное состояние, регулирует субъект-субъектные отношения.

Личностная зрелость содержит такие компоненты как ответственность, позитивное отношение к себе и к людям, терпимость, потребность в саморазвитии, стремление к максимально полной самореализации, наличие собственной жизненной философии [7, Л.И.Божович]. Высокий уровень личностной зрелости обеспечивает и профессиональную зрелость.

Успешность личности всегда проявляется в поведении и деятельности человека, детерминируется субъективными и объективными диалектически взаимосвязанными факторами. Субъективные факторы представляют собой личностные образования, которые являются результатом взаимодействия личности с деятельностной средой и развитием сил самого человека, а также одновременно выступают причинами успешного преобразования сферы поведения и деятельности. Объективные факторы обусловлены спецификой внешней среды.

«Я»-концепция успешной личности тесно связана с уровнем притязаний, как стремления к достижению целей той степени сложности, на которую человек способен. То есть, под «Я»-концепцией успешной личности понимается устойчивая динамическая система представлений и

переживаний субъектом своих достижений по соотношению к уровням самооценки и достижений [19, элек.ресурс].

Существует большое количество исследований профессиональной успешности в различных сферах деятельности. В отечественных и зарубежных психологических источниках проблеме профессиональной успешности посвящено немало научных трудов, среди которых выделяются работы: В.А. Аверина, Дж.В. Аткинсона, О.В. Бодрова, О.К. Климовой, Н.В. Кузьминой, Я.С. Хаммера и др. Ключевым звеном профессиональной успешности большинство исследователей определяют профессиональную компетентность [26, Б.Р.Мандель].

По нашему мнению, понятие профессиональная успешность является относительным. Оно показывает умение согласовать с реальностью потребностную и деятельностную сферы личности (уровень притязаний и реальные возможности). При этом, внешний (профессиональный) успех невозможен без внутреннего ощущения успеха - ощущение достижения, самоутверждения, удачного решения, победы над собой и обстоятельствами. Внутреннее ощущение собственной компетентности является залогом успешного решения жизненных, в том числе профессиональных, проблем [17, В.А.Иванников].

Подчеркнем, именно компетентности, то есть способности осознавать, анализировать и изменять, реконструировать себя и свою деятельность. Отсюда успешный человек - это человек, способный к личностному и профессиональному саморазвитию.

## **1.2. Профессионально значимые качества личности и их проявление в организации сферы обслуживания**

Переход к информационному обществу сопровождается стремлением человечества к осмысленности бытия, нравственности, постижения разнообразных систем ценностей, что приводит к росту роли коммуникации

как сложного социального феномена. Общественные требования в настоящее время стимулируют активный рост количественных и качественных измерений сферы услуг, увеличивается спрос и повышаются требования к их качеству. Это требует от специалистов сферы обслуживания не только должной профессиональной компетентности, но и высокой культуры обслуживания. Современному обществу нужна творческая, интеллектуально развитая личность, которой присущи социальная заинтересованность и активность, способность к самореализации, а также информационная и коммуникативная культура, поскольку информативные виды человеческой деятельности составляют сердцевину сферы услуг.

В ходе теоретического анализа нами были рассмотрены основные подходы к проблеме развития личности и личностно-профессиональных качеств специалиста. В контексте субъектного подхода в работах Л.М. Митиной изучается взаимосвязь личностного и профессионального развития, который проявляется «...в детерминации способности личности к творческой самореализации в профессиональной деятельности» [33, с.145], а сама личность рассматривается как субъект деятельности и поведения, как сложное, социально обусловленная целостная система психических качеств индивида с присущей ей психологической структурой, взаимосвязями между ее элементами, которые проявляются и развиваются в деятельности, что находит отражение в трудах Б.Г. Ананьева, Г.А. Балла, Б.М. Теплова, С.Л. Рубинштейна и др. авторов.

На основе деятельностного подхода в трудах Л.С.Выготского, П.Я.Гальперина, А.Н.Леонтьева и др. развивается мысль о том, что «...личностное развитие специалиста осуществляется именно в процессе учебно-профессиональной деятельности» [24, с.61]. Л.И. Анциферова подчеркивает, что «...динамичный подход позволяет рассматривать развитие личности как личностно-деятельностное развертывание с целью формирования целостной личности, а личность - как подвижную системную целостность, которая совершенствуется и развивает себя в профессиональной деятельности» [2, с.136].



Согласно акмеологического подхода, в работах А.А. Бодалева говорится о том, что «...достижение вершин в профессии возможно лишь при условии согласования личностью сложных коллизий как личностного, так и профессионального развития, окружающей социального и профессионального мира, себя как профессионала, а также возможностей самореализации личности в контексте жизненного и профессионального пути» [6, с.70].

Согласно профессиографического подхода К.М. Гуревича, Е.А. Климова, Б.Ф. Ломова, А.К. Марковой и др. определяется соответствие личности специалиста требованиям профессиональной деятельности, в частности, его профессиональная пригодность.

Компетентностный подход позволяет рассматривать в качестве ведущих единиц профессиональной подготовки специалистов ключевые компетенции и личностные качества, что находит отражение в трудах Е.Ф. Зеера, В.Д. Шадрикова и др.

Проанализировав выше обозначенные подходы, учитывая достижения отечественных и зарубежных ученых, на основе интеграции основных подходов к развитию личности было определено, что личностно-компетентностный подход является основой развития личностно-профессиональных качеств учащихся образовательных учреждений в процессе их подготовки к деятельности в сфере услуг.

Сфера услуг – часть непроизводственной сферы хозяйственной деятельности любого общества, которая включает профессии бытового обслуживания, общественного питания, транспорта и др. Профессии, относящиеся к данной сфере, согласно терминологии Е.А. Климова, относятся к обслуживающим профессиям и входят в систему «человек-человек», где одним из требований к личности работника является его умение быстро ориентироваться в изменяющейся ситуации и строить деловые контакты. Среди профессий общественного питания определяют такие: повар, официант, бармен и др. [20, Н.Ф.Калинина]

В контексте данного исследования нами рассмотрены требования профессиональной деятельности к личности таких специалистов в сфере услуг, как официант, бармен. При этом учтено, что данным профессиям предполагается осуществление различных действий и операций при выполнении ими коммуникативной, организационной, умственной, творческой и физической деятельности. Так, официант должен обладать ключевыми компетенциями (межкультурные и межотраслевые знания, умения и способности, необходимые для адаптации и продуктивной деятельности в различных профессиональных сообществах в сфере услуг), предусматривающих сформированность у него определенных личностно-профессиональных качеств (профессионально приемлемых и личностно значимых, положительно влияющих на успешное освоение профессии и эффективности профессиональной деятельности).

В результате анализа работ ученых-профессиографов Е.Ф. Зеера, Е.А. Климова, В.Д. Симоненко, Р. И. Ткаченко выявлено, что к ключевым компетенциям работников ресторанных заведений относятся: социальные компетенции (умение улаживать разногласия и конфликты, умение принимать мнение других, понимать внутреннее состояние и потребности клиента, умение работать и общаться в профессиональной группе и с другими людьми и др.), операционные компетенции (умение определять цели и задачи профессиональной деятельности, предвидеть ее ход и результат, способность получать удовольствие от процесса выполнения профессиональных задач, от достижения профессиональных результатов, от помощи другим), специальные компетенции (умение прилагать волевые усилия для выполнения профессиональных задач и достижения профессиональных целей, способность к актуализации своих возможностей, для активной деятельности) и познавательные компетенции (способность к познанию и самопознанию, склонность к творческому выполнению профессиональных задач, умение анализировать ход и результаты профессиональной деятельности и осознавать себя как специалиста и др.) [16, П.А.Златин].

Согласно определенных компетенций, были выделены личностно-профессиональные качества специалиста сферы услуг – официанта (стремление к согласию, толерантность, оптимизм, социально-коммуникативная адаптивность, ориентация на труд, его процесс и результат, альтруизм, самоуважение, сила воли, активность, рефлексивность, осознание себя как специалиста в сфере услуг), которые по критерию их содержательного родства, были сгруппированы в 4 блока: коммуникативный, мотивационный, характерологический, рефлексивный и которые можно выделить как составляющие модели профессионала [26, Б.Р.Мандаль].

Коммуникативный блок предполагает формирование коммуникативных умений и коммуникативных способностей как основы профессиональной деятельности специалиста в сфере услуг и состоит из социально-коммуникативной адаптивности, оптимизма, стремления к согласию, толерантности.

Мотивационный блок включает наличие устойчивой профессиональной мотивации и ценностного отношения к выполнению обязанностей официанта, который содержательно проявляется в ориентации на труд, его процесс и результат, склонности к альтруизму и тому подобное.

Характерологический блок предусматривает наличие личностных качеств, которые сказываются на эффективности труда специалиста в сфере услуг, в частности, самоуважения, силы воли и активности, определяемых сенсомоторными предпосылками деятельности.

Рефлексивный блок отражает понимание и знание человеком самого себя, выяснение того, как другие воспринимают, знают и понимают его. Исходными качествами этого блока является рефлексивность и осознание себя как специалиста в сфере услуг.

При этом, большинством исследователей выделяется коммуникативная культура специалистов сферы обслуживания как одна из главных составляющих профессионализма специалистов сферы обслуживания и как интегрированная характеристика личности субъекта

профессиональной деятельности, которая обеспечивает реализацию профессиональной компетентности в коммуникативной деятельности в процессе предоставления услуг и в то же время способствует личностному и профессиональному росту. Она предопределяется развитием и саморазвитием личности и проявляется в творческом характере освоения работниками ресторанных заведений лучших образцов коммуникативной деятельности, обеспечивается упорядоченностью коммуникативных знаний, норм, ценностей и образцов поведения и органической их реализацией в профессиональной деятельности. Так, учитывая специфику работы специалистов сферы обслуживания, формирование у них коммуникативной культуры будет способствовать развитию профессионального мастерства, обеспечению социально приемлемого уровня межличностных отношений, повышению эффективности профессиональной деятельности и в целом совершенствованию отечественной сферы услуг.

Высокая культура обслуживания зависит от качества предоставляемой услуги, а качество услуги, в значительной мере от профессиональной подготовки, характера взаимодействия работника сервиса и потребителя, понимания поведения клиентов, умения выбрать целесообразную стратегию поведения в процессе обслуживания; учета психологических особенностей клиентов различных типов и подбора индивидуальных методов работы с ними [15, Б.А.Душков].

Все воздействия на гостя официант должен строить тактично, исходя из позиций интересов гостя. Посетитель сам захочет сделать так, как нужно мне.

Особое место в развитии профессионализма работника сферы обслуживания принадлежит формированию такого качества как профессиональный долг. Долг – это чувство морального обязательства как перед отдельными людьми, так и перед обществом в целом. Профессиональный долг – это осознание работниками своих профессиональных обязательств, в первую очередь, это доброжелательно относиться к запросам посетителей, искренне заботиться о них [26,

Б.Р.Мандаль]. Специфика выявления нравственного долга в сфере обслуживания состоит в том, что вежливое, внимательное отношение к человеку не является внешним, вспомогательным фактором – а является сутью профессии официанта и бармена. Чтобы потребитель всегда выходил из кафе, ресторана в хорошем настроении, его не только должны вкусно накормить, но и культурно обслужить. Профессиональный официант, как актер, оставляет за кулисами все личное, не проявляет признаков усталости, не портит настроение гостям. Хорошая пластика, элегантная внешность, улыбка – словом все то, что создает позитивную атмосферу, должны быть присущи официанту, бармену всегда, в любых условиях [13, Г.Г.Геворкян].

Если человек сознательно выбирает правильную линию поведения, чувствуя внутреннюю необходимость поступать правильно, то в этом случае проявляется одна из высших сторон обязанности – ответственность.

Отметим, что «...чувство профессионального долга всегда заставляет работника стремиться к повышению своей квалификации» [28, А.С.Марков].

Проблеме профессиональной чести как необходимой составляющей профессионализма уделено значительное внимание в работах О.Г. Носковой, Е.А.Климова. Авторами отмечается, что «...это форма выражения заботы работника профессионала о своей репутации» [20, с. 83].

Так, именно чувство профессиональной чести обязывает официанта проявлять заботу о потребителях, не забывать об авторитете коллектива, престиже своей профессии. Чтобы всегда высоко держать профессиональную честь, работнику ресторанной сферы необходим высокий уровень квалификации, знание основ психологии труда, категории профессиональной этики. Как отмечает Б.Р. Тамбиева, «...специалистам, занятым в профессиях, основанных на взаимодействии с людьми, требуется не только исчерпывающая компетентность в специфике производимых товаров или услуг. Им необходимо уметь компетентно, со знанием дела и уверенностью в себе выстраивать взаимоотношения с разными категориями людей - коллегами, руководителями, партнерами, поставщиками, клиентами, представителями контролирующих организаций. Современные

исследования в области психологии показали, что таким специалистам требуется обладание особым образованием - психологической компетентностью» [40, с.83]. Понятие профессиональной чести выражает общественное значение человека как личности, как мастера своего дела. Оно связано со значимости своего труда и авторитетом профессии [39, С.И.Самыгин].

Характеризуя профессионально важные качества работников сферы обслуживания П.А. Златин выделяет: качество обслуживания, эстетичность, вежливость, терпеливость, позитивное отношение к клиентам и своим обязанностям, самоконтроль, дисциплинированность, опрятность, способность к компромиссам, стремление постоянно повышать качество своего труда» [16, с.75].

Характеризуя аутопсихологическую компетентность сотрудников ресторана отметим, что она содержит в себе: способность принимать себя во всех своих проявлениях, осознание им собственной ценности, уверенность в себе, в своих возможностях, признание собственной роли в достижении личного успеха; коммуникативную компетентность - умение четко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, заинтересованность в людях, стремление к расширению сферы контактов, умение оказывать влияние на людей, коммуникативную толерантность к людям; организационно-управленческая компетентность — организаторские способности, стремление проявлять инициативу, независимость, рационализм, ответственность, доминантность, желание выделяться, иметь вес, успех, значение в глазах других.

Педагогические работники, которые готовят будущих сотрудников ресторанной сферы, среди нужных им профессиональных качеств отмечают: аккуратность, внимательность, выносливость, терпеливость, сосредоточенность, вкусовое ощущение, творческую фантазию, профессиональные знания по спец.предмету, умение выполнять работу по приготовлению блюд, творчество, способность к профессиональной самореализации, хорошие теоретические знания и практические навыки,

умение ориентироваться в производственных ситуациях, соблюдение техники безопасности, правил санитарии и личной гигиены, основательное знание организации обслуживания в ресторанах, компетентность, профессионализм, умения, деятельность, понимание, мышление, мастерство.

Так, среди необходимых качеств, нужных квалифицированным специалистам сферы обслуживания были определены качества, способствующие профессиональному становлению работника сферы обслуживания и важные для любого специалиста: аккуратность, ответственность, дисциплинированность, знание своей профессии, сосредоточенность, способность к адаптации в социуме, способность к профессиональной самореализации, мастерство, настойчивость, принципиальность, стремление к самосовершенствованию и саморазвитию, стремление постоянно повышать качество своей работы, трудолюбие, принципиальность, профессиональная компетентность, профессионализм, уровень культуры, толерантность, внимательность, хорошие теоретические знания и практические навыки, целеустремленность, качество выполнения работы.

### **1.3. Влияние профессионально значимых качеств личности сотрудников на успешность в организации**

Успех любой компании на рынке зависит, не в последнюю очередь, от эффективности работы персонала. От профессионализма и уровня заинтересованности в итоговых результатах своей работы персонала будет зависеть, сумеет ли компания реализовать на практике свое конкурентное преимущество. Также следует отметить, что в профессиональной успешности важное значение приобретают личностные качества человека. Поэтому, прежде всего, во время профессионального отбора обращают внимание именно на личностные характеристики человека. Ведь именно от них зависят особенности работы, взаимоотношения, умение

функционировать именно в этой профессии, и вообще профессиональная успешность.

Понятие «успешность» приобретает в современной психологической литературе специальное терминологическое значение. Так, определяют внешнюю и внутреннюю составляющую успешности профессиональной деятельности, которые могут существенно отличаться друг от друга.

Внешняя предполагает оценку со стороны других людей, внутренняя – оценку успешности собственной деятельности самим субъектом. Кроме того, выделяют составляющие общей оценки успешности, включающей учет результативности работы (ее количества и качества), эффективности взаимодействия с коллегами, инициативности в деятельности.

Внутренняя оценка успешности состоит из многих аспектов: затраты времени и усилий на овладение профессией, поддержания дееспособности, социального статуса в связи с профессиональной деятельностью, размера заработной платы и внутреннего вознаграждения, заключающегося в удовлетворении базовых потребностей личности: познавательной, самосовершенствования, эстетической и др. Именно от внутренней успешности зависит характер принятия решений человеком относительно важнейших вопросов в профессиональной деятельности [26, Б.Р.Мандаль].

Каждый человек отличается от других своими личными качествами. Среди этих качеств есть такие, которые называют профессионально важными. Выбирая ту или иную профессию, мы стараемся учесть свои особенности, личностные черты, темперамент, физический, интеллектуальный и творческий потенциал, но мало выбрать подходящую профессию: чтобы быть успешным, необходимо стать настоящим профессионалом. Для достижения профессионализма в деятельности нужно обладать определенными «стартовыми возможностями»: способностями, знаниями, умениями, квалификацией, мотивацией.

Необходимо подчеркнуть, что профессионально важные качества работников влияют на эффективность осуществления труда и является предпосылкой успешной профессиональной деятельности [30, Р.С.Немов].



На формирование профессиональных качеств существенно влияют мотивы выбора профессии, способность успешно адаптироваться в постоянно изменяющихся условиях рыночной экономики, сформированность коммуникативных умений и др. Эти качества способствуют успешному выполнению профессиональной деятельности, эффективному решению профессиональных задач, личностно-профессиональному росту и совершенствованию личности.

Самооценка также существенно влияет на результаты профессиональной деятельности человека. От оценки человеком своих профессиональных способностей, профессионально-личностных качеств, возможностей зависит эффективность как его индивидуальной, так и групповой деятельности. Профессиональная самооценка обуславливает реакции человека на успех и неуспех, эффективность его взаимодействия с окружающими, жизненный успех личности в целом.

Поскольку профессиональная деятельность является видом общественного труда, то успешность в ней следует рассматривать как определенную систему, с одной стороны, комплекс общественной значимости (экономическая, социальная, правовая, этическая, моральная) [34, Л.М.Митина]. С другой стороны - как организационный комплекс, включающий в себя социально-психологические особенности организации труда (миссия организации, корпоративная культура, репертуар ролей и др.). Также в эту систему входит комплекс особенностей объекта и продукта деятельности в социальном аспекте (степень или последствий деятельности) и комплекс социально-психологических особенностей субъекта труда (социально-экономический статус, профессионализм, социальная зрелость и ответственность, отношение к деятельности) [10, Г.Х.Боронова].

Отметим, что личностные изменения, происходящие в ходе профессиональной деятельности, приводят к становлению личности как субъекта деятельности. Э.Ф.Зеер под профессиональным становлением субъекта понимает действие личности в ходе профессиональной деятельности. Профессиональное становление субъекта развернуто во

времени и охватывает период от начала формирования профессиональных намерений до завершения, которое заканчивает активную профессиональную деятельность.

Отметим, что в основе профессиональной успешности сотрудников ресторанных заведений лежат коммуникативные (общительность и направленность на общение) и эмоционально-волевые особенности (эмоциональная устойчивость, самоконтроль, уверенность в себе) личности.

По мнению Б. М. Теплова, успешность профессиональной деятельности зависит от индивидуальных способностей человека: «...способностями можно называть лишь такие индивидуально-психологические особенности, которые имеют отношение к успешности выполнения той или иной деятельности. Однако, не отдельные способности как таковые непосредственно определяют возможность успешного выполнения любой деятельности, а лишь своеобразное сочетание этих способностей, которое характеризует данную личность» [41, с.96].

Анализируя влияние личностных особенностей на успешность профессиональной деятельности в системе «человек-человек» большинство исследователей отмечают, что для успешной профессиональной деятельности необходима совокупность устойчивости личностных образований, в которую входят: мотивы, установки, иерархическая система сложившихся субъективных отношений, направленность, способы поведения и реагирования, характерологические особенности и другие структуры, определяющие своеобразие индивидуально-психологических проявлений в профессиональной деятельности.

Каждому человеку важно получить признание своего труда другими, получить «сертификат» общественного одобрения [22, Е.А.Климов]. Удовлетворенность профессией имеет значительную соотнесенность с оптимальностью мотивационного комплекса, то есть чем более значимое место занимают внутренние и внешние положительные мотивы, тем выше удовлетворенность своей профессией. Необходимо отметить, что личностный подход к проблеме профессиональной успешности в качестве

системообразующего фактора определяет взаимодействие личности с профессией.

При этом, «...профессиональная успешность предполагает не только способность производить определенный продукт, а также готовность получить соответствующее социально-экономическое статус, вступить в определенную систему деловых отношений, соответствовать функциональным, ролевым, общественным требованиям, быть носителем определенного имиджа и образа жизни» [4, С.Н.Архангельский].

По мнению Е.М. Ивановой, «...профессиональная успешность будущих специалистов – это «настройка», актуализация и приспособление возможностей личности для успешных действий в избранной профессиональной деятельности, это направление личности на соответствующее поведение при выполнении профессиональных задач в определенных ситуациях, предусматривающих понимание профессиональных задач, осознание ответственности, желание добиться успеха, представление о сложностях и трудностях в процессе деятельности, осознание своих личностных «слабых» и «сильных» сторон в профессиональном аспекте, умение мобилизовать их в определенных ситуациях и реализовать в конкретных условиях профессиональной деятельности, сопровождающейся закреплением профессиональных мотивов, позитивного отношения к специальности, повышением требований к себе, самокритичностью» [18, с.61].

Таким образом, профессиональная успешность неразрывно связана с развитием профессионально важных качеств. Развитие и интеграция профессиональных качеств в процессе профессионального становления – это сложный и динамический процесс, который происходит на основе психологических свойств индивида.

В процессе усвоения и выполнения деятельности психологические качества постепенно профессионализируются, образуя самостоятельную подструктуру личности. Так, по мнению Е.А.Пырьева: «...в процессе профессионального развития личности образуются интегративные ансамбли,

или симптомокомплексы качеств» [34, с.208]. Компонентный состав профессионально обусловленных ансамблей постоянно меняется, укрепляются их корреляционные связи. Однако для каждой профессиональной деятельности существуют относительно устойчивые совокупности профессиональных характеристик, которые в зарубежной западной психологии определяются как ключевые квалификации.

В ранг общих ключевых квалификаций включают следующие составляющие: особенности мышления, способность к планированию сложных процессов, креативность, прогностические способности, способность к самостоятельному принятию решений, коммуникативные способности, способность к сотрудничеству, работоспособность, ответственность и др.[39, С.И.Самыгин]. При этом, по мнению А.С.Маркова, «...определение и обоснование ключевых квалификаций происходит на основании взаимосвязи и взаимообусловленности социально-экономических, технико-технологических процессов и преобладающих профессионально важных личностных компонентов труда»[27, с.63].

Структура ключевых компетенций специалиста показывает, что они могут быть отнесены к определенным профессионально обусловленным подструктурам личности. Общее содержание профессионально обусловленной структуры личности представляет собой взаимосвязь и взаимовлияние целого комплекса компонентов: социально-психологических, профессиональных, профессионально-психологических, личностных, а также психофизиологических[31, О.Г.Носкова].

В процессе профессионального становления содержание подструктур личности меняется, происходит интеграция компонентов внутри каждой подструктуры, что приводит к образованию ключевых компетенций, единство которых обеспечивает производительность профессиональной деятельности, способствует профессиональному росту, мобильности, конкурентоспособности, развитию карьеры специалиста.

Личностные свойства, от которых зависит успешность профессиональной деятельности, можно разделить на несколько групп:

- умственные способности и качества, в том числе: образованность, широта кругозора, этика поведения, умение четко выразить свои мысли, способность к самоанализу полученной информации и умение из нее сделать вывод;

- волевые качества: умение отстаивать свою точку зрения, способность брать на себя ответственность в сложных ситуациях, собранность в условиях сложной обстановки, упорство в преодолении возникших трудностей, умение заставить себя делать неинтересную работу;

- качества эмоционального характера, такие как уравновешенность, самообладание и др.

Таким образом, в результате проведенного анализа научной литературы нами была получена возможность сделать вывод о том, что:

Успешность в психологии – это понятие, которое охватывает не единичное случайное явление, а неоднократно верифицированный жизненный опыт, формирующийся благодаря позитивному мышлению и образу жизни, основу которого составляет мотивация достижения поставленной цели через целенаправленную деятельность, стремление личности гармонично развиваться.

Успех как психологическое явление связан с социальной природой человека, с проявлением ее сущностного начала. Среди необходимых качеств, нужных квалифицированным успешным специалистам сферы обслуживания были определены качества, способствующие профессиональному становлению работника сферы обслуживания и важные для любого специалиста: аккуратность, ответственность, дисциплинированность, знание своей профессии, сосредоточенность, способность к адаптации в социуме, способность к профессиональной самореализации, мастерство, настойчивость, принципиальность, стремление к самосовершенствованию и саморазвитию, стремление постоянно повышать качество своей работы, трудолюбие, принципиальность, профессиональная компетентность, профессионализм, уровень культуры,

толерантность, внимательность, хорошие теоретические знания и практические навыки, целеустремленность, качество выполнения работы.

Поскольку профессиональная деятельность является видом общественного труда, то успешность в ней следует рассматривать как определенную систему, с одной стороны, комплекс общественной значимости (экономическая, социальная, правовая, этическая, моральная).

Профессиональная успешность специалистов представляет собой неразрывную последовательность внутренне-личностных трансформаций от врожденного до развитого, реализованного, от сформированного до самоусовершенствованного.

## **ГЛАВА 2. Эмпирическое исследование развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности**

### **2.1. Организация и методики исследования развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности**

Тенденции современного развития российской сферы общественного питания осуществляются в русле формирования общемировых тенденций в сфере обслуживания. При этом особое внимание уделяется совершенствованию системы управления персоналом ресторанных заведений, а именно повышению профессионализма обслуживания клиентов и развитию профессионально значимых качеств их сотрудников.

Основанием для проведения эмпирического исследования развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности является актуальность данной проблемы в современной системе управления персоналом организаций сферы обслуживания. Главное правило хорошего ресторана: отличная еда, прекрасная атмосфера и высокий уровень обслуживания. Примечательно, что именно уровень сервиса, а не разнообразие меню будет для гостей заведения памятен, о чем они непременно расскажут своим знакомым, родным и друзьям, тем самым делая лучшую рекламу заведению. А вот гости, столкнувшиеся с невниманием со стороны сотрудников, вряд ли придут в данный ресторан снова.

Психологическое пространство ресторана характеризуется своей уникальной феноменологией, порождаемой, с одной стороны, стандартностью процессов межличностного взаимодействия разного уровня (сотрудников и гостей, сотрудников между собой, гостей между собой, рядовых сотрудников и администрации, в ряде случаев - гостей и администрации ресторана), с другой стороны, специфичностью

удовлетворяемых в них потребностей - пищевых пристрастий клиентов, в сочетании с ориентацией на отдых и развлечение. Таким образом, на сотрудников ресторана возложен достаточно обширный ряд обязанностей, заставляющий обратиться к более пристальному рассмотрению психологических детерминант успешности их деятельности.

Учитывая, что центральным компонентом деятельности ресторанных заведений является работа с клиентами, значительная роль в совершенствовании деятельности данных организаций отводится пониманию психологических процессов, разворачивающихся в процессе межличностных контактов между сотрудниками ресторанов и клиентами. Согласно статистических данных, успешного сотрудника ресторана характеризуют показатели: внимательности (82%), харизмы (78%), тактичности (86%), вежливости (85%) и др. качеств. И официант, который только начинает свою деятельность, работая с искренним интересом, имеет весомые перспективы в ресторанном деле. По данным сайта [rjob.ru](http://rjob.ru) в Москве официантам предлагают зарплату от 20 до 40 тысяч рублей. Сотрудник понимающий, что ему нужно и желающий развиваться дальше, имеет и развивает профессионально важные качества данной профессии, разделяет ценности ресторанного заведения и становится успешным в карьере. Подняться на ступеньку выше своих коллег можно, став старшим официантом, барменом, менеджером, администратором, директором заведения. Зная специфику работы и имея определённые навыки, официанту при повышении проще сориентироваться в новой должности. Чтобы построить карьеру в ресторанном бизнесе, нужно любить свое дело, искренне любить гостей, понимать их желания и стараться их предугадать. В этом случае всё сложится очень неплохо. Правда и то, что хорошие навыки без глубоких знаний невозможны. Хороший сотрудник ресторана интересуется всем: от способов изготовления купажированного виски до особенностей производства столового текстиля и мяса. Разумеется, общие познания в культуре обслуживания также крайне необходимы. В связи с этим диагностика развитости профессионально значимых качеств личности



сотрудников ресторана с разным уровнем успешности имеет особую практическую ценность.

Теоретико-методологической основой исследования являются научные положения и концепции в области изучения психологии управления, а именно развития профессионально значимых качеств личности сотрудников организаций с разным уровнем успешности.

Объект: профессионально значимые качества личности сотрудников ресторана.

Предмет: особенности развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности.

Цель: выявить особенности развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности.

Гипотеза: существуют различия в уровне развития профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности, а именно: у сотрудников, имеющих высокий уровень успешности наблюдается высокий уровень развития профессионально значимых качеств личности, а у сотрудников ресторана с низким уровнем успешности отмечается недостаточное развитие профессионально значимых качеств, что существенно влияет на результат их профессиональной деятельности.

Реализация поставленной цели осуществляется посредством решения следующих исследовательских задач:

1. Проанализировать в современной научной литературе подходы к решению проблемы исследования.
2. Провести эмпирическое исследование, направленное на выявление особенностей развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности.
3. Обработать и проинтерпретировать полученные данные исследования.

4. Разработать, реализовать и проверить эффективность программы по развитию профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана.

Для исследования развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности нами было проведено эмпирическое исследование, которое включало в себя следующие этапы:

На первом этапе осуществлялось изучение психологической, научно-методологической литературы по проблеме исследования, обобщение и анализ существующих психодиагностических методик исследования особенностей формирования профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности. Обобщение и анализ литературных источников позволил глубже понять проблему исследования.

На втором этапе была разработана программа исследования, осуществлен выбор методик эмпирического исследования.

На третьем этапе проводилось эмпирическое исследование особенностей развития профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности.

На четвертом этапе был проведен анализ полученных результатов, математическая обработка и формулирование выводов по проведенному исследованию, оформление работы.

В исследовании использовались следующие методы исследования:

- организационные методы: сравнительный метод;
- эмпирические методы: опрос, тестирование;
- методы обработки данных: методы качественного и количественного анализа эмпирических данных, методы статистического и математического анализа данных (для выявления статистических различий по показателям развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности между группами сотрудников разной категории применён непараметрический статистический критерий для трёх независимых выборок Н-Крускала-Уоллиса. С целью выявления

корреляционных связей между показателями развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана и уровнем успешности в профессиональной сфере применен коэффициент корреляции  $r$ -Спирмена на основе пакета статистических программ «SPSS 22.0»).

В данном исследовании использовались следующие методики:

- методика "Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере О.Ф. Потемкиной", которая состоит из 80 вопросов, дающих ответы на вопросы "Что важно в жизни?" Первая часть, 40 вопросов, показывает, что важнее для человека: альтруизм или эгоизм, процесс или результат. Вторая часть, следующие 40 вопросов, направлены на оценку значимости свободы или власти, содержания работы или денег.

- методика "Опросник ИТО Л.Н. Собчик". Основой представленной методики послужила разработанная самой Л. Н. Собчик теория ведущих тенденций, в которой основой личностного фактора может являться одна или же несколько ведущих тенденций, которые пронизывают различные уровни развития личности человека, начиная врождёнными свойствами темперамента, затем через характер, формирующийся в течение жизнедеятельности, к уже осознанной личности, имеющей своё собственное «Я». Именно эти ведущие тенденции определяют такие психологические особенности человека, как его переживания, мотивация, стиль взаимодействия с другими людьми и познавательные процессы. Сама же методика рассчитана на представление количественных оценок того, насколько выражены данные индивидуально-психологические свойства личности. Она позволяет отнести каждого конкретного человека к определенному типу. Опросник состоит из 91 утверждений, а наличие шкал достоверности ("ложь" и "аггравация") позволяют судить о том, насколько мотивационные искажения могут повлиять на результаты тестирования.

Индивидуальный личностный опросник ставит своей целью изучение основных свойств личности человека, таких как экстраверсия (коммуникабельность, активность), интроверсия (закрытость, пассивность),

ригидность (соревновательные качества, упорство), эмотивность (демонстративность, неустойчивость), тревожность (осторожность, повышенное чувство ответственности), сенситивность (вдумчивость, чувствительность), спонтанность (предприимчивость, раскрепощённость) и агрессивность (наступательность, стеничность).

Кроме того, посредством ИТО выявляется также стиль общения человека и его деловые качества, которых в опроснике всего представлено восемь – это зависимость, лидерство, нонконформизм, комфортность, компромиссность, конфликтность, индивидуалистичность и коммуникабельность.

- методика "16-факторный личностный опросник Р.Б. Кеттела» позволяет выяснить особенности характера, склонностей и интересов личности.

- методика "Экспертная оценка профессиональных качеств А.И.Турчинова" применялась для диагностики личностных качеств сотрудников ресторана. В процессе диагностики использовался метод экспертных оценок.

Выборка и база исследования: эмпирическое исследование проводилось на базе ресторанного комплекса "Триумф", в нём приняли участие сотрудники ресторана разной профессиональной категории (высшая, средняя, низшая) в возрасте от 18 до 50 лет.

Общее количество респондентов составило 45 чел. - сотрудники ресторана, по 15 человек в каждой категории.

Представим полученные нами данные, которые позволяют проверить выдвинутую гипотезу о том, что существуют различия в уровне развития профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности. На основе экспертных оценок все испытуемые сотрудники ресторанного комплекса «Триумф» в возрасте от 18 до 50 лет были распределены в три группы:

- высоко успешные (15 человек),
- средне успешные (15 человек),

- низко успешные (15 человек).

При опросе группы экспертов (администраторов, управляющего, шеф повара) было установлено, что распределение испытуемых по трем группам производилось на основании следующих характеристик: к группе высоко успешных сотрудников ресторана были отнесены высоко востребованные среди постоянных клиентов сотрудники, обладающие более высоким по сравнению с остальными заработком за счет получаемых чаевых, пользующиеся авторитетом у коллектива и администрации ресторанного комплекса, к группе средне успешных относились сотрудники не имеющие отрицательных отзывов со стороны клиентов и находящиеся на хорошем счету у администрации, к группе низко успешных относились сотрудники ресторанного комплекса, которые имеют регулярные конфликты с клиентами и периодически получают замечания со стороны администрации (см. табл.1).

Таблица 1.

Распределение испытуемых по выбранному параметру (%)

Подгруппа	Количество, чел.	Удельный вес, %
1 группа	15	33,33
2 группа	15	33,33
2 группа	15	33,33
Совокупность	45	100,00

Таким образом, в исследовании приняло участие 45 сотрудников ресторанного комплекса, в том числе - высоко успешные 33,33% (15 человек), средне успешные 33,33% (15 человек), низко успешные 33,33% (15 человек).

Исследование проводилось в естественных условиях жизни и деятельности испытуемых.

Испытуемым был предложен тестовый материал согласно выбранных методик для проведения диагностики.

Достоверность исследования была обеспечена исходным методологическим анализом теоретических положений психологии, применением комплекса диагностических методов, адекватных целям и

задачам исследования, использованием математико-статических процедур обработки данных.

## 2.2. Анализ результатов исследования

В начале эмпирического исследования развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности использовалась методика «Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере О.Ф. Потемкиной», результаты диагностики представлены в табл.2.

Результаты исследования социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере сотрудников ресторана с разным уровнем успешности свидетельствует о следующем:

Нами было выявлено несколько групп испытуемых:

1 группа высокомотивированные сотрудники ресторана с гармоничными ориентациями, которые выражены достаточно сильно и практически в равной степени – в данную группу входит большинство успешных сотрудников ресторана.

Наиболее выраженными в данной группе испытуемых являются: ориентация на результат ( $7,8667 \pm 0,83381$ ); ориентация на альтруизм ( $7,5333 \pm 0,83381$ ).

Сотрудники ресторана с высоким уровнем успешности более всего ориентируются на результат и являются одними из самых надежных работников ресторанного комплекса. Они могут достигать результата в своей деятельности вопреки суете, помехам, неудачам. Имея при этом высокий уровень формирования альтруистических ценностей, они заслуживают всяческого уважения.

Таблица 2

Результаты исследования социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере (n=45)

1 подгруппа					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation

Ориентация на процесс	15	4,00	6,00	5,0667	,70373
Ориентация на результат	15	7,00	9,00	7,8667	,83381
Ориентация на альтруизм	15	6,00	9,00	7,5333	,83381
Ориентация на эгоизм	15	3,00	8,00	5,1333	1,30201
Ориентация на труд	15	4,00	9,00	6,4000	1,35225
Ориентация на деньги	15	6,00	9,00	6,7333	,88372
Ориентация на свободу	15	4,00	8,00	5,8000	1,14642
Ориентация на власть	15	3,00	8,00	5,8000	1,26491
2 подгруппа					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ориентация на процесс	15	7,00	9,00	7,60	,63
Ориентация на результат	15	3,00	6,00	4,53	1,06
Ориентация на альтруизм	15	2,00	5,00	3,80	,94
Ориентация на эгоизм	15	5,00	8,00	6,60	,82
Ориентация на труд	15	5,00	8,00	6,00	,84
Ориентация на деньги	15	7,00	9,00	7,86	,74
Ориентация на свободу	15	4,00	8,00	5,80	,94
Ориентация на власть	15	3,00	7,00	4,80	,94
3 подгруппа					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ориентация на процесс	15	3,00	6,00	4,53	,91
Ориентация на результат	15	2,00	5,00	3,80	,86
Ориентация на альтруизм	15	1,00	5,00	3,06	1,09
Ориентация на эгоизм	15	3,00	8,00	5,66	1,63
Ориентация на труд	15	3,00	5,00	4,20	,77
Ориентация на деньги	15	6,00	9,00	7,46	,83
Ориентация на свободу	15	3,00	6,00	4,46	,74
Ориентация на власть	15	1,00	4,00	3,13	,91
Совокупность					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ориентация на процесс	45	3,00	9,00	5,73	1,54
Ориентация на результат	45	2,00	9,00	5,40	2,00
Ориентация на альтруизм	45	1,00	9,00	4,80	2,19
Ориентация на эгоизм	45	3,00	8,00	5,80	1,40
Ориентация на труд	45	3,00	9,00	5,53	1,39
Ориентация на деньги	45	6,00	9,00	7,35	,93
Ориентация на свободу	45	3,00	8,00	5,35	1,13

Наименее выраженными ориентациями в данной подгруппе являются: ориентация на эгоизм ( $5,1333 \pm 1,30201$ ); ориентация на процесс ( $5,0667 \pm ,70373$ ).

2 группа сотрудников ресторана, имеющих дисгармоничные ориентации, некоторые из которых выражены сильно, а другие слабо – это сотрудники ресторана с средним уровнем успешности.

Наиболее выраженными в данной группе испытуемых являются: ориентация на процесс ( $7,6000 \pm ,63246$ ); ориентация на деньги ( $7,8667 \pm ,74322$ ).

Сотрудники ресторана более ориентированы на процесс, менее задумываются над достижением результата, часто опаздывают со сдачей работы, их процессуальная направленность препятствует их результативности. Ведущей ценностью для сотрудников ресторанного комплекса с этой ориентацией является стремление к увеличению своего благосостояния.

Наименее выраженными ориентациями в данной подгруппе являются: ориентация на альтруизм ( $3,8000 \pm 0,94112$ ); ориентация на власть ( $4,8000 \pm 0,94112$ ).

3 группа низкомотивированных сотрудников ресторана, у которых большинство ориентаций выражены слабо – сотрудники с низким уровнем успешности.

Наиболее выраженными в данной группе испытуемых являются: ориентация на деньги ( $7,4667 \pm 0,83381$ ); ориентация на эгоизм ( $5,6667 \pm 1,63299$ ).

Ведущей ценностью для сотрудников с низким уровнем успешности является стремление к увеличению своего благосостояния.

Наименее выраженными ориентациями в данной подгруппе являются: ориентация на результат ( $3,8000 \pm 0,86189$ ); ориентация на альтруизм ( $3,0667 \pm 1,09978$ ) (см. рис.1).



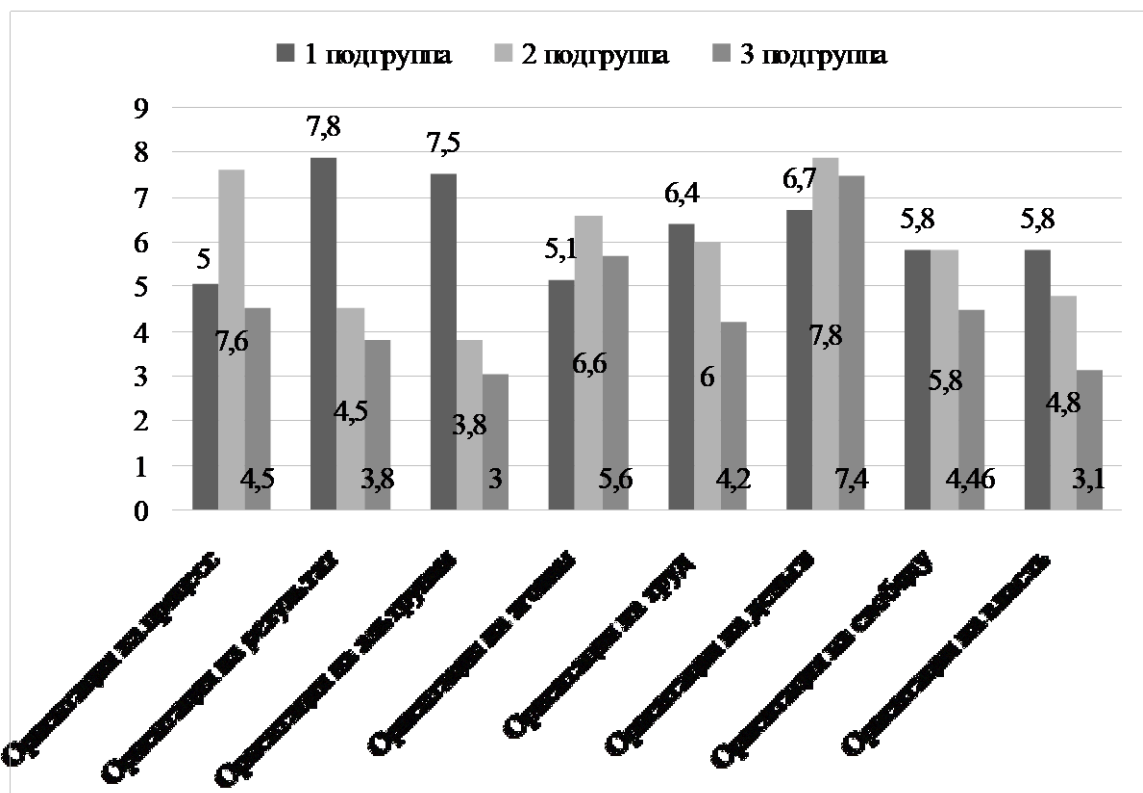


Рис.1. – Степень выраженности социально-психологических установок сотрудников ресторана с разным уровнем успешности (ср.знч.)

Далее, для подтверждения выдвинутой ранее гипотезы о существующих различиях в формировании социально-психологических установок сотрудников ресторана с разным уровнем успешности нами было проведено исследование статистически значимых различий. Данный анализ был выполнен с помощью критерия Краскала-Уоллиса для независимых выборок.

Так, нами были выявлены значимые различия в формировании социально-психологических установок сотрудников ресторана с разным уровнем успешности по всем факторам. В результате проведенных расчетов, нами были выявлены наиболее значимые различия в формировании социально-психологических установок сотрудников ресторана с разным уровнем успешности по факторам: ориентация на результат (см. рис.2), ориентация на альтруизм (см. рис.3), ориентация на деньги (см. рис.4); ориентация на процесс.

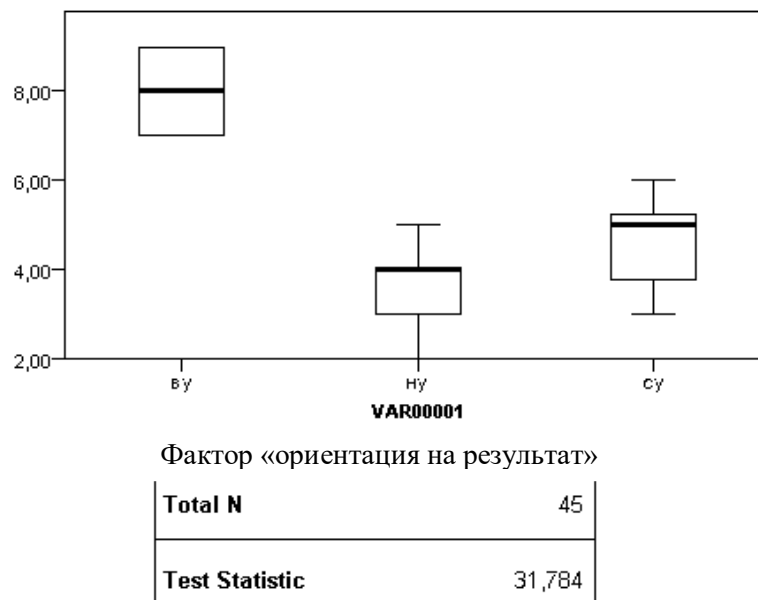


Рис.2. - Статистически значимые различия в формировании социально-психологических установок сотрудников ресторана с разным уровнем успешности по фактору «ориентация на результат»

Мы видим, что критерий Краскала-Уоллиса высоко значим ( $p = ,05$ ), показатель  $U_{кр.} = 31,784$ .

Ориентация на результат наиболее развита в группе успешных сотрудников, которые всегда достигают высоких результатов в работе.

В подгруппе сотрудников ресторана с низким уровнем успешности он развит слабо, что свидетельствует о их низкой мотивации и необходимости коррекции социально-психологических установок.

По фактору «ориентация на альтруизм» показатель  $U_{кр.} = 32,74$ , наивысший ранг имеют сотрудники с высоким уровнем успешности. Это сотрудники всегда готовы прийти на помощь, выслушать, понять другого человека, признать и принять чужое мнение. Они решительно берутся за сложные задания, помогая не справившемуся с ними коллеге. Как правило, высоко успешные сотрудники оптимисты и энтузиасты своего дела, а потому способны "зажечь" и вдохновить коллег на трудовые подвиги. Большинство из них обладают хорошими организаторскими способностями и являются высокопрофессиональными сотрудниками ресторана.

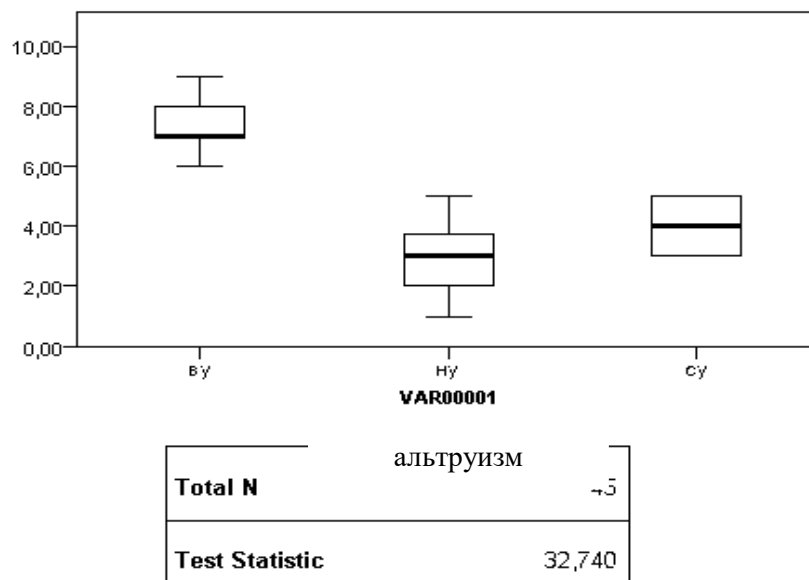
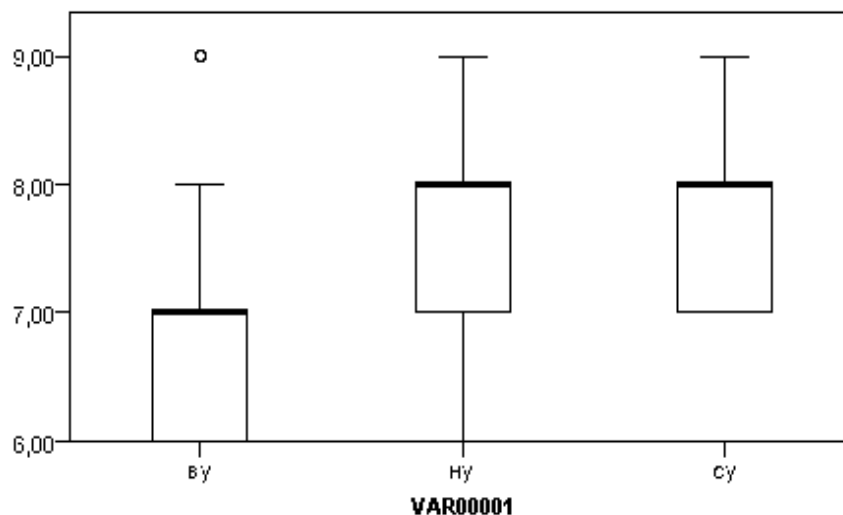


Рис.3. - Статистически значимые различия в формировании социально-психологических установок сотрудников ресторана с разным уровнем успешности по фактору «ориентация на альтруизм»

В подгруппах сотрудников ресторана со средним и низким уровнем успешности альтруизм развит слабо, что свидетельствует о их низкой мотивации и необходимости коррекции социально-психологических установок.

Сотрудники с низко развитыми показателями «ориентация на альтруизм» отдают предпочтение удовлетворению собственных потребностей и достижению личных целей за счет других людей, склонны к манипулированию другими людьми в собственных интересах.

По фактору «ориентация на деньги» показатель Укр. =11,036, наивысший ранг имеют сотрудники с низким и средним уровнем успешности. Таким людям зачастую не важно, чем заниматься, и они сознательно ищут сам заработок. Если есть возможность получить больше в другом месте, они не думая перейдут к конкурентам.



Ориентация на деньги

<b>Total N</b>	45
<b>Test Statistic</b>	11,036

Рис.4. - Статистически значимые различия в формировании социально-психологических установок сотрудников ресторана с разным уровнем успешности по фактору «ориентация на деньги»

Таким образом нами были выявлены различия в формировании социально-психологических установок сотрудников ресторана с разным уровнем успешности.

Далее, при помощи методики "Опросник ИТО Л.Н. Собчик", нами была проведена диагностика индивидуально-типологических качеств сотрудников ресторана с разным уровнем успешности (см. табл.3).

Результаты проведенного исследования свидетельствуют о следующем:

Большинство сотрудников ресторанного комплекса разного уровня успешности, принявшие участие в диагностики отвечали на вопросы с высоким уровнем достоверности.

Таблица 3

Результаты диагностики индивидуально-типологических черт характера сотрудников ресторана с разным уровнем успешности (n=45)

1 подгруппа					
Показатель	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Экстраверсия	15	4,00	9,00	6,53	1,35
Спонтанность	15	3,00	7,00	4,60	1,29
Агрессивность	15	3,00	6,00	3,80	,94
Ригидность	15	3,00	8,00	5,00	1,36
Интроверсия	15	3,00	7,00	3,66	1,39
Сензитивность	15	3,00	7,00	4,13	1,30
Тревожность	15	3,00	6,00	3,86	,99
Лабильность	15	3,00	7,00	4,66	1,11
2 подгруппа					
Показатель	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Экстраверсия	15	4,00	9,00	6,33	1,58
Спонтанность	15	3,00	9,00	4,93	1,94
Агрессивность	15	3,00	7,00	4,06	1,22
Ригидность	15	3,00	7,00	5,06	1,22
Интроверсия	15	3,00	9,00	4,60	2,32
Сензитивность	15	3,00	9,00	4,86	1,84
Тревожность	15	3,00	7,00	4,26	1,16
Лабильность	15	3,00	8,00	5,93	1,43
3 подгруппа					
Показатель	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Экстраверсия	15	3,00	8,00	6,26	1,38
Спонтанность	15	4,00	8,00	6,26	1,57
Агрессивность	15	4,00	9,00	5,73	1,66
Ригидность	15	4,00	8,00	5,93	1,03
Интроверсия	15	3,00	8,00	4,13	1,72
Сензитивность	15	5,00	8,00	6,46	,74
Тревожность	15	4,00	7,00	5,13	,99
Лабильность	15	4,00	8,00	5,66	1,23
Совокупность					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Экстраверсия	45	3,00	9,00	6,37	1,41
Спонтанность	45	3,00	9,00	5,26	1,75
Агрессивность	45	3,00	9,00	4,53	1,54
Ригидность	45	3,00	8,00	5,33	1,26
Интроверсия	45	3,00	9,00	4,13	1,85
Сензитивность	45	3,00	9,00	5,15	1,66
Тревожность	45	3,00	7,00	4,42	1,15
Лабильность	45	3,00	8,00	5,42	1,35

В подгруппе сотрудников с высоким уровнем успешности большинство испытуемых имеют экстравертированную направленность. Средние показатели в подгруппе по данному критерию составляют  $(6,5333 \pm 1,35576)$  - акцентированные черты и свидетельствуют о обращенности большинства успешных сотрудников в мир реально существующих объектов и ценностей, открытости, стремлении к

расширению круга контактов, общительности, что в принципе является свойственным для работников ресторанного бизнеса как представителей профессий типа «человек-человек».

Среди акцентуированных черт личности успешных сотрудников был выявлен показатель «ригидность» ( $5,0000 \pm 1,36277$ ) выражающаяся в некотором субъективизме успешных сотрудников, повышенном стремлении к отстаиванию своих взглядов и принципов, критичности в отношении иных мнений.

В подгруппе сотрудников со средним уровнем успешности наиболее акцентуированные черты были выявлены по критериям: экстраверсия ( $6,3333 \pm 1,58865$ ), ригидность ( $5,0667 \pm 1,22280$ ), лабильность ( $5,9333 \pm 1,43759$ ).

Так, данной подгруппе сотрудников ресторана более свойственна, чем успешным сотрудникам выраженная изменчивость настроения, мотивационная неустойчивость.

В подгруппе сотрудников с низким уровнем успешности наиболее акцентуированные черты были выявлены по критериям: экстраверсия ( $6,2667 \pm 1,38701$ ), спонтанность ( $6,2667 \pm 1,57963$ ), агрессивность ( $5,7333 \pm 1,66762$ ), ригидность ( $5,9333 \pm 1,03280$ ), тревожность ( $5,1333 \pm 0,99043$ ).

Повышенные показатели спонтанности говорят о имеющейся тенденции в данной подгруппе испытуемых проявлять непродуманность в высказываниях и поступках, а показатели агрессивности свидетельствуют об упрямстве и своеволии в отстаивании своих интересов некоторыми сотрудниками с низким уровнем успешности.

В результате анализа полученных результатов выявлено более высокие чем в других подгруппах испытуемых показатели тревожности, которые свидетельствуют об чрезмерных переживаниях без повода или по незначительной причине, восприятию обычных событий и ситуаций, как опасных и недружелюбных; подавленном настроении; ослаблении внимания, отвлечения на тревожные мысли; сложностях в работе из-за

постоянной напряженности у сотрудников с низким уровнем успешности. При этом, следует отметить, что у ряда сотрудников выявлена избыточная выраженность черт личности по данному критерию.

Графически результаты тестирования представлены на рис. 5.

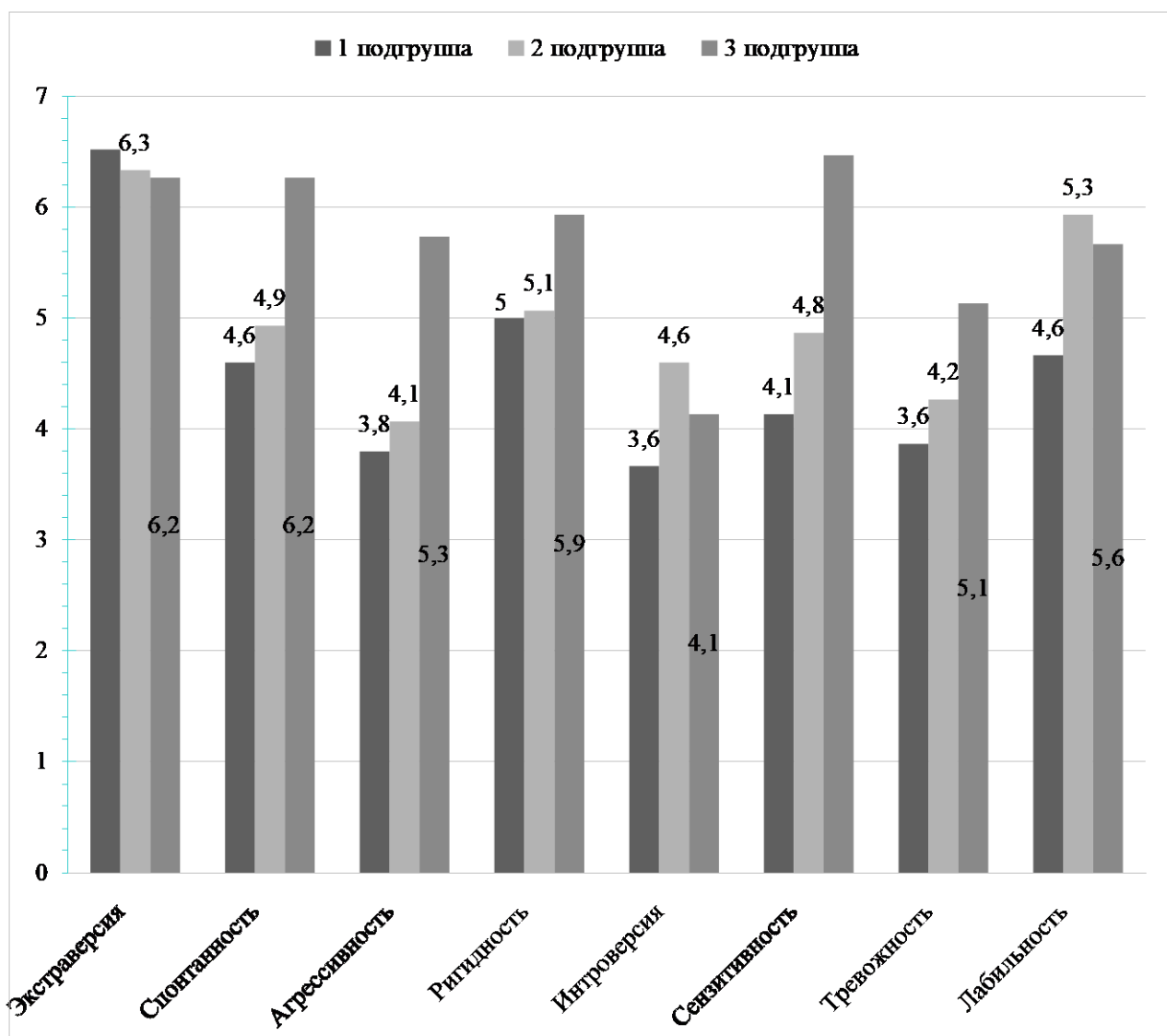


Рис.5. – Степень выраженности индивидуально-типологических черт характера сотрудников ресторана с разным уровнем успешности (ср.знч.)

На круговой диаграмме (см.рис.5) шкалы объединены в полярные пары: экстраверсия – интроверсия, спонтанность – сензитивность, ригидность-лабильность, тревожность-агрессивность.

Было выявлено, что большинство успешных сотрудников ресторана имеют наиболее гармонично выраженные черты личности. При этом, у

сотрудников с низким уровнем успешности наблюдаются более выраженные деструктивные черты: агрессивность, ригидность, тревожность, спонтанность.

Агрессивные и ригидные сотрудники ресторана в процессе межличностного взаимодействия с клиентом склонны к необдуманым, спонтанным и импульсивным действиям, которые могут сопровождаться агрессией. При этом, выявленные в числе сотрудников ресторана интроверты стараются избегать контактов с клиентами.

В сочетании с повышенной эмотивностью данная стратегия поведения может быть объяснена их неуверенностью в собственных способностях и ожиданием негативного отношения со стороны клиента, что значительно снижает уровень обслуживания данными сотрудниками гостей ресторана комплекса.

На профессиональную некомпетентность сотрудников с низким уровнем успешности указывают в равной степени такие способы поведения, как осторожные действия и избегание клиента, присущие интровертам и людям с повышенным уровнем тревожности, а также агрессивные и импульсивные действия сотрудников ресторана с агрессивным и ригидным свойствами личности.

Далее, для подтверждения выдвинутой ранее гипотезы о существующих различиях в формировании индивидуально-типологических черт сотрудников ресторана с разным уровнем успешности нами было проведено исследование статистически значимых различий. Данный анализ был выполнен с помощью критерия Краскала-Уоллиса для независимых выборок.

Так, нами были выявлены значимые различия по критериям: спонтанность, агрессивность, сензитивность, тревожность, лабильность (см. рис.6).



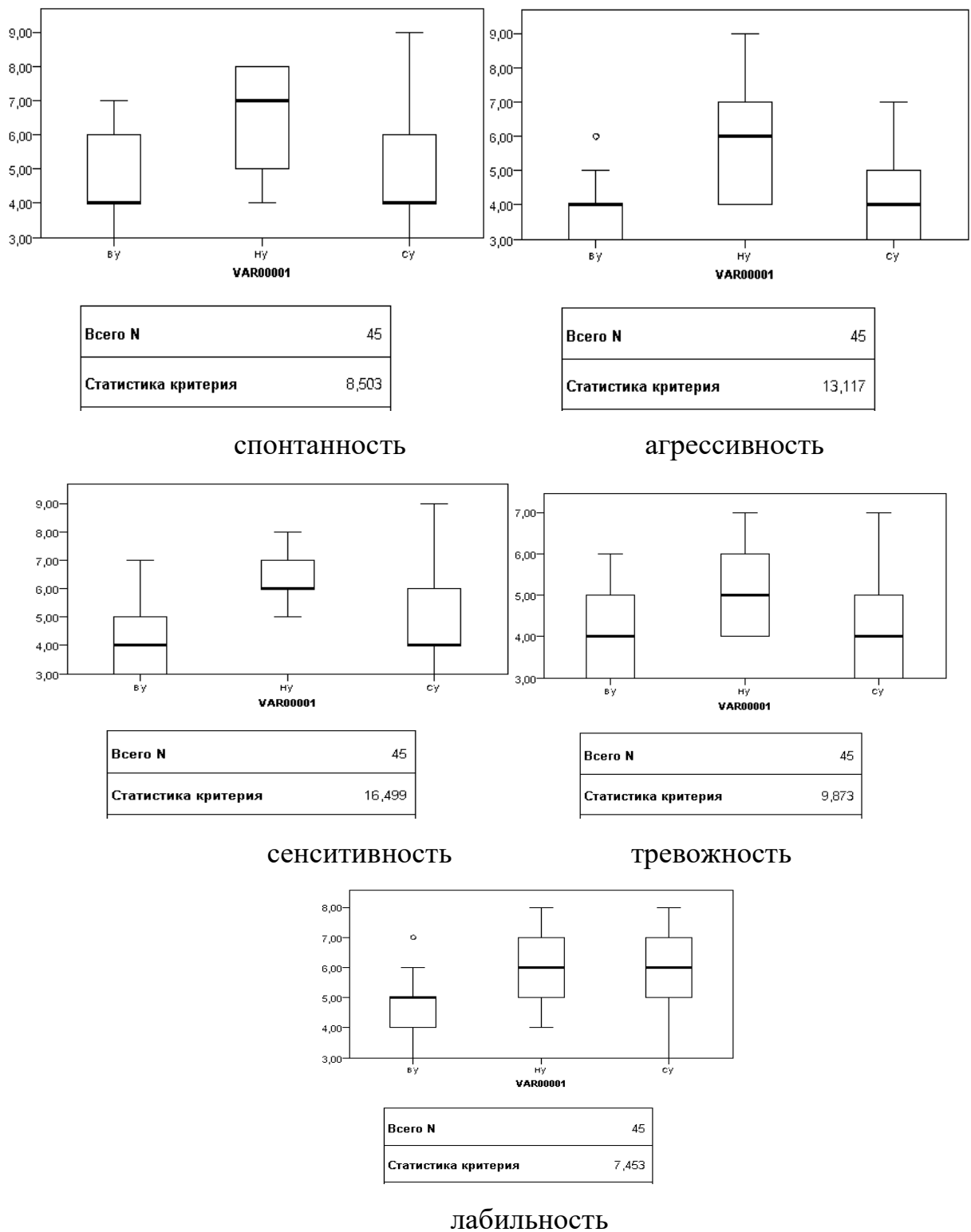


Рис.6. - Статистически значимые различия в формировании индивидуально-типологических черт сотрудников ресторана с разным уровнем успешности

Мы видим, что у сотрудников ресторана с низким уровнем более выражены такие деструктивные черты, как: сенситивность, проявляющаяся в пессимистичности при оценке перспектив; лабильность, проявляющаяся в

повышенной импульсивности при работе с клиентами ресторана, агрессивность, ригидность, спонтанность и тревожность.

В результате проведенного корреляционного анализа (см. Приложение 3) была установлена прямая тесная связь между спонтанностью и агрессивностью ( $,626^{**}$ ); прямая связь между агрессивностью и тревожностью ( $,316^*$ ), сензитивностью ( $,276$ ).

При этом, наиболее сильные связи обнаружены по факторам: экстраверсия, тревожность, агрессивность, спонтанность и сензитивность, несколько ниже показатели корреляции по факторам ригидность и лабильность.

Далее была проведена диагностика сотрудников ресторана по методике "16-факторный личностный опросник Р.Б. Кеттела", результаты которой представлены в табл. 4 (см. рис. 7).

В результате проведенной диагностики было выявлено:

Фактор А («замкнутость – общительность»)

Группа 1  $-7,8000 \pm 0,86189$

Группа 2  $-7,4000 \pm 0,91026$

Группа 3  $-6,4667 \pm 1,40746$

Для низкого значения (А-) характерно: скрытность, обособленность, отчужденность, недоверчивость, необщительность, замкнутость, критичность, склонность к объективности, ригидности, к излишней строгости в оценке людей. Трудности в установлении межличностных, непосредственных контактов.

Для высокого значения (А+) характерно: общительность, открытость, естественность, непринужденность, готовность к сотрудничеству, приспособляемость, внимание к людям, готовность к совместной работе, активность в устранении конфликтов в группе, готовность идти на поводу. Легкость в установлении непосредственных, межличностных контактов.

Таблица 4

Результаты диагностики сотрудников ресторана по методике "16-факторный личностный опросник Р.Б. Кеттела" (n=45)

Фактор	совокупность		1 группа		2 группа		3 группа	
	Mean	Std. Dev	Mean	Std. Dev	Mean	Std. Dev	Mean	Std. Dev
A	7,22	1,20	7,80	,86	7,40	,91	6,46	1,40
B	5,97	1,38	6,80	1,32	5,80	1,26	5,33	1,23
C	5,93	1,42	7,06	1,03	5,80	,86	4,93	1,43
E	5,73	1,35	4,93	1,22	5,86	1,24	6,40	1,24
F	5,55	1,28	5,53	1,35	5,60	,91	5,53	1,59
G	5,80	1,73	7,53	,91	5,66	1,29	4,20	1,01
H	6,42	1,21	6,60	1,18	6,53	1,40	6,13	1,06
I	5,33	1,58	5,26	1,33	5,40	1,80	5,33	1,67
L	5,15	1,49	3,86	,91	5,53	1,30	6,06	1,27
M	4,80	1,27	4,93	1,33	4,73	1,09	4,73	1,43
N	6,28	1,54	7,46	1,18	6,40	1,18	5,00	1,19
O	4,93	1,48	3,86	,99	4,93	1,38	6,00	1,25
Q1	5,97	1,68	7,60	,91	6,00	1,25	4,33	,89
Q2	5,84	1,41	7,00	1,06	5,66	1,17	4,86	1,12
Q3	5,73	1,42	7,06	1,03	5,66	,81	4,46	,99
Q4	5,53	1,50	7,13	,74	5,26	,88	4,20	1,01
F1	6,40	1,21	5,53	,99	6,93	1,16	6,73	1,03
F2	6,35	1,41	6,66	1,39	6,13	1,50	6,26	1,38
F3	5,77	1,41	6,00	1,13	5,53	1,55	5,80	1,56
F4	5,77	1,24	6,00	1,00	5,60	1,24	5,73	1,48

Фактор В (интеллект)

Группа 1 -6,8000±1,32

Группа 2 -5,8±,86

Группа 3 – 5,3±1,23

Для низкого значения (В-) характерно: конкретность и некоторая ригидность мышления, затруднения в решении абстрактных задач, сниженная оперативность мышления, недостаточный уровень общей вербальной культуры.

Для высокого значения (В+) характерно: развитое абстрактное мышление, оперативность, сообразительность, быстрая обучаемость. Достаточно высокий уровень общей культуры, особенно вербальной.

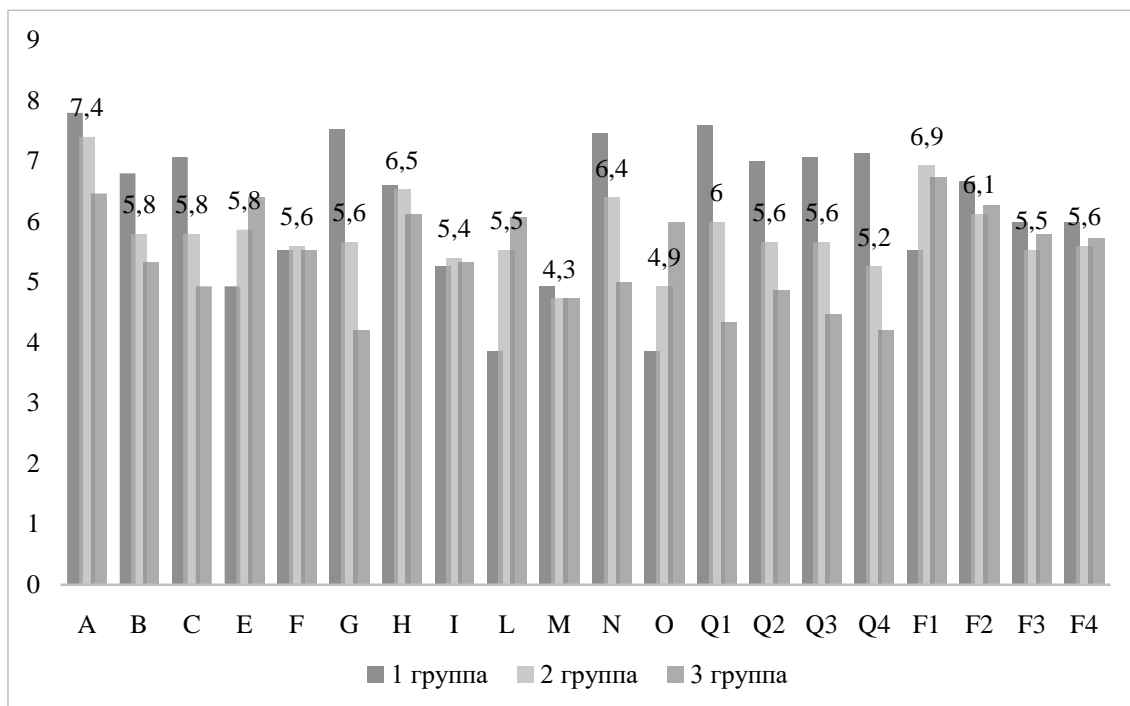


Рис.6. – Результаты диагностики психологических характеристик сотрудников ресторана с разным уровнем успешности (ср.зн.)

Фактор С («эмоциональная нестабильность – эмоциональная стабильность»)

Группа 1  $-7,06 \pm 1,03$

Группа 2  $-5,8 \pm 0,86$

Группа 3  $-4,93 \pm 1,43$

Для низкого значения (С-) характерно: эмоциональная неустойчивость, импульсивность; человек находится под влиянием чувств, переменчив в настроениях, легко расстраивается, неустойчив в интересах. Низкая толерантность по отношению к фрустрации, раздражительность, утомляемость.

Для высокого значения (С+) характерно: эмоциональная устойчивость, выдержанность; человек эмоционально зрелый, спокойный, устойчив в интересах, работоспособный, может быть ригидным, ориентирован на реальность.

Фактор Е («подчиненность – доминантность») = 5 (Е-)

Группа 1  $-4,93 \pm 1,22$

Группа 2  $-5,86 \pm 1,24$

Группа 3  $-6,4 \pm 1,24$

Для низкого значения (E<sup>-</sup>) характерно: мягкость, уступчивость, тактичность, кроткость, любезность, зависимость, безропотность, услужливость, почтительность, застенчивость, готовность брать вину на себя, скромность, экспрессивность, склонность легко выходить из равновесия.

Для высокого значения (E<sup>+</sup>) характерно: самостоятельность, независимость, настойчивость, упрямство, напористость, своенравие, иногда конфликтность, агрессивность, отказ от признания внешней власти, склонность к авторитарному поведению, жажда восхищения, бунтарь.

Фактор F («сдержанность – экспрессивность»)

Группа 1  $-5,53 \pm 1,35$

Группа 2  $-5,6 \pm 0,91$

Группа 3  $-5,53 \pm 1,59$

Для низкого значения (F<sup>-</sup>) характерно: благоразумие, осторожность, рассудительность в выборе партнера по общению. Склонность к озабоченности, беспокойству о будущем, пессимистичность в восприятии действительности, сдержанность в проявлении эмоций.

Для высокого значения (F<sup>+</sup>) характерно: жизнерадостность, импульсивность, восторженность, беспечность, безрассудность в выборе партнеров по общению, эмоциональная значимость социальных контактов, экспрессивность, экспансивность, эмоциональная яркость в отношениях между людьми, динамичность общения, которая предполагает эмоциональное лидерство в группах.

Фактор G («низкая нормативность поведения – высокая нормативность поведения»)

Группа 1  $-7,5 \pm 0,91$

Группа 2  $-5,66 \pm 1,29$

Группа 3  $-4,2 \pm 1,01$

Для низкого значения (G<sup>-</sup>) характерно: склонность к непостоянству, подверженность влиянию чувств, случая и обстоятельств. Потворствует своим желаниям, не делает усилий по выполнению групповых требований и норм. Неорганизованность, безответственность, импульсивность, отсутствие согласия с общепринятыми моральными правилами и стандартами, гибкость по отношению к социальным нормам, свобода от их влияния, иногда беспринципность и склонность к асоциальному поведению.

Для высокого значения (G<sup>+</sup>) характерно: добросовестность, ответственность, стабильность, уравновешенность, настойчивость, склонность к морализированию, разумность, совестливость. Развитое чувство долга и ответственности, осознанное соблюдение общепринятых моральных правил и норм, настойчивость в достижении цели, деловая направленность.

Фактор H («робость – смелость»)

Группа 1 -6,6±1,18

Группа 2 -6,5±1,4

Группа 3 – 6,13±1,06

Для низкого значения (H<sup>-</sup>) характерно: робость, застенчивость, эмоциональная сдержанность, осторожность, социальная пассивность, деликатность, внимательность к другим, повышенная чувствительность к угрозе, предпочтение индивидуального стиля деятельности и общения в малой группе (2–3 человека).

Для высокого значения (H<sup>+</sup>) характерно: смелость, предприимчивость, активность; человек имеет эмоциональные интересы, готовность к риску и сотрудничеству с незнакомыми людьми в незнакомых обстоятельствах, способность принимать самостоятельные, неординарные решения, склонность к авантюризму и проявлению лидерских качеств.

Фактор I («жесткость – чувствительность»)

Группа 1 -5,2±1,33

Группа 2 -5,4±1,8

Группа 3 – 5,33±1,67

Для низкого значения (I-) характерно: несентиментальность, самоуверенность, суровость, рассудочность, гибкость в суждениях, практичность, иногда некоторая жесткость и черствость по отношению к окружающим, рациональность, логичность.

Для высокого значения (I+) характерно: чувствительность, впечатлительность, богатство эмоциональных переживаний, склонность к романтизму, художественное восприятие мира, развитые эстетические интересы, артистичность, женственность, склонность к эмпатии, сочувствию, сопереживанию и пониманию других людей, утонченная эмоциональность.

Фактор L («доверчивость – подозрительность»)

Группа 1  $-3,86 \pm 0,91$

Группа 2  $-5,53 \pm 1,302$

Группа 3  $-6,06 \pm 1,27$

Для низкого значения (L-) характерно: открытость, уживчивость, терпимость, покладистость; свобода от зависти, уступчивость. Может быть чувство собственной незначительности.

Для высокого значения (L+) характерно: осторожность, эгоцентричность, настороженность по отношению к людям; склонность к ревности, стремление возложить ответственность за ошибки на окружающих, раздражительность. Иногда автономность, самостоятельность и независимость в социальном поведении.

Фактор M («практичность – мечтательность»)

Группа 1  $-4,93 \pm 1,33$

Группа 2  $-4,73 \pm 1,09$

Группа 3  $-4,73 \pm 1,43$

Для низкого значения (M-) характерно: высокая скорость решения практических задач, прозаичность, ориентация на внешнюю реальность, развитое конкретное воображение, практичность, реалистичность.

Для высокого значения (M+) характерно: богатое воображение, поглощенность своими идеями, внутренними иллюзиями («витает в

облаках»)), легкость отказа от практических суждений, умение оперировать абстрактными понятиями, ориентированность на свой внутренний мир; мечтательность.

Фактор N («прямолинейность – дипломатичность»)

Группа 1  $-7,46 \pm 1,187$

Группа 2  $-6,4 \pm 1,183$

Группа 3  $-5,0 \pm 1,19$

Для низкого значения (N<sup>-</sup>) характерно: откровенность, простота, наивность, прямолинейность, бестактность, естественность, непосредственность, эмоциональность, недисциплинированность, неумение анализировать мотивы партнера, отсутствие проницательности, простота вкусов, довольствие имеющимся.

Для высокого значения (N<sup>+</sup>) характерно: изысканность, умение вести себя в обществе, в общении дипломатичность, эмоциональная выдержанность, проницательность, осторожность, хитрость, эстетическая изощренность, иногда ненадежность, умение находить выход из сложных ситуаций, расчетливость.

Фактор O («спокойствие – тревожность»)

Группа 1  $-3,86 \pm 0,99$

Группа 2  $-4,93 \pm 1,38$

Группа 3  $-6,0 \pm 1,25$

Для низкого значения (O<sup>-</sup>) характерно: беспечность, самонадеянность, жизнерадостность, уверенность в себе и в своих силах, безмятежность, небоязливость, хладнокровие, спокойствие, отсутствие раскаяния и чувства вины.

Для высокого значения (O<sup>+</sup>) характерно: беспокойство, озабоченность, ранимость, ипохондричность, подверженность настроению, страх, неуверенность в себе, склонность к предчувствиям, самобичеванию, к депрессиям, чувствительность к одобрению окружающих, чувство вины и недовольство собой.

Фактор Q1 («консерватизм – радикализм»)



Группа 1 -7,6±,91

Группа 2 -6,0±1,25

Группа 3 – 4,33±,89

Для низкого значения (Q1–) характерно: консервативность, устойчивость по отношению к традициям, сомнение в отношении к новым идеям и принципам, склонность к морализации и нравоучениям, сопротивление переменам, узость интеллектуальных интересов, ориентация на конкретную реальную деятельность.

Для высокого значения (Q1+) характерно: свободомыслие, экспериментаторство, наличие интеллектуальных интересов, развитое аналитическое мышление, восприимчивость к переменам, к новым идеям, недоверие к авторитетам, отказ принимать что-либо на веру, направленность на аналитическую, теоретическую деятельность.

Фактор Q2 («конформизм – нонконформизм»)

Группа 1 -7,0±1,06

Группа 2 -5,66±1,17

Группа 3 – 4,86±1,12

Для низкого значения (Q2–) характерно: зависимость от мнения и требований группы, социальность, следование за общественным мнением, стремление работать и принимать решения вместе с другими людьми, низкая самостоятельность, ориентация на социальное одобрение.

Для высокого значения (Q2+) характерно: независимость, ориентация на собственные решения, самостоятельность, находчивость, стремление иметь собственное мнение. При крайних высоких оценках склонность к противопоставлению себя группе и желание в ней доминировать.

Фактор Q3 («низкий самоконтроль – высокий самоконтроль»)

Группа 1 -7,06±1,032

Группа 2 -5,66±,81

Группа 3 – 4,46±,99

Для низкого значения (Q3-) характерно: низкая дисциплинированность, следует своим желаниям, зависимость от настроений, неумение контролировать свои эмоции и поведение.

Для высокого значения (Q3+) характерно: целенаправленность, сильная воля, умение контролировать свои эмоции и поведение.

Фактор Q4 («расслабленность – напряженность»)

Группа 1 -7,13±,74

Группа 2 -5,26±,88

Группа 3 – 4,2±1,01

Для низкого значения (Q4-) характерно: расслабленность, вялость, апатичность, спокойствие, низкая мотивация, излишняя удовлетворенность, невозмутимость.

Для высокого значения (Q4+) характерно: собранность, энергичность, напряженность, фрустрированность, повышенная мотивация, беспокойство, взвинченность, раздражительность.

Интерпретация вторичных факторов

Фактор F1 («низкая тревожность – высокая тревожность»)

Группа 1 -5,53±,99

Группа 2 -6,93±1,16

Группа 3 – 6,73±1,03

Для низкого значения (F1-) характерно: в общем этот человек удовлетворен тем, что есть, и может добиться того, что ему кажется важным. Однако очень низкие баллы могут означать недостаток мотивации в трудных ситуациях.

Для высокого значения (F1+) характерно: высокий уровень тревоги в ее обычном понимании. Тревога не обязательно невротическая, поскольку она может быть обусловлена ситуационно. Однако в чем-то имеет неприспособленность, т. к. человек недоволен в степени, которая не позволяет ему выполнять требования и достигать того, что желает. Очень высокая тревога обычно нарушает продуктивность и приводит к соматическим расстройствам.

Фактор F2 («интроверсия – экстраверсия»)

Группа 1  $-6,66 \pm 1,39$

Группа 2  $-6,13 \pm 1,5$

Группа 3  $-6,26 \pm 1,38$

Для низкого значения (F2-) характерно: склонность к сухости, к самоудовлетворению, замороженности межличностных контактов. Это может быть благоприятно в работе, требующей точности.

Для высокого значения (F2+) характерно: социально контактен, незаторможен, успешно устанавливает и поддерживает межличностные связи. Это может быть очень благоприятным моментом в ситуациях, требующих темперамента такого типа. Эту черту следует считать всегда благоприятным прогнозом в трудовой деятельности.

Фактор F3 («чувствительность – уравновешенность»)

Группа 1  $-6,0 \pm 1,13$

Группа 2  $-5,53 \pm 1,55$

Группа 3  $-5,8 \pm 1,56$

Для низкого значения (F3-) характерно: тенденция испытывать затруднения в связи с проявляющейся во всем эмоциональностью. Эти люди могут относиться к типу недовольных и фрустрированных. Однако присутствует чувствительность к нюансам жизни. Вероятно, имеются артистические наклонности и мягкость. Если у такого человека возникает проблема, то на ее разрешение требуется много размышлений до начала действий.

Для высокого значения (F3+) характерно: предприимчивая, решительная и гибкая личность.

Этот сотрудник склонен не замечать жизненных нюансов, направляя свое поведение на слишком явное и очевидное. Если возникают трудности, то они вызывают быстрое действие без достаточного размышления.

Фактор F4 («конформность – независимость»)

Группа 1  $-6,0 \pm 1,00$

Группа 2  $-5,6 \pm 1,24$

### Группа 3 – 5,73±1,48

Для низкого значения (F4–) характерно: зависимая от группы, пассивная личность, нуждающаяся в поддержке других лиц и ориентирующая свое поведение в направлении людей, которые такую поддержку оказывают.

Для высокого значения (F4+) характерно: агрессивная, независимая, отважная, резкая личность. Стараются выбрать такие ситуации, где подобное поведение, по крайней мере, терпят. Проявляет значительную инициативу.

Для подтверждения выдвинутой в начале исследования гипотезы о существующих различиях в формировании социально-психологических особенностей личности сотрудников ресторана разного уровня успешности нами было проведено исследование статистически значимых различий. Данный анализ был выполнен с помощью критерия Краскала-Уоллиса для независимых выборок (см. рис.7).

В результате проведенного анализа выявлено, что социально-психологические особенности личности сотрудников ресторана разного уровня успешности имеют достоверно выраженные различия при уровне достоверности  $p=,05$  по факторам: А, В, С, Е, G, L, N, О, Q1, Q2, Q3, Q4, F1.

Итоги по проверке гипотезы			
Нулевая гипотеза	Критерий	Значимость	Решение
1. Распределение VAR00002 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,012	Нулевая гипотеза отклоняется.
2. Распределение VAR00003 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,013	Нулевая гипотеза отклоняется.
3. Распределение VAR00004 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,000	Нулевая гипотеза отклоняется.
4. Распределение VAR00005 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,013	Нулевая гипотеза отклоняется.
5. Распределение VAR00006 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,078	Нулевая гипотеза принимается.
6. Распределение VAR00007 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,000	Нулевая гипотеза отклоняется.
7. Распределение VAR00008 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,362	Нулевая гипотеза принимается.
8. Распределение VAR00009 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,949	Нулевая гипотеза принимается.
9. Распределение VAR00010 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,000	Нулевая гипотеза отклоняется.

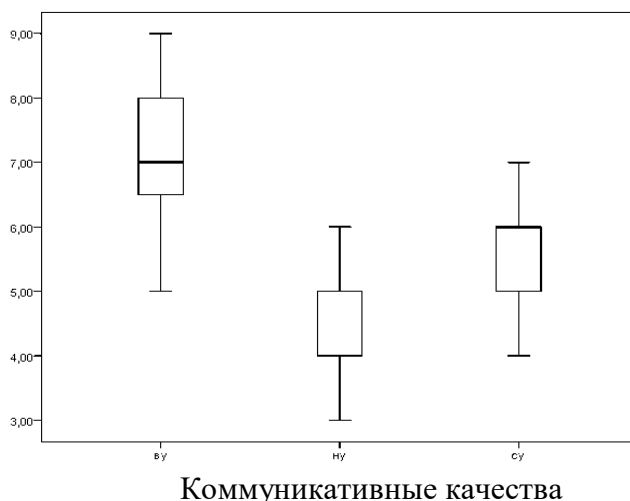
Выводятся асимптотические значения. Уровень значимости равен ,05

Нулевая гипотеза	Критерий	Значимость	Решение
10. Распределение VAR00011 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,857	Нулевая гипотеза принимается.
11. Распределение VAR00012 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,000	Нулевая гипотеза отклоняется.
12. Распределение VAR00013 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,000	Нулевая гипотеза отклоняется.
13. Распределение VAR00014 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,000	Нулевая гипотеза отклоняется.
14. Распределение VAR00015 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,000	Нулевая гипотеза отклоняется.
15. Распределение VAR00016 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,000	Нулевая гипотеза отклоняется.
16. Распределение VAR00017 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,000	Нулевая гипотеза отклоняется.
17. Распределение VAR00018 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,004	Нулевая гипотеза отклоняется.

Нулевая гипотеза	Критерий	Значимость	Решение
Распределение VAR00018 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краuskal-Уоллиса для независимых выборок	,551	Нулевая гипотеза принимается.
Распределение VAR00019 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краuskal-Уоллиса для независимых выборок	,746	Нулевая гипотеза принимается.
Распределение VAR00020 является одинаковым для категорий VAR00001.	Критерий Краuskal-Уоллиса для независимых выборок	,687	Нулевая гипотеза принимается.

Рис.7. – Итоги по проверке гипотезы

Так, работники ресторана с высоким уровнем успешности имеют более выраженную эмоциональную яркость, естественность и непринуждённость поведения, готовность к сотрудничеству, общительность. Они имеют достаточно высокий уровень интеллектуального развития, эмоциональную зрелость и уверенность в себе, дисциплинированы и добросовестны в работе, терпимы и уживчивы, покладисты, дипломатичны, имеют высокий уровень самодисциплины (см. рис. 8). При этом отмечено, что сотрудники ресторана, имеющие низкий уровень успешности имеют значимо более низкие показатели развития таких коммуникативных свойств, как: общительность, дипломатичность, самостоятельность, а также уровня эмоциональной устойчивости и смелости в социальных контактах. У данной группы сотрудников ресторана более выражены показатели агрессивности, тревожности, подозрительности, беспечности, неудовлетворенности. Данные сотрудники также обладают слабой волей, плохим самоконтролем, неумением организовать свою деятельность.



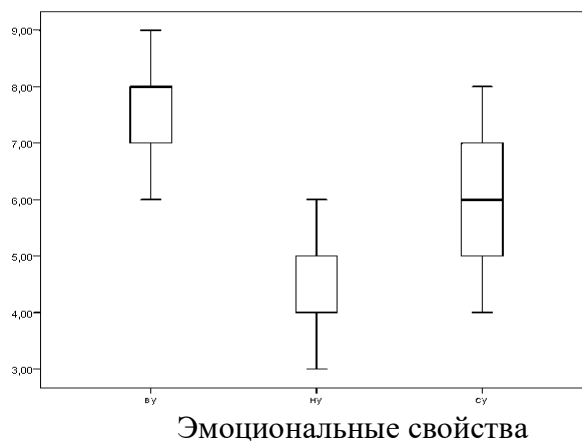


Рис.8. – Формирование значимых различий группы коммуникативных качеств и эмоциональных свойств сотрудников ресторана

Таким образом, применение к эмпирическим данным непараметрической статистики Краскала-Уоллиса позволило установить наличие статистически значимых различий между всеми 3 группами испытуемых, различающимися по уровню профессиональной успешности. Наиболее значимые различия ( $p < 0,01$ ) обозначились между высоко и низко успешными группами испытуемых сотрудников ресторана.

Необходимо отметить, что психологические детерминанты успешности профессиональной деятельности сотрудников ресторана обуславливаются характером их профессиональной деятельности, основанной на построении взаимодействия с клиентом. Данная особенность объясняет ведущую роль среди них коммуникативных (общительность и направленность на общение) и эмоционально-волевых (эмоциональная устойчивость, уверенность в себе, самоконтроль) свойств личности. Далее, при помощи корреляционного анализа нами была выявлена взаимосвязь между чертами личности сотрудников ресторана (см. табл.5).

Таблица 5

Взаимосвязь между чертами личности отражающими относительно устойчивые способы взаимодействия сотрудников ресторана с окружающим миром и самим собой

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	1	,057	,354*	-,339*	-,023	,315*	,540**	,163	-,437**	,045	,429**	-,233
B	,057	1	,506**	-,051	,147	,224	-,062	-,152	-,272	-,131	,278	-,343*

C	,354*	,506**	1	-,352*	-,041	,362*	,175	-,111	-,403**	,131	,464**	-,401**
E	-,339*	-,051	-,352*	1	,399**	-,322*	,001	,255	,347*	-,058	-,223	,398**
F	-,023	,147	-,041	,399**	1	,081	,398**	,152	-,105	-,319*	,054	,103
G	,315*	,224	,362*	-,322*	,081	1	,127	,017	-,548**	,012	,470**	-,534**
H	,540**	-,062	,175	,001	,398**	,127	1	,221	-,112	-,018	,272	-,060
I	,163	-,152	-,111	,255	,152	,017	,221	1	-,042	-,136	,099	,116
L	-,437**	-,272	-,403**	,347*	-,105	-,548**	-,112	-,042	1	,125	-,315*	,457**
M	,045	-,131	,131	-,058	-,319*	,012	-,018	-,136	,125	1	,146	-,116
N	,429**	,278	,464**	-,223	,054	,470**	,272	,099	-,315*	,146	1	-,487**
O	-,233	-,343*	-,401**	,398**	,103	-,534**	-,060	,116	,457**	-,116	-,487**	1
Q1	,260	,242	,370*	-,361*	,048	,944**	,016	-,023	-,577**	-,045	,360*	-,528**
Q2	,288	,785**	,730**	-,295*	-,126	,366*	-,001	-,068	-,312*	,058	,395**	-,460**
Q3	,208	,434**	,757**	-,427**	-,017	,585**	,146	-,071	-,452**	,020	,470**	-,386**
Q4	,272	,452**	,688**	-,465**	,078	,616**	,135	,019	-,474**	,010	,421**	-,412**
F1	-,327*	-,035	-,050	,232	-,145	-,489**	-,225	-,225	,392**	,053	-,305*	,154
F2	-,061	,293	,170	-,021	-,011	,002	,043	,068	-,070	-,048	,253	-,216
F3	-,064	,067	-,042	-,091	-,006	-,055	,029	,024	-,048	,202	,259	-,268
F4	-,255	,182	,017	-,009	,022	,053	-,027	,039	,093	,158	,141	,004

\*\* . Корреляция значима на уровне 0.01 (2-сторон.).

\* . Корреляция значима на уровне 0.05 (2-сторон.).

Так нами была выявлена прямая взаимосвязь между общительностью и эмоциональной стабильностью ( $,354^{**}$ ), дипломатичностью ( $,429^{**}$ ) и высокой нормативностью поведения ( $,315^{*}$ ).

Также наблюдается тесная прямая взаимосвязь между показателем самоконтроля и интеллектом ( $,785^{**}$ ), а также показателем интеллекта и самодостаточности ( $,785^{**}$ ).

Выявлена обратная связь между факторами самодостаточность и «покорность-доминантность» ( $-,295^{*}$ ), а также факторами высокая нормативность поведения – «спокойствие-тревожность» ( $-,534^{**}$ ). При отрицательной связи низким значениям признака самодостаточности соответствуют высокие значения покорности. При высоких показателях нормативности поведения повышается уровень спокойствия сотрудника. При уменьшении значения первой переменной пропорционально увеличиваются значения второй переменной.

Далее согласно методики "Экспертная оценка профессиональных качеств А.И.Турчинова" нами была проведена оценка профессиональных

качеств сотрудников ресторана (см. табл.6). Выделенные психологические детерминанты профессиональной успешности сотрудников ресторана - коммуникабельность, вежливость, честность, стрессоустойчивость, ответственность и др. Минимальный балл при оценке экспертов – 0, максимальный балл – 5.

Таблица 6 – Экспертная оценка профессиональных качеств сотрудников ресторана (n=45)

Фактор	1 группа Mean	2 группа Mean	3 группа Mean
Коммуникабельность	4	3,8	3,3
Вежливость и доброжелательность	3,6	2,9	2,6
Стрессоустойчивость	3,4	3,4	3,35
Умение работать в команде	3,81	3,5	3,4
Исполнительность и ответственность	3,82	2,75	2,62
Честность	4,6	3,54	2,94
Работоспособность	4,4	3,6	3,52
Общая культура	4,15	3,41	3,1
Хорошие манеры	4	3,6	3,52

В результате проведенной оценки профессиональных качеств сотрудников ресторана было выявлено, что успешные сотрудники имеют значимо более высокие оценки экспертов по всем профессионально важным качествам (см. рис 9).

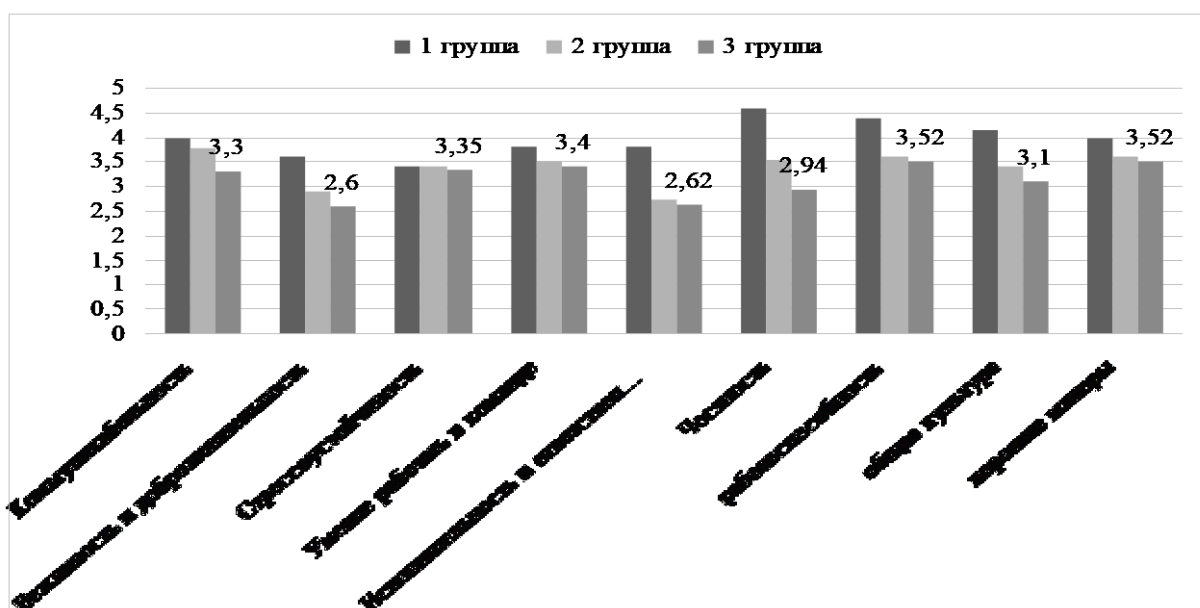




Рис.9. – Профессионально значимые качества сотрудников ресторана  
(ср.зн.)

Сотрудники с низким уровнем успешности имеют дефицит развития профессиональных качеств. На фоне низкой эмоциональной устойчивости и самоконтроля обладают низкой стрессоустойчивостью и уверенностью в себе, им свойственна неуверенность, низкий уровень коммуникабельности и доброжелательности по отношению к клиентам, как следствие - неудовлетворенность собой, тревога и депрессия, неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, редукция профессиональных обязанностей, выраженная враждебность и негативизм, повышенный уровень агрессии.

### **2.3. Разработка, реализация и проверка эффективности программы по развитию профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана**

Очевидно, что для успешной деятельности человеку нужны определенные навыки общения с другими людьми, умение планировать свои цели и достигать их, отдыхать и поддерживать себя в рабочем состоянии.

Недостаточность профессиональной компетенции персонала ресторана может отразиться не только на обслуживании гостя, но и на взаимоотношениях с другими сотрудниками. Хорошо может работать только сплоченная команда профессионалов, имеющая развитую корпоративную культуру заведения, что в конечном итоге и повысит престиж и посещаемость ресторанного комплекса. Следует подчеркнуть, что в основе успехов или неудач ресторана лежат причины, которые прямо или косвенно связаны с уровнем его корпоративной культуры. Корпоративная культура представляется совокупностью ценностей и убеждений, предопределяющих нормы поведения сотрудников ресторана.

В корпоративной культуре исследуемого ресторанного комплекса сфокусирована система материальных и духовных ценностей и выраженная

в требованиях к профессионализму сотрудников присущих данному заведению, которая отражает индивидуальность ресторана и проявляется в поведении работников. При этом, ценности корпоративной культуры ресторанного комплекса обеспечивают эффективное взаимодействие и взаимопонимание сотрудников.

Анализ особенностей профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана позволил выявить ряд психологических условий развития их личностно-профессиональных качеств, среди которых можно указать, во-первых, на необходимость формирования психологических знаний относительно специфики и проблем деятельности в сфере услуг; во-вторых, целесообразность ориентации работников ресторана на самопознание, осознание ими своих личностно-профессиональных качеств и их постоянный мониторинг; в-третьих, развитие умений и навыков конструктивного решения проблемных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности в сфере услуг; в-четвертых, необходимость актуализации потребности в профессиональном саморазвитии, формирование навыков конструктивной совместной деятельности в процессе профессиональной деятельности; в-пятых, необходимость совершенствования корпоративной культуры в исследуемом ресторанном комплексе. С учетом этих условий была создана программа развития личностно-профессиональных качеств работников ресторана с целью внедрения ее в ресторанном комплексе.

Для повышения эффективности деятельности сотрудников ресторана предлагаем провести тренинг-практикум «Развитие профессионально значимых качеств», в котором примут участие сотрудники исследуемой организации. Время проведения тренинга: 16 часов. Коррекционно-развивающая, тренинговая программа представлена в Приложении 4.

Целью тренинга является: развитие профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана, корректировка профессионально значимых качеств сотрудников ресторана.

Программой предусматривалось развитие личностно-профессиональных качеств сотрудников ресторана в 4 этапа согласно рассмотренной нами в первой главе исследования модели личностно-профессиональных качеств специалиста сферы услуг. Таким образом, для оказания психологического содействия официантам со средним и низким уровнем профессиональной успешности разработана программа развития.

Задачи тренинга: проработать основные профессионально значимые качества сотрудников ресторана для сервисного обслуживания, сформировать понимание, что официант, бармен помимо основной профессии обладают ещё одной – «продавец», являются носителем ценностей компании и формирует имидж ресторана. Показать влияние личной эффективности на профессиональную, проработать на практике технологии эффективной коммуникации.

Участники тренинга: официанты, администраторы, бармены контактного бара с низким уровнем профессиональной успешности.

Для качественного и результативного процесса было предложено провести обучение в форме тренингов. Каждая тема программы предусматривала два блока: теоретический и практический, что позволило в режиме реального времени получать и усваивать новые знания и навыки.

Для получения максимально качественного результата нами были использованы следующие инструменты: ролевые игры; информационные блоки; целевые упражнения в группах; индивидуальные задания; диагностика персонала ресторана посредством тестирования в рамках которого был определен потенциал профессионального роста сотрудников.

На первом этапе развивались такие личностно-профессиональные качества коммуникативного блока как социально-коммуникативная адаптивность, стремление к согласию, оптимизм, толерантность посредством тренинговых упражнений по развитию коммуникативности и корпоративности.

На втором этапе тренинга предусматривалось развитие личностно-профессиональных качеств мотивационного блока: ориентация на труд, его

процесс и результат, альтруизм с помощью соответствующих тренинговых упражнений.

На третьем этапе стимулировалась к активации рефлексивность с помощью тренинговых упражнений по развитию личностного самовосприятия, самопонимания, самоопределения.

На четвертом этапе для формирования характерологического блока, а именно самоуважения, силы воли и активности проводились занятия, которые включали проектные задачи и деловые игры, направленные на моделирование и решение проблемных ситуаций профессиональной деятельности специалиста в сфере услуг.

На пятом этапе посредством игровых занятий формировалась здоровая корпоративная культура сотрудников ресторанного комплекса

Разработанная нами программа была внедрена в организацию деятельности ресторанного комплекса при работе с сотрудниками ресторана средней и низшей категории с низким уровнем профессиональной успешности. Развитие личностно-профессиональных качеств сотрудников ресторана происходил путем внедрения в подготовительный процесс специально разработанной и подобранной системы методов психологического воздействия в течении тренинговых занятий.

В рамках тренинга проводились занятия по формированию профессионально важных качеств сотрудников ресторана, а также формировались навыки эффективной работы в команде, а именно: работы на уровне взаимодействия, взаимовыручки официантов в условиях нехватки времени, занятия по налаживанию работы внутренних процессов в команде. В конце тренинга были обсуждены преимущества командной работы.

Обязательным элементом окончания каждого дня тренинговых занятий является рефлексия – самоанализ деятельности и ее результатов.

Именно рефлексия лежит в основе таких мыслительных процессов, как понимание, сравнение, сопоставление, целеполагание, планирование, контроль, самооценка. Целями рефлексии является: вспомнить, выявить и осознать основные компоненты деятельности: ее смысл, типы, способы,

проблемы, пути их решения, полученные результаты и др. Рефлексия помогает сотрудникам ресторана с низким уровнем успешности сформулировать полученные результаты, определить цели дальнейшей работы, скорректировать свой профессиональный путь.

Результатом рефлексивной деятельности является формирование и развитие ключевых компетенций сотрудников ресторана, в первую очередь компетенций самоорганизации – умения ставить цели, задачи, планировать и организовывать свою деятельность, осуществлять самоконтроль и самооценку.

Использование активных методов работы, позволило повысить эффективность развития коммуникативных навыков сотрудников ресторана, а также таких качеств, как: сплоченность, взаимовыручка, взаимоуважение, ответственность за свои поступки перед окружающими.

Знания и навыки, полученные на тренинге, позволили персоналу ресторана с низким уровнем успешности выйти на качественно новый уровень обслуживания гостей.

Далее для подтверждения эффективности использования разработанной программы в повышении развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана нами была проведена повторная диагностика сотрудников ресторана, использовалась методика «Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере О.Ф. Потемкиной», результаты диагностики представлены на рис. 10, табл.7.

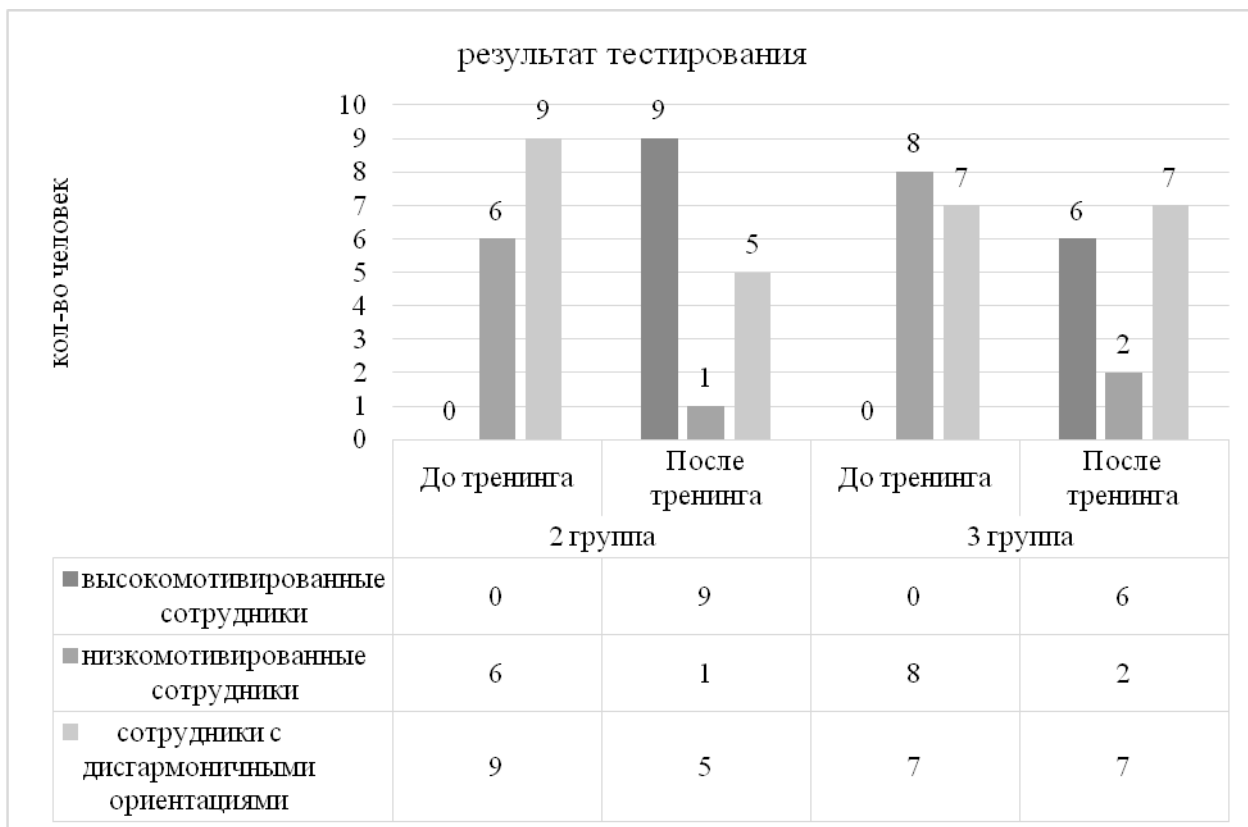


Рис.10 – Результаты диагностики сотрудников ресторана по методике «Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере О.Ф. Потемкиной»

Результаты тестирования свидетельствуют о том, что следствием тренинга является повышение мотивационных установок сотрудников ресторана и увеличение числа высокомотивированных испытуемых с гармоничными ориентациями (см. рис.10). Все ориентации выражены сильно и практически в равной степени. В результате повторной диагностики было выявлено: у сотрудников ресторана из группы 2 увеличились показатели по критериям: ориентация на результат, альтруизм, труд. Также наблюдается снижение показателей по факторам ориентации на процесс и ориентации на эгоизм, что свидетельствует о усилении процессуальной направленности данных сотрудников, повышении результативности их работы. У сотрудников ресторана из группы 3 также наблюдается повышение значений показателей по критериям: ориентация на результат, альтруизм, труд и снижение показателей по факторам ориентации на процесс и ориентации на эгоизм.

Результаты сравнительного анализа социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере (n=30)

Показатель	До тренинга	После тренинга	Изменения (+/-)
2 группа			
Ориентация на процесс	7,6	6,54	-1,06
Ориентация на результат	4,53	5,88	1,35
Ориентация на альтруизм	3,8	4,82	1,026
Ориентация на эгоизм	6,6	5,23	-1,37
Ориентация на труд	6	6,86	0,86
Ориентация на деньги	7,86	7,88	0,01
Ориентация на свободу	5,8	5,82	0,02
Ориентация на власть	4,8	4,80	0,00
3 группа			
Ориентация на процесс	4,53	3,87	-0,66
Ориентация на результат	3,8	4,89	1,09
Ориентация на альтруизм	3,06	4,35	1,28
Ориентация на эгоизм	5,66	4,90	-0,76
Ориентация на труд	4,2	5,46	1,26
Ориентация на деньги	7,46	7,49	0,03
Ориентация на свободу	4,46	1,51	-2,95

Результаты повторного исследования социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере сотрудников ресторана с низким уровнем успешности свидетельствует о значимом повышении уровня формирования позитивных социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере в подгруппах сотрудников ресторана, прошедших тренинг (рис.11), что свидетельствует о положительном влиянии занятий на развитие профессионализма сотрудников ресторанного комплекса.

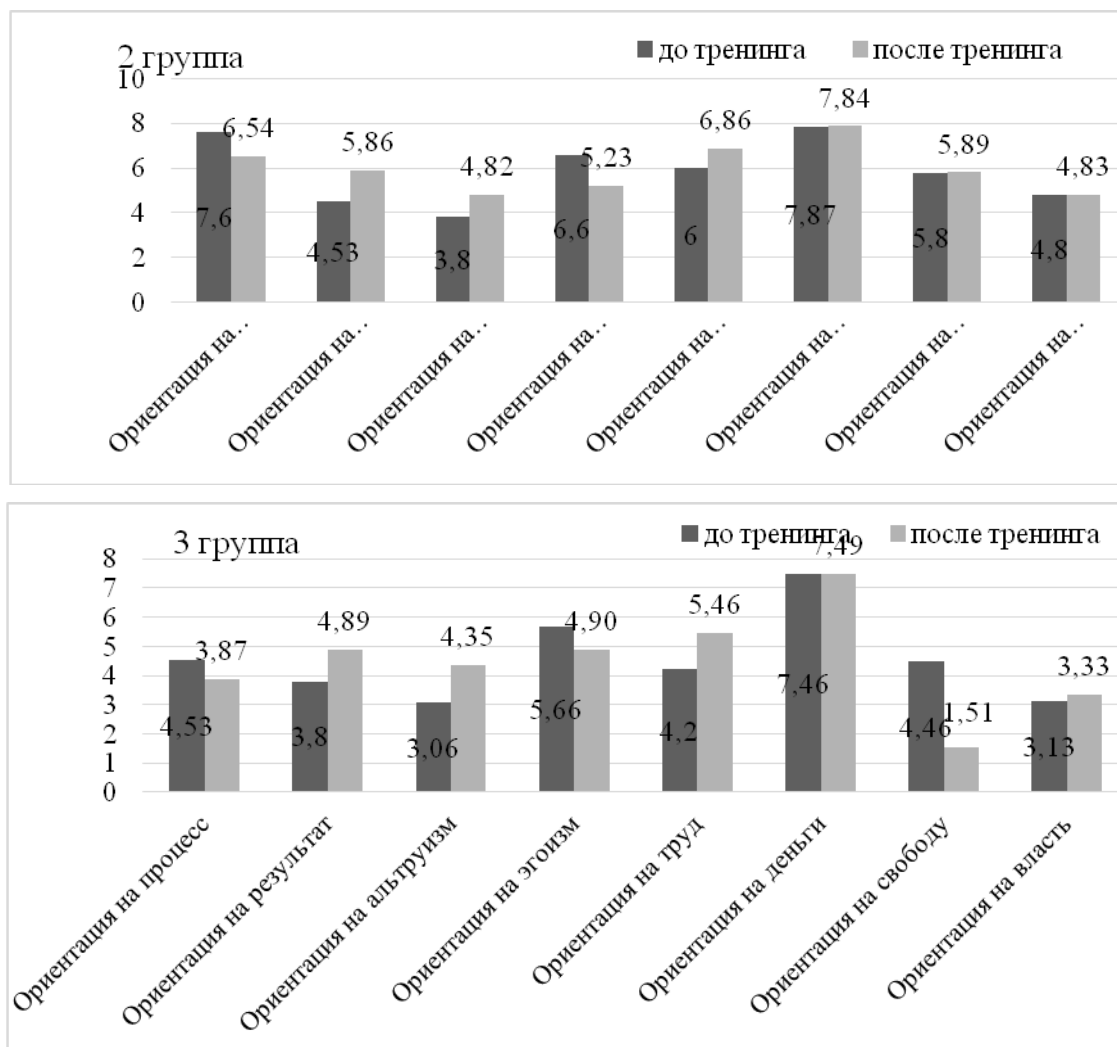


Рис.11. – Изменения формирования социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере сотрудников ресторана после тренинга (ср.зн.)

Результаты повторного исследования свидетельствуют о снижении количество испытуемых ориентируемых на процесс и эгоизм и повышение числа сотрудников с гармонично развитыми установками в профессиональной сфере (ориентация на результат и ориентация на альтруизм), что говорит о повышении уровня надежности персонала заведения.

Далее согласно методики "Экспертная оценка профессиональных качеств А.И.Турчинова" нами была проведена повторная оценка профессиональных качеств сотрудников ресторана (см. табл.8).



Экспертная оценка профессиональных качеств сотрудников ресторана  
(n=30)

Фактор	до тренинга		после тренинга		изменения	
	2 группа	3 группа	2 группа	3 группа	2 группа	3 группа
	Ср.п.	Ср.п.	Ср.п.	Ср.п.	(+/-)	(+/-)
коммуникабельность	3,8	3,3	4,3	3,94	0,5	0,64
вежливость и доброжелательность	2,9	2,6	3,5	3,12	0,6	0,52
стрессоустойчивость	3,4	3,35	3,8	3,74	0,4	0,39
умение работать в команде	3,5	3,4	4,4	4,2	0,9	0,8
исполнительность и ответственность	2,75	2,62	3,9	3,76	1,15	1,14
честность	3,54	2,94	4,1	3,8	0,56	0,86
работоспособность	3,6	3,52	3,8	3,8	0,2	0,28
общая культура	3,41	3,1	4,3	4,22	0,89	1,12
хорошие манеры	3,6	3,52	3,9	3,91	0,3	0,39

В результате проведенной повторной оценки профессиональных качеств сотрудников ресторана было выявлено, что успешность сотрудников, по мнению экспертов значительно повысилась по всем профессионально важным качествам (см. рис 12).

Таким образом можем сделать вывод о том, что у сотрудников с низким уровнем успешности значимо повысился уровень эмоциональной устойчивости и самоконтроля, стрессоустойчивость и уверенность в себе, повысился уровень коммуникабельности и доброжелательности по отношению к клиентам. В группах наблюдается улучшение показателя формирования умений работать в команде.

При этом, в подгруппе успешных сотрудников, не участвовавших в тренинге, значимого повышения уровня успешности не было достигнуто, о чем свидетельствуют результаты повторной диагностики. Это свидетельствует о том, что навыки в области техники обслуживания клиентов ресторана необходимо постоянно поддерживать, контролировать их соответствие принятым современным стандартам и развивать. Без такого

контроля происходит их редуцирование даже у умелых и опытных официантов и барменов.

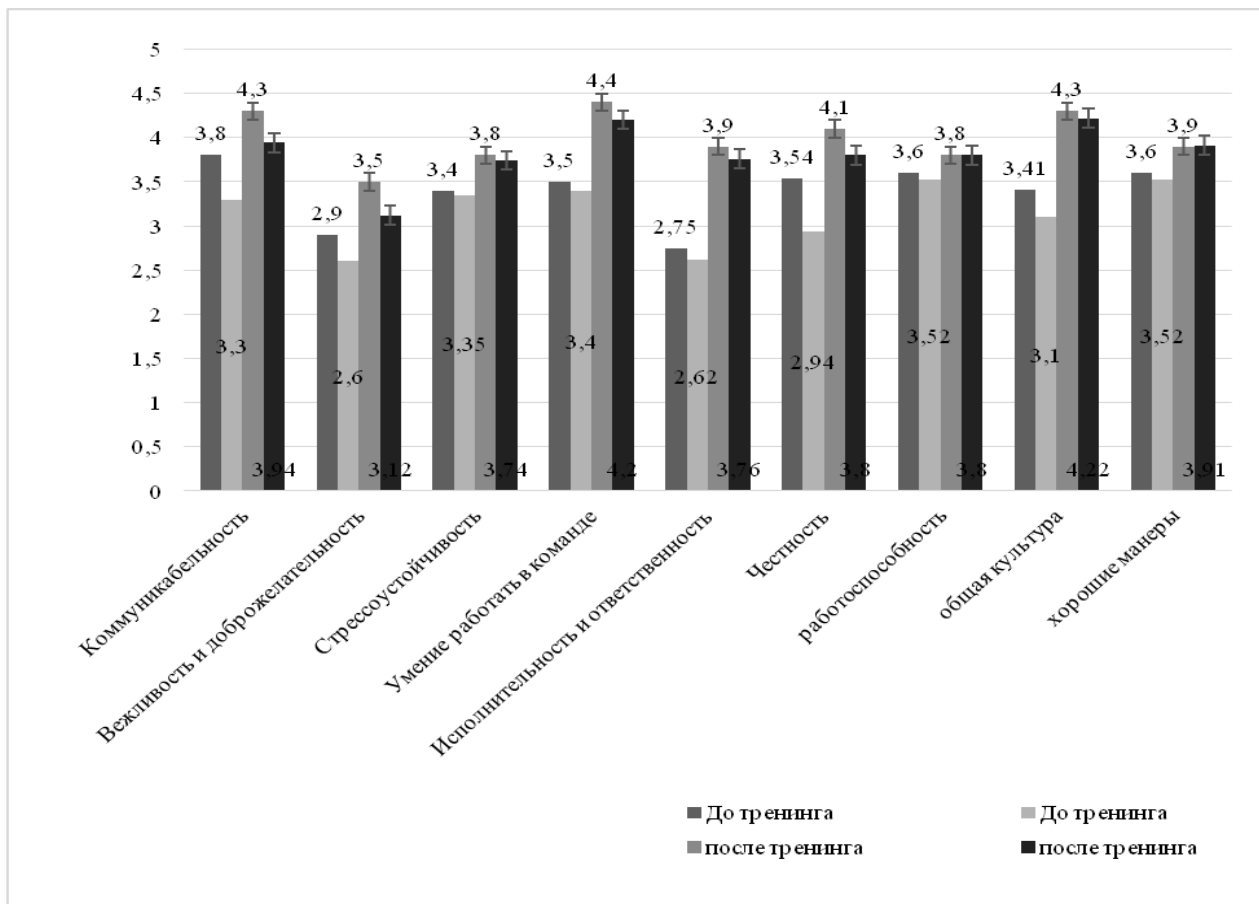


Рис.12. – Изменения профессиональных качеств сотрудников ресторана после тренинга (ср.зн.)

Анализ результатов внедрения разработанной программы показал ее эффективность. Это проявилось, в частности, в том, что в экспериментальных подгруппах произошло увеличение на 24,7 % количества сотрудников с высоким уровнем развития личностно-профессиональных качеств и одновременное уменьшение на 28,6 % количества работников ресторана с низким уровнем личностно-профессиональных качеств.

По результатам повторной диагностики установлено значительные изменения в уровне развития всех блоков личностно-профессиональных качеств. Так, прирост усредненных показателей коммуникативного блока личностно-профессиональных качеств составил от 3,8 до 4,3 баллов, что

свидетельствует об обогащении знаний и умений в области психологических техник общения, рост уровня межличностной коммуникации исследуемых.

Произошли статистически значимые положительные сдвиги в показателях вежливость и доброжелательность от 2,9 до 3,5 баллов, умение работать в команде - от 3,5 до 4,4 баллов, исполнительность и ответственность – от 2,75 до 3,9 баллов. Значимо повысился уровень общей культуры сотрудников ресторана.

В ходе группового тренинга, были выявлены и скорректированы ошибки персонала с низким уровнем успешности. Тренинг включал в себя и диагностическую составляющую, что позволило одновременно с корректировкой поведения провести и аттестацию обслуживающего персонала ресторанного комплекса.

Важной составляющей тренинга стало обучение приемам эффективной коммуникации: установлению и поддержанию доброжелательного контакта в ходе обслуживания с гостями различных психологических типов, выявлению и формированию потребностей и желаний гостей, предупреждению и амортизации конфликтов.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, современным предприятиям общественного питания, чтобы быть успешными, необходимо постоянно выделяться атмосферой, интерьером, кухней, развлекательными программами и качеством сервиса. На фоне усложнения социального взаимодействия, интенсификации информационных обменов, появления новых общественных угроз и других сложных явлений современности важнейшей проблемой российских предприятий сферы обслуживания выступает поиск новых подходов и совершенствование имеющейся практики более полного использования человеческих ресурсов.

Актуальность проблемы развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности была подтверждена необходимостью повышения уровня обслуживания в ресторанных заведениях РФ, что возможно только при наличии высокопрофессиональных сотрудников стоящих успешную карьеру и видящих перспективу работы в сфере ресторанного бизнеса. В основе профессиональной успешности официанта лежат коммуникативные (общительность и направленность на общение) и эмоционально-волевые особенности (эмоциональная устойчивость, самоконтроль, уверенность в себе) личности. Успешный официант - это не только без запинки выученное меню и соответствие стандартам. Есть навыки, без которых официант не сможет работать с предельной отдачей и приносить ресторану максимальную прибыль. Эти навыки находятся в сфере искусной коммуникации с гостем.

В результате проведенного эмпирического исследования развитости профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности нами была подтверждена гипотеза о том, что существуют различия в уровне развития профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана с разным уровнем успешности, а именно: у сотрудников, имеющих высокий уровень успешности наблюдается высокий

уровень развития профессионально значимых качеств личности, а у сотрудников ресторана с низким уровнем успешности отмечается недостаточное развитие профессионально значимых качеств, что существенно влияет на результат их профессиональной деятельности.

Выявлены значимые различия в формировании социально-психологических установок сотрудников ресторана с разным уровнем успешности по факторам: ориентация на результат, ориентация на альтруизм, ориентация на деньги; ориентация на процесс.

Сотрудники ресторана с высоким уровнем успешности более всего ориентируются на результат и являются одними из самых надежных работников ресторанного комплекса. Они могут достигать результата в своей деятельности вопреки суете, помехам, неудачам. Имея при этом высокий уровень формирования альтруистических ценностей, они заслуживают всяческого уважения. В группе низкомотивированных сотрудников ресторана, у которых большинство ориентаций выражены слабо – сотрудники с низким уровнем успешности. Наиболее выраженными в данной группе испытуемых являются: ориентация на деньги ( $7,4667 \pm 0,83381$ ); ориентация на эгоизм ( $5,6667 \pm 1,63299$ ). Наименее выраженными ориентациями в данной подгруппе являются: ориентация на результат ( $3,8000 \pm 0,86189$ ); ориентация на альтруизм ( $3,0667 \pm 1,09978$ ).

Было установлено, что большинство сотрудников ресторана имеют экстрвертированную направленность. Было выявлено, что большинство успешных сотрудников ресторана имеют наиболее гармонично выраженные черты личности. При этом, у сотрудников с низким уровнем успешности наблюдаются более выраженные деструктивные черты: агрессивность, ригидность, тревожность, спонтанность. У сотрудников ресторана с низким уровнем более выражены такие деструктивные черты, как: сенситивность, проявляющаяся в пессимистичности при оценке перспектив; лабильность, проявляющаяся в повышенной импульсивности при работе с клиентами ресторана, агрессивность, ригидность, спонтанность и тревожность. В результате проведенного корреляционного анализа была установлена прямая

тесная связь между спонтанностью и агрессивностью ( $,626^{**}$ ); прямая связь между агрессивностью и тревожностью ( $,316^*$ ), сенситивностью ( $,276$ ). При этом, наиболее сильные связи обнаружены по факторам: экстраверсия, тревожность, агрессивность, спонтанность и сензитивность, несколько ниже показатели корреляции по факторам ригидность и лабильность.

В результате проведенного анализа выявлено, что социально-психологические особенности личности сотрудников ресторана разного уровня успешности имеют достоверно выраженные различия.

Так, работники ресторана с высоким уровнем успешности имеют более выраженную эмоциональную яркость, естественность и непринуждённость поведения, готовность к сотрудничеству, общительность. Они имеют достаточно высокий уровень интеллектуального развития, эмоциональную зрелость и уверенность в себе, дисциплинированы и добросовестны в работе, терпимы и уживчивы, покладисты, дипломатичны, имеют высокий уровень самодисциплины.

При этом отмечено, что сотрудники ресторана, имеющие низкий уровень успешности имеют значимо более низкие показатели развития таких коммуникативных свойств, как: общительность, дипломатичность, самостоятельность, а также уровня эмоциональной устойчивости и смелости в социальных контактах. У данной группы сотрудников ресторана более выражены показатели агрессивности, тревожности, подозрительности, беспечности, неудовлетворенности. Данные сотрудники также обладают слабой волей, плохим самоконтролем, неумением организовать свою деятельность.

Установлено, что сотрудники с низким уровнем успешности имеют дефицит развития профессиональных качеств. На фоне низкой эмоциональной устойчивости и самоконтроля обладают низкой стрессоустойчивостью и уверенностью в себе, им свойственна неуверенность, низкий уровень коммуникабельности и доброжелательности по отношению к клиентам, как следствие - неудовлетворенность собой, тревога и депрессия, неадекватное избирательное эмоциональное

реагирование, редукция профессиональных обязанностей, выраженная враждебность и негативизм, повышенный уровень агрессии.

Для оказания психологического содействия официантам со средним и низким уровнем профессиональной успешности разработана программа развития. Анализ результатов внедрения разработанной программы показал ее эффективность. Это проявилось, в частности, в том, что в экспериментальных подгруппах произошло увеличение на 24,7 % количества сотрудников с высоким уровнем развития личностно-профессиональных качеств и одновременное уменьшение на 28,6 % количества работников ресторана с низким уровнем личностно-профессиональных качеств.

По результатам повторной диагностики установлено значительные изменения в уровне развития всех блоков личностно-профессиональных качеств. Так, прирост усредненных показателей коммуникативного блока личностно-профессиональных качеств составил от 3,8 до 4,3 баллов, что свидетельствует об обогащении знаний и умений в области психологических техник общения, рост уровня межличностной коммуникации исследуемых.

Произошли статистически значимые положительные сдвиги в показателях вежливость и доброжелательность от 2,9 до 3,5 баллов, умение работать в команде - от 3,5 до 4,4 баллов, исполнительность и ответственность – от 2,75 до 3,9 баллов. Значимо повысился уровень общей культуры сотрудников ресторана.

Таким образом, применение к эмпирическим данным непараметрической статистики Краскала-Уоллиса позволило установить наличие статистически значимых различий между всеми 3 группами испытуемых, различающимися по уровню профессиональной успешности. Наиболее значимые различия ( $p < 0,01$ ) обозначились между высоко и низко успешными группами испытуемых сотрудников ресторана.

Анализ результатов внедрения разработанной программы показал ее эффективность. Это проявилось, в частности, в том, что в экспериментальных подгруппах произошло увеличение на 24,7 %

количества сотрудников с высоким уровнем развития личностно-профессиональных качеств и одновременное уменьшение на 28,6 % количества работников ресторана с низким уровнем личностно-профессиональных качеств.

Результаты повторного исследования свидетельствуют о снижении количество испытуемых ориентируемых на процесс и эгоизм и повышение числа сотрудников с гармонично развитыми установками в профессиональной сфере (ориентация на результат и ориентация на альтруизм), что говорит о повышении уровня надежности персонала заведения и значимом повышении успешности персонала исследуемого ресторанного комплекса.

Необходимо отметить, что успех любой организации непосредственным образом зависит от персонала, а именно от высокой личной эффективности каждого работника. Использование метода тренинга для развития профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана и повышения уровня их успешности является целесообразным. Участие в тренинге повышает восприимчивость человека, улучшает умение взаимодействовать с другими людьми. В ресторане этот способ обучения имеет широкое применение и является эффективным методом решения профессиональных требований сервиса.



## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алтунина И.Р. Социальная психология: Учебник / И.Р. Алтунина, Р.С. Немов. - Люберцы: Юрайт, 2015. - 427 с.
2. Анциферова Л.И. Психология формирования и развития личности/ Л. И. Анциферова - М.: Академия, 2016. - 388 с.
3. Анциферова Л. И. Психология формирования и развития личности // Человек в системе наук. Режим доступа: <http://www.twirpx.com/signup/>.
4. Архангельский С. Н. Очерки психологии труда/С.Н.Архангельский. - М.: Директ-медиа, 2012. – 134с.
5. Асмолов А. Г. Психология личности/А.Г.Асмолов. — М.: Смысл, 2011. – 506с.
6. Бодалев А.А. Психология о личности/А.А.Бодалев. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1988. - 188 с
7. Божович Л. И. Проблемы формирования личности: избранные психологические труды / Под ред. Д.И. Фельдштейна. - М.; Воронеж: Ин-т практической психологии, 2011.
8. Большой толковый словарь русского языка / под. ред. С.А. Кузнецова. – СПб: Норинт, 2003. – 1536 с.
9. Большой толковый словарь русского языка/ под ред. Д.Н. Ушакова. - М.: Аделант, 2013. – 1280с.
10. Боронова Г.Х. Психология труда/ Прусова Н.В., Боронова Г.Х.- М.: Эксмо, 2015. – 168с.
11. Бурлачук, Л.Ф. Психодиагностика: Учебник для вузов / Л.Ф. Бурлачук. - СПб.: Питер, 2012. - 384 с.
12. Воеводина Н.А. Социология и психология управления: Учебное пособие / Н.А. Воеводина, И.А. Данилова. - М.: Омега-Л, 2011. - 199 с.
13. Геворкян Г.Г. Психологические детерминанты профессиональной успешности специалистов ресторанной сферы/ Г.Г. Геворкян. - Ростов-на-Дону – 2007.

14. Гуревич П.С. Психология личности: Учебное пособие для студентов вузов / П.С. Гуревич. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 559с.
15. Душков Б.А. Психология труда, профессиональной, информационной и организационной деятельности / Б.А. Душков, Б.А. Смирнов. - М.: Академический проект, 2015. - 848 с.
16. Златин П.А. Социология и психология труда Ч.2 / П.А. Златин. - М.: МГИУ, 2008. - 239 с.
17. Иванников В.А. Общая психология / В.А. Иванников. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 480 с.
18. Иванова Е.М. Психология профессиональной деятельности/Е.М.Иванова. М.: Атика, 2016. – 468с.
19. Как стать успешным официантом в ресторане. – Электронный ресурс - код доступа - <https://ru.wikihow.com/2018/стать-успешным-официантом-в-ресторане>
20. Калина Н.Ф. Психология личности / Н.Ф. Калина. - М.: Академический проект, 2015. - 214 с.
21. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения/ Е.А.Климов. - М.: Атика, 2016. – 344с.
22. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения/Е.А.Климов. – М.:Академия, 2010. – 304с.
23. Котова И.Б. Общая психология: Учебное пособие / И.Б. Котова, О.С. Канаркевич. - М.: Дашков и К, Академцентр, 2013. - 480 с.
24. Кулагин Б. В. Основы профессиональной психодиагностики/Б.В.Кулагин. - М.: Атика, 2015. – 302 с.
25. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность./ А.Н.Леонтьев - М.: Смысл, Академия, 2015. - 352 с.
26. Мандель Б.Р. Современная организационная психология/Б.Р.Мандель. - СПб:Питер, 2016. – 622с.
27. Манухина С.Ю. Психология труда/Манухина С. Ю. – М.: Евразийский открытый институт, 2011, – 275с.

28. Марков А.С. Формирование профессионализма как качества личности специалиста: Дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 : Москва, 2012 – 182 с.
29. Маркова Е.В. Психология труда: Учебник для бакалавров / А.В. Карпов, Е.В. Конева, Е.В. Маркова; Под ред. А.В. Карпов. - М.: Юрайт, 2012. - 350 с.
30. Немов Р.С. Общая психология: Учебник и практикум для академического бакалавриата / Р.С. Немов. - Люберцы: Юрайт, 2015. - 739 с.
31. Носкова О.Г. Психология труда: Учебное пособие для студентов учреждений высшего проф. образования / О.Г. Носкова; Под ред. Е.А. Климов. - М.: ИЦ Академия, 2011. - 384 с.
32. Нуркова В.В. Общая психология: Учебник / В.В. Нуркова, Н.Б. Березанская. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 524 с.
33. Психологическая диагностика: Учебное пособие / Под ред. К.М. Гуревича и Е.М. Борисовой . - М.: Атика, 2017. – 304 с.
34. Психология профессионального развития: учебно-методическое пособие / Л.М. Митина. – Москва: Флинта: МПСИ, 2012. – 200 с.
35. Пырьев Е.А. Психология труда: учебное пособие/Пырьев Е. А. – М.: Директ-Медиа, 2016. - 458 с
36. Реан А.А. Психология личности / А.А. Реан.. - СПб.: Питер, 2013. - 288 с.
37. Ресторанный сервис - главный критерий успеха. – Электронный ресурс – код доступа - <https://www.klenmarket.ru/company/2018/article/5322/>
38. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии/С.Л.Рубинштейн – СПб: Питер, 2012. - 720с.
39. Самыгин С.И. Социология и психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Г.И. Колесникова, С.Н. Епифанцев. - М.: КноРус, 2012. - 256 с.
40. Семь ключевых навыков персонала ресторана. – Электронный ресурс - код доступа - <http://restoranoff.ru/solutions/management/2018/7-klyuchevykh-emotsionalnykh-navykov-personala-restorana/>

41. Соколянский В.В. Социология и психология труда / В.В. Соколянский. - М.: МГИУ, 2007. - 224 с.
42. Соколянский В.В. Социология и психология труда / В.В. Соколянский. - М.: МГИУ, 2017. - 224 с.
43. Тамбиева Б.Р. Личностные детерминанты психологической компетентности менеджера ресторана/Б.Р.Тамбиева. Сочи, 2012. – 258с.
44. Теплов Б.М. Психология индивидуальных различий /Б.М.Теплов. - М., 2012. – 586с.
45. Тренинги в ресторанном бизнесе или срочно требуются официанты. – Электронный ресурс - код доступа - <http://hr-portal.ru/article/2018/treningi-v-restorannom-biznese-ili-srochno-trebuyutsya-oficianty>
46. Шадриков В.Д. Общая психология / В.Д. Шадриков, В.А. Мазиллов. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 411 с.
47. Этапы профессиональной жизни официанта – Электронный ресурс – код доступа – [https://www.goodserv.org.ua/2018/etapi\\_professionalnoj\\_zhizni\\_oficianta\\_chast\\_1/](https://www.goodserv.org.ua/2018/etapi_professionalnoj_zhizni_oficianta_chast_1/)

Диагностические методики

**Методика диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере О.Ф.Потемкиной**

Инструкция

Ответьте на каждый вопрос «да», если он верно описывает ваше поведение, и «нет», если ваше поведение не соответствует тому, о чем говорится в вопросе.

Тестовое задание

Часть I. Выявление степени выраженности социально-психологических установок, направленных на «альтруизм – эгоизм», «процесс – результат»

№	Вопрос	Ответ	
		Да	Нет
1	Сам процесс выполняемой работы увлекает Вас больше, чем этап ее завершения?		
2	Для достижения цели Вы обычно не жалеете сил?		
3	Вам часто говорят, что Вы больше думаете о других, чем о себе?		
4	Вы обычно много времени уделяете своей особе?		
5	Вы обычно долго не решаетесь начать делать то, что Вам неинтересно, даже если это необходимо?		
6	Вы уверены, что настойчивости в Вас больше, чем способностей?		
7	Вам легче просить за других, чем за себя?		
8	Вы считаете, что человек сначала должен думать о себе, а потом уже о других?		
9	Заканчивая интересное дело, Вы часто сожалеете о том, что интересная работа уже завершена, а с ней жаль расставаться?		
10	Вам больше нравятся деятельные люди, способные достигать результата, чем просто добрые и отзывчивые?		
11	Вам трудно отказать людям, когда они Вас о чем-либо просят?		
12	Для себя Вы делаете что-либо с большим удовольствием, чем для других?		
13	Вы испытываете удовольствие от игры, в которой не нужно думать о выигрыше?		
14	Вы считаете, что успехов в Вашей жизни больше, чем неудач?		
15	Вы часто стараетесь оказать людям услугу, если у них случилась беда или неприятности?		
16	Вы убеждены, что не нужно для кого-либо сильно напрягаться?		
17	Вы более всего уважаете людей, способных увлечься делом по-настоящему?		
18	Вы часто завершаете работу вопреки неблагоприятной обстановке, нехватке времени, помехам со стороны?		
19	Для себя у Вас обычно не хватает ни времени, ни сил?		
20	Вам трудно заставить себя сделать что-то для других?		
21	Вы часто начинаете одновременно много дел и не успеваете закончить их до конца?		
22	Вы считаете, что имеете достаточно сил, чтобы рассчитывать на успех в жизни?		
23	Вы стремитесь как можно больше сделать для других людей?		
24	Вы убеждены, что забота о других часто идет в ущерб себе?		
25	Можете ли Вы увлечься делом настолько, что забываете о времени и о себе?		
26	Вам часто удается довести начатое дело до конца?		
27	Вы убеждены, что самая большая ценность в жизни – жить интересами других людей?		
28	Вы можете назвать себя эгоистом?		
29	Бывает, что Вы, увлекаясь деталями, углубляясь в них, не можете закончить		

	начатое дело?		
30	Вы избегаете встреч с людьми, не обладающими деловыми качествами?		
31	Ваша отличительная черта – бескорыстие?		
32	Свободное время Вы используете для своих увлечений?		
33	Вы часто загружаете свой отпуск или выходные дни работой из-за того, что кому-то обещали что-либо сделать?		
34	Вы осуждаете людей, которые не умеют позаботиться о себе?		
35	Вам трудно решиться использовать усилия человека в своих интересах?		
36	Вы часто просите людей сделать что-либо из корыстных побуждений?		
37	Соглашаясь на какое-либо дело, Вы больше думаете о том, насколько оно Вам интересно?		
38	Стремление к результату в любом деле – Ваша отличительная черта?		
39	Ваша отличительная черта – умение помочь другим людям?		
40	Вы способны прилагать максимальные усилия лишь за хорошее вознаграждение?		

Часть II. Выявление степени выраженности социально-психологических установок, направленных на «свободу – власть», «труд – деньги»

№	Вопрос	Ответ	
		Да	Нет
1	Вы согласны, что самое главное в жизни – быть мастером своего дела?		
2	Вы более всего дорожите возможностью самостоятельного выбора решения?		
3	Ваши знакомые считают Вас властным человеком?		
4	Вы согласны, что люди, которые не умеют заработать деньги, не стоят уважения?		
5	Творческий труд для Вас является главным наслаждением в жизни?		
6	Основное стремление в Вашей жизни – свобода, а не власть и деньги?		
7	Вы согласны, что иметь власть над людьми – наиболее важная ценность?		
8	Ваши друзья состоятельные в материальном отношении люди?		
9	Вы стремитесь, чтобы все вокруг Вас были заняты увлекательным делом?		
10	Вам всегда удается следовать своим убеждениям вопреки требованиям со стороны?		
11	Считаете ли Вы, что самое важное качество для власти – это ее сила?		
12	Вы уверены, что все можно купить за деньги?		
13	Вы выбираете друзей по деловым качествам?		
14	Вы стараетесь не связывать себя различными обязательствами перед другими людьми?		
15	Вы испытываете чувство негодования, если кто-либо не подчиняется Вашим требованиям?		
16	Деньги куда надежнее, чем власть и свобода?		
17	Вам бывает невыносимо скучно без любимой работы?		
18	Вы убеждены, что каждый должен обладать свободой в рамках закона?		
19	Вам легко заставить людей делать то, что Вы хотите?		
20	Вы согласны, что лучше иметь высокую зарплату, чем высокий интеллект?		
21	В жизни Вас радует только отличный результат работы?		
22	Самое главное стремление в Вашей жизни – быть свободным?		
23	Вы считаете себя способным руководить большим коллективом?		
24	Является ли для Вас заработок главным стремлением в жизни?		
25	Любимое дело для Вас ценнее, чем власть и деньги?		
26	Вам обычно удается отвоевать свое право на свободу?		
27	Испытываете ли Вы жажду власти, стремление руководить?		
28	Вы согласны, что деньги не пахнут, и не важно, как они заработаны?		
29	Даже бывая на отдыхе, Вы не можете не работать?		
30	Вы готовы многим жертвовать, чтобы быть свободным?		
31	Вы чувствуете себя хозяином в своей семье?		
32	Вам трудно ограничить себя в денежных средствах?		
33	Ваши друзья и знакомые ценят Вас как специалиста?		
34	Люди, ущемляющие Вашу свободу, вызывают у Вас наибольшее негодование?		

35	Власть может заменить Вам многие другие ценности?		
36	Вам обычно удается накопить нужную сумму денег?		
37	Труд – наибольшая ценность для Вас?		
38	Вы уверенно и непринужденно чувствуете себя среди незнакомых людей?		
39	Вы согласны ущемить свободу, чтобы обладать властью?		
40	Наиболее сильное потрясение для Вас – отсутствие денег?		

Спасибо за ответы!

<https://psycabi.net/testy/254-test-cto-vazhno-v-zhizni-metodika-dagnostiki-sotsialno-psihologicheskikh-ustanovok-lichnosti-v-motivatsionno-potrebnostnoj-sfere-o-f-potemkinov>

## Опросник ИТО Л.Н. Собчик

### Опросник

1. Я постараюсь отнестись к исследованию ответственно и быть максимально искренним (искренней).
2. У меня очень сложный и трудный для окружающих характер.
3. Я лучше справляюсь с работой в тиши и одиночестве, чем в присутствии многих людей или в шумном месте.
4. Решая серьезные проблемы, я, как правило, обхожусь без посторонней помощи.
5. Я очень редко заговариваю первым (первой) с незнакомыми людьми.
6. Для меня важно, что подумают другие о моих высказываниях и поступках.
7. Если будет нужно, я разрушу все преграды на пути к достижению цели.
8. Я часто тревожусь по пустякам.
9. В моих неудачах виноваты определенные люди.
10. Для меня важно иметь общее мнение с теми людьми, с которыми я обычно общаюсь.
11. Меня мало касается все, что случается с другими.
12. Мне интересны яркие, артистичные личности.
13. Мне нет дела до чужих страданий: хватает своих.
14. В шумной компании я чаще всего в роли только наблюдателя.
15. Для меня невыносимо наблюдать страдания других людей.
16. Я - человек абсолютно правдивый и искренний.
17. Все мои беды связаны с собственным неумением ладить с людьми.
18. Меня часто тянет к шумным компаниям.
19. Принимая важное решение, я всегда действую самостоятельно.
20. Мне всегда приятно заводить новых знакомых.
21. Берясь за какое-либо дело, я не стану долго раздумывать, прежде чем начать действовать.
22. Меня раздражают люди, пытающиеся изменить мое мнение, когда я уверен(а) в своей правоте.
23. Я часто волнуюсь за близких мне людей даже без серьезного повода.
24. Я не могу терпеть, когда кто-нибудь меняет заведенный мной порядок.

25. Я умею привлекать к себе внимание окружающих меня людей.
26. В жизни я твердо придерживаюсь определенных принципов.
27. Люблю посещать компании, где можно танцевать или петь.
28. Я чрезвычайно чувствителен (чувствительна) к изменениям в настроении окружающих меня людей.
29. Я могу, не смущаясь, дурачиться в веселой компании.
30. Я спокойно отношусь к тому, что кто-то рядом переживает по поводу своих неприятностей.
31. Я никогда не поступаю как эгоист (эгоистка).
32. Часто бывает так, что из-за меня у окружающих портится настроение.
33. Интересные идеи приходят мне в голову чаще, когда я один (одна), не в присутствии многих людей.
34. Я могу взять на себя ответственность за целую группу людей для пользы дела.
35. Мне трудно преодолеть застенчивость, когда нужно говорить перед группой людей.
36. Мнение старших по возрасту или положению большого значения для меня не имеет.
37. Мне не трудно заставить других людей действовать так, как я считаю нужным.
38. Я так сильно переживаю неудачи, что у меня ухудшается самочувствие.
39. Я всегда бываю упрям(а) в тех случаях, когда уверен(а) в своей правоте.
40. Если в компании я не нахожусь в центре внимания, мне становится скучно и неинтересно.
41. Никто не может навязать мне свое мнение.
42. Мне нравится путешествовать с разными, каждый раз новыми попутчиками.
43. Я могу изменить свое мнение под давлением окружающих.
44. В поезде я с удовольствием провожу время в беседе с соседями по купе.
45. Я никогда не вру.
46. Я никогда не откладываю на завтра то, что следует сделать сегодня.
47. Я вечно ничем недоволен (недовольна).
48. Я люблю одиночество, позволяющее мне сосредоточиться на своих мыслях.
49. Я умею заинтересовать людей и повести их за собой.
50. Мне нравится командовать другими.
51. Я умею дать отпор тем, кто вмешивается в мои дела.
52. Мне бывает неловко за высказывания и поступки моих близких.
53. Мне нередко приходилось в драке защищать свои права.
54. Я испытываю чувство вины (или даже стыда), если меня преследуют неудачи.
55. Мое настроение находится в сильной зависимости от настроения тех, кто меня окружает.
56. Я добиваюсь своего упорством и настойчивостью.
57. Мне часто бывает скучно, когда вокруг все веселятся.
58. Мое грустное настроение легко исправляется, если я смотрю в кино или по телевизору комедийное представление.



59. Ради сохранения добрых отношений я могу отказаться от своих намерений.
60. Я всегда придерживаюсь общепринятых правил поведения.
61. Меня любят все мои друзья.
62. У меня трагичная судьба.
63. У меня много близких друзей.
64. Я-самый несчастный человек на свете.
65. Мне проще надеяться на других, чем брать на себя ответственность, даже если речь идет о моих проблемах.
66. Я стараюсь быть таким (такой) «как все», не выделяться среди других.
67. Я - человек спокойный, уравновешенный.
68. Я могу долго не реагировать на чьи-то шутки, но потом «взорваться» гневной реакцией.
69. Я очень чувствителен (чувствительна) к изменениям погоды.
70. Я не люблю присутствовать на шумных застольях.
71. Я могу проявить безалаберность в делах, а потом понемногу приводить их в порядок.
72. Я люблю ходить в гости.
73. Мне все равно, что обо мне думают окружающие.
74. Я волнуюсь только по поводу очень больших неприятностей.
75. Я никогда не испытываю желания выругаться.
76. Я никого никогда не обманывал(а).
77. Мне никто не нужен, и я не нужен (не нужна) никому.
78. Я - человек застенчивый.
79. Мне ужасно не везет в жизни.
80. Я часто стараюсь следовать советам более авторитетной личности.
81. Я бы очень переживал(а), если бы кого-то задел(а) или обидел(а).
82. Меня ничем не испугать.
83. Я часто пользуюсь чужими советами при решении своих проблем.
84. В своих неудачах я в первую очередь виню самого (саму) себя.
85. Я совершенно не обращаю внимания на свой стиль одежды.
86. Я не стараюсь планировать свое ближайшее будущее и работу.
87. Когда меня зовут в гости, я чаще всего думаю: «Лучше бы мне остаться дома».
88. Я ничего не знаю о личных проблемах окружающих меня людей.
89. Малейшая неудача резко снижает мое настроение.
90. Я никогда не сержусь.
91. Я отвечал(а) на все вопросы очень правдиво.

#### Бланк ответов

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90

### Ключ к ИТО

L. Ложь (неискренность, тенденция показать себя в лучшем свете)	верно: 16,31,45,46,60,61,75,76,90
F. Агравация (стремление подчеркнуть имеющиеся проблемы и сложность собственного характера)	верно: 2,17,32,47,62,77,64,79
	неверно: 91
I. Экстраверсия (обращенность в мир реально существующих объектов и ценностей, открытость, стремление к расширению круга контактов, общительность)	верно: 12,27,29,42,44,72
	неверно: 14,57,87
II. Спонтанность (непродуманность в высказываниях и поступках)	верно: 4,19,21,34,49,50
	неверно: 6,65,80
III. Агрессивность (активная самореализация, упрямство и своеволие в отстаивании своих интересов)	верно: 7,22,36,37,51,53,68
	неверно: 66,81
IV. Ригидность (инертность, тугоподвижность) установок, субъективизм, повышенное стремление к отстаиванию своих взглядов и принципов, критичность в отношении иных мнений)	верно: 9,24,26,39,41,56
	неверно: 71,83,86
V. Интроверсия (обращенность в мир субъективных представлений и переживаний, тенденция к уходу в мир иллюзий, фантазий и субъективных идеальных ценностей сдержанность, замкнутость)	верно: 3,5,33,35,48,78
	неверно: 18,20,63
VI. Сензитивность (впечатлительность, склонность к рефлексии, пессимистичность в оценке перспектив)	верно: 15,28,43,59,89
	неверно: 11,13,30,74
VII. Тревожность (эмоциональность, восприимчивость, незащищенность)	верно: 8,23,38,52,54,69,84
	неверно: 67,82
VIII. Лабильность (эмотивность, выраженная изменчивость настроения, мотивационная неустойчивость, сентиментальность, стремление к эмоциональной вовлеченности)	верно: 10,25,40,55,58
	неверно: 70,73,85,88

Суммируются значимые ответы, приведенные в ключе. За каждый ответ, совпадающий со значимым, начисляется один балл. Интерпретация находится в прямой зависимости от количества значимых ответов по 8 шкалам (исключая шкалы "ложь" и "агравация"):

- 0-1 балл – гипоэмотивность, плохое самопонимание или неоткровенность при обследовании;
- 3-4 балла (норма) – гармоничная личность;

- 5–7 баллов (умеренная выраженность) – акцентуированные черты;
- 8–9 баллов (избыточная выраженность) – состояние эмоциональной напряженности, затрудненная адаптация.

<https://psycabi.net/testy/354-test-ito-l-n-sobchik-individualno-tipologicheskij-oprosnik-metodika-sobchik>

## Тест Кеттелла 16 PF

**Инструкция.** Вам предлагается ответить на ряд вопросов, цель которых – выяснить особенности Вашего характера, склонностей и интересов. Отвечая на вопрос, Вы можете выбрать один из трех предложенных вариантов ответов. Номер ответа на бланке должен соответствовать номеру вопроса. Выбрав ответ «а» – перечеркните крестиком левый символ, если ответ «в», то средний символ, ответу «с» соответствует правый символ. Отвечая, помните: не тратьте времени на раздумья, давайте первый естественный ответ, который приходит Вам в голову; старайтесь избегать промежуточных, «неопределенных» ответов; не пропускайте ничего, обязательно отвечайте на все вопросы подряд.

### Текст опросника

1. Я хорошо понял инструкцию, которую только что прочитал:
  - а) да;
  - в) не уверен;
  - с) нет.
2. И готов отвечать на каждый вопрос так искренне, как только возможно:
  - а) да;
  - в) не уверен;
  - с) нет.
3. Я бы предпочел временами жить в доме, который находится:
  - а) в обжитом городе;
  - в) нечто среднее;
  - с) одиноко в глухих лесах.
4. Я чувствую в себе достаточно сил, чтобы справиться со своими трудностями:
  - а) всегда;
  - в) обычно;
  - с) редко.
5. Я чувствую некоторое беспокойство при виде диких животных, даже если они находятся в прочных клетках:
  - а) верно;
  - в) не уверен;
  - с) неверно.
6. Я воздерживаюсь от критики людей и их высказываний:
  - а) да;
  - в) иногда;
  - с) нет.
7. Я делаю саркастические (язвительные) замечания по поводу людей, если они этого, по-моему, заслуживают:
  - а) обычно;
  - в) иногда;
  - с) никогда.
8. Мне больше нравится классическая, чем эстрадная музыка:
  - а) верно;

- в) не уверен;
- с) неверно.

9. Если бы я увидел дерущимися соседских детей, то я:

- а) дал бы им возможность договориться самим;
- в) не уверен;
- с) рассудил бы их.

10. При общении с людьми я:

- а) с готовностью вступаю в разговор;
- в) нечто среднее;
- с) предпочитаю спокойно оставаться в стороне.

11. По-моему, интереснее быть:

- а) инженером-строителем;
- в) не уверен;
- с) драматургом.

12. Я остановился бы на улице скорее, чтобы посмотреть на работу художника, чем слушать, как ссорятся люди:

- а) верно;
- в) не уверен;
- с) неверно.

13. Обычно я могу ладить с самодовольными людьми, несмотря на то, что они хвастаются или слишком много о себе воображают:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

14. По лицу человека всегда можно заметить, что он нечестный:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

15. Было бы хорошо, если бы отпуск (каникулы) был более продолжителен, и каждый был бы обязан его использовать:

- а) согласен;
- в) не уверен;
- с) не согласен.

16. Я предпочел бы работу с возможно большим, но непостоянным заработком, чем работу со скромным, но постоянным окладом:

- а) согласен;
- в) не уверен;
- с) не согласен.

17. Я говорю о своих чувствах:

- а) только если это необходимо;
- в) нечто среднее;
- с) охотно, когда представится возможность.

18. Время от времени у меня возникает чувство неопределенной опасности или внезапного страха по непонятным причинам:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

19. Когда меня неправильно критикуют за что-то, в чем я не виноват, я:

- а) не испытываю чувства вины;
- в) нечто среднее;
- с) все же чувствую себя немного виноватым.

20. За деньги можно купить почти все:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

21. Моим решением руководит больше:

- а) сердце;

- в) сердце и разум в равной степени;
- с) разум.

22. Большинство людей были бы больше счастливы, если бы они были ближе друг к другу и поступали так же, как все:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

23. Иногда, когда я смотрю в зеркало, мне трудно разобраться, где у меня правая, а где левая сторона:

- а) верно;
- в) не уверен;
- с) неверно.

24. При разговоре я предпочитаю:

- а) высказывать свои мысли так, как они приходят мне в голову;
- в) нечто среднее;
- с) сначала сформулировать получше свои мысли.

25. После того как меня что-то сильно рассердит, я довольно быстро успокаиваюсь:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

26. При одинаковом рабочем времени и зарплате было бы интереснее работать:

- а) плотником или поваром;
- в) не уверен;
- с) официантом в хорошем ресторане.

27. На общественные должности меня выбирали:

- а) очень редко;
- в) иногда;
- с) много раз.

28. «Лопата» относится к «копать», как «нож» относится к:

- а) «острый»;
- в) «резать»;
- с) «указывать».

29. Иногда я не могу заснуть потому что какая-нибудь мысль не выходит из головы:

- а) верно;
- в) не уверен;
- с) неверно.

30. В своей жизни я почти всегда достигаю поставленных целей:

- а) верно;
- в) не уверен;
- с) неверно.

31. Устаревший закон следует изменить:

- а) только после основательного обсуждения;
- в) не уверен;
- с) как можно скорее.

32. Я чувствую себя «не в своей тарелке», когда мне приходится работать над чем-нибудь, что требует быстрых действий, результаты которых могут повлиять на других людей:

- а) верно;
- в) нечто среднее;
- с) неверно.

33. Большинство знакомых считают меня интересным рассказчиком:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

34. Когда я вижу неряшливых, неопрятных людей, я:

- а) принимаю их такими, как они есть;
- в) нечто среднее;
- с) испытываю отвращение и возмущение.

35. Я чувствую себя немного не по себе, если неожиданно оказываюсь в центре внимания группы людей:
- а) да;
  - в) нечто среднее;
  - с) нет.
36. Я всегда рад оказаться среди людей, например, в гостях, на танцах, коллективной встрече:
- а) да;
  - в) нечто среднее;
  - с) нет.
37. В школе я предпочитал (или предпочитаю):
- а) заниматься музыкой, пением;
  - в) нечто среднее;
  - с) выпиливать и мастерить что-либо.
38. Если меня назначают руководителем чего-либо, я настаиваю на том, чтобы мои указания выполнялись, иначе я отказываюсь от этой работы:
- а) да;
  - в) иногда;
  - с) нет.
39. Важнее, чтобы родители:
- а) помогали детям развивать свои чувства;
  - в) нечто среднее;
  - с) обучали детей сдерживать свои чувства.
40. Участвуя в групповой деятельности, я бы предпочел:
- а) постараться улучшить организацию работы;
  - в) нечто среднее;
  - с) следить за результатами и соблюдением правил.
41. Время от времени у меня появляется потребность в интересной физической деятельности:
- а) да;
  - в) нечто среднее;
  - с) нет.
42. Я предпочел бы скорее общаться с вежливыми людьми, чем с грубоватыми и любящими возражать:
- а) да;
  - в) нечто среднее;
  - с) нет.
43. Я чувствую себя очень униженным, когда меня критикуют в присутствии группы людей:
- а) верно;
  - в) нечто среднее;
  - с) неверно.
44. Если меня вызывает начальство, то я:
- а) пользуюсь случаем, чтобы попросить о чем-то нужном мне;
  - в) нечто среднее;
  - с) боюсь, что это связано с какой-нибудь оплошностью в моей работе.
45. В наше время требуется:
- а) больше спокойных, солидных людей;
  - в) не уверен;
  - с) больше «идеалистов», планирующих лучшее будущее.
46. При чтении я сразу замечаю, когда автор произведения хочет меня в чем-то убедить:
- а) да;
  - в) не уверен;
  - с) нет.
47. В юности я принимал участие в нескольких спортивных мероприятиях:
- а) иногда;

- в) довольно часто;  
с) многократно.
48. Я поддерживаю порядок в моей комнате, все вещи всегда лежат на своих местах:  
а) да;  
в) нечто среднее;  
с) нет.
49. Иногда у меня возникает чувство напряжения и беспокойства, когда я вспоминаю, что произошло в течение дня:  
а) да;  
в) нечто среднее;  
с) нет.
50. Иногда я сомневаюсь, действительно ли люди, с которыми я разговариваю, интересуются тем, что я говорю:  
а) да;  
в) не уверен;  
с) нет.
51. Если бы пришлось выбирать, то я предпочел бы быть:  
а) лесником;  
в) не уверен;  
с) учителем средней школы.
52. На праздники и дни рождения я:  
а) люблю делать подарки;  
в) неопределенно;  
с) считаю, что делать подарки – довольно неприятная вещь.
53. «Усталый» относится к «работе», как «гордый» к:  
а) «улыбка»;  
в) «успех»;  
с) «счастливый».
54. Какой из следующих предметов по существу отличается от двух других:  
а) свеча;  
в) луна;  
с) электрический свет.
55. Друзья меня подводили:  
а) очень редко;  
в) иногда;  
с) довольно часто.
56. У меня есть качества, по которым я определенно выше большинства людей:  
а) да;  
в) не уверен;  
с) нет.
57. Когда я расстроен, я стараюсь скрыть свои чувства от других:  
а) верно;  
в) нечто среднее;  
с) неверно.
58. Я склонен посещать зрелищные мероприятия и развлечения:  
а) чаще, чем раз в неделю (т.е. чаще, чем большинство);  
в) примерно раз в неделю (т.е. как большинство);  
с) реже, чем раз в неделю (т.е. реже, чем большинство).
59. Я считаю, что возможность вести себя непринужденно важнее, чем хорошие манеры и уважение к существующим правилам поведения:  
а) верно;  
в) не уверен;  
с) неверно.
60. Обычно я молчу в присутствии старших по возрасту, опыту и положению:  
а) да;  
в) нечто среднее;  
с) нет.

61. Мне трудно говорить или декламировать перед большой группой людей:  
а) да;  
в) нечто среднее;  
с) нет.
62. У меня хорошее чувство ориентировки в незнакомом месте (мне легко сказать, где север – восток – юг – запад):  
а) да;  
в) нечто среднее;  
с) нет.
63. Если кто-нибудь рассердится на меня, то я:  
а) постараюсь его успокоить;  
в) нечто среднее;  
с) раздражаюсь.
64. Встречаясь с несправедливостью, я скорее склонен забыть об этом, чем реагировать:  
а) верно;  
в) не уверен;  
с) неверно.
65. Из моей памяти часто выпадают несущественные тривиальные вещи, например, названия улиц, магазинов:  
а) да;  
в) нечто среднее;  
с) нет.
66. Мне бы понравилась жизнь ветеринара, лечение и операции на животных:  
а) да;  
в) не уверен;  
с) нет.
67. Я ем со вкусом, не всегда так аккуратно и тщательно как другие люди:  
а) да;  
в) не уверен;  
с) неверно.
68. Бывают времена, когда у меня нет настроения видеть кого бы то ни было:  
а) очень редко;  
в) нечто среднее;  
с) довольно часто.
69. Иногда меня предупреждают о том, что в моем голосе и манерах слишком проявляется возбуждение:  
а) да;  
в) нечто среднее,  
с) нет.
70. В юности, если я расходился во мнении с родителями, то я:  
а) оставался при своем мнении;  
в) нечто среднее;  
с) соглашался с их авторитетом.
71. Я предпочел бы заниматься самостоятельной работой, а не совместной с другими:  
а) да;  
в) не уверен;  
с) нет.
72. Мне бы больше понравилась спокойная жизнь, чем слава и шумный успех:  
а) верно;  
в) не уверен;  
с) неверно.
73. В большинстве случаев я чувствую себя зрелым человеком:  
а) верно;  
в) не уверен;  
с) неверно.
74. Замечания в мой адрес, которые позволяют себе некоторые люди, меня больше расстраивают, чем помогают:



- а) часто;
- в) иногда;
- с) никогда.

75. Я всегда способен управлять проявлением своих чувств:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

76. Начиная работу над полезным изобретением, я бы предпочел:

- а) разрабатывать его в лаборатории;
- в) нечто среднее;
- с) заниматься его практической реализацией.

77. «Удивление» относится к «странный», как «страх» относится к:

- а) «смелый»;
- в) «тревожный»;
- с) «ужасный».

78. Которая из последующих дробей отличается от двух других:

- а)  $\frac{3}{7}$ ;
- в)  $\frac{3}{9}$ ;
- с)  $\frac{3}{11}$ .

79. Кажется, некоторые люди игнорируют и избегают меня, хотя я не знаю, почему:

- а) верно;
- в) не уверен;
- с) неверно.

80. Отношения ко мне людей не соответствуют моим добрым намерениям:

- а) часто;
- в) иногда;
- с) никогда.

81. Употребление нецензурных выражений вызывает у меня возмущение, даже если не присутствуют лица другого пола:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

82. У меня определенно меньше друзей, чем у большинства людей:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

83. Я бы очень не хотел находиться в таком месте, где нет таких людей, с которыми можно поговорить:

- а) верно;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

84. Люди иногда считают меня небрежным, хотя и думают, что я приятный человек:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

85. Волнение перед выступлением в присутствии многих людей я испытывал:

- а) довольно часто;
- в) иногда;
- с) почти никогда.

86. Когда я нахожусь в большой группе людей, то я предпочитаю молчать и предоставляю слово другим:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

87. Я предпочитаю читать:

- а) реалистические описания военных и политических сражений;
- в) нечто среднее;
- с) роман, где много чувств и воображения.

88. Когда люди пытаются мною командовать, то я поступаю как раз наоборот:
- а) да;
  - в) нечто среднее;
  - с) нет.
89. Начальник или члены моей семьи критикуют меня только тогда, когда к этому действительно есть повод:
- а) верно;
  - в) нечто среднее;
  - с) неверно.
90. На улицах или в магазинах мне не нравится, когда некоторые люди пристально разглядывают других:
- а) да;
  - в) нечто среднее;
  - с) нет.
91. Во время длительной поездки я бы предпочел:
- а) читать что-нибудь серьезное, но интересное;
  - в) неопределенно;
  - с) провести время, беседуя с кем-нибудь из пассажиров.
92. В ситуациях, которые могут стать опасными, я громко разговариваю, хотя это выглядит невежливо и нарушает спокойствие:
- а) да;
  - в) не уверен;
  - с) нет.
93. Если знакомые плохо обращаются со мной и показывают свою неприязнь, то:
- а) меня это совершенно не трогает;
  - в) нечто среднее;
  - с) я расстраиваюсь.
94. Я смущаюсь, когда меня хвалят или говорят мне комплименты:
- а) да;
  - в) нечто среднее;
  - с) нет.
95. Я бы предпочел иметь работу:
- а) с постоянным окладом;
  - в) нечто среднее;
  - с) с большим окладом, который бы зависел от моей способности показать людям, чего я стою.
96. Чтобы быть информированным, я предпочитаю получать сведения:
- а) в общении с людьми;
  - в) нечто среднее;
  - с) из литературы.
97. Мне нравится принимать активное участие в общественной работе:
- а) да;
  - в) нечто среднее;
  - с) нет.
98. При выполнении задания я удовлетворяюсь только тогда, когда должное внимание будет уделено всем мелочам:
- а) верно;
  - в) не уверен;
  - с) неверно.
99. Даже самые незначительные неудачи иногда меня слишком раздражают:
- а) да;
  - в) нечто среднее;
  - с) нет.
100. Сон у меня всегда крепкий, я никогда не хожу и не разговариваю во сне:
- а) да;
  - в) не уверен;
  - с) нет.
101. Для меня интереснее работа, при которой:
- а) нужно разговаривать с людьми;

- в) нечто среднее;  
с) нужно заниматься счетами и записями.
102. «Размер» так относится к «длине», как «нечестный» к:  
а) «тюрьма»;  
в) «нарушение»;  
с) «кража».
103. «АБ» так относится к «ГВ», как «СР» относится к:  
а) «ПО»;  
в) «ОП»;  
с) «ТУ».
104. Когда люди ведут себя неразумно, то я:  
а) молчу;  
в) не уверен;  
с) высказываю свое презрение.
105. Если кто-нибудь громко разговаривает, когда я слушаю музыку:  
а) могу сосредоточиться на музыке, не отвлекаться;  
в) нечто среднее;  
с) чувствую, что это портит мне удовольствие и раздражает.
106. Меня лучше характеризовать как:  
а) вежливого и спокойного;  
в) нечто среднее;  
с) энергичного.
107. В общественных мероприятиях я принимаю участие только тогда, когда это нужно, а в иных случаях избегаю их:  
а) да;  
в) не уверен;  
с) нет.
108. Быть осторожным и не ждать хорошего лучше, чем быть оптимистом и всегда ждать успеха:  
а) верно;  
в) не уверен;  
с) неверно.
109. Думая о трудностях в своей работе, я:  
а) стараюсь планировать заранее, прежде чем встретить трудность;  
в) нечто среднее;  
с) считаю, что справлюсь с трудностями по мере того, как они возникнут.
110. Мне легко вступить в контакт с людьми во время различных общественных мероприятий:  
а) верно;  
в) не уверен;  
с) неверно.
111. Когда требуется немного дипломатии и умения убедить, чтобы побудить людей что-либо сделать, обычно об этом просят меня:  
а) верно;  
в) не уверен;  
с) неверно.
112. Интересно быть:  
а) консультантом, помогающим людям выбрать профессию;  
в) нечто среднее;  
с) руководителем технического предприятия.
113. Если я уверен, что человек несправедлив или ведет себя эгоистично, я указываю на это, даже если это связано с неприятностями:  
а) да;  
в) нечто среднее;  
с) нет.
114. Иногда я говорю глупости ради шутки, чтобы удивить людей и посмотреть, что они на это скажут:  
а) да;

- в) не уверен;
- с) нет.

115. Мне бы понравилось быть газетным критиком в разделе драмы, театра, концертов:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

116. У меня никогда не бывает потребности что-нибудь рисовать или вертеть в руках, ерзать на месте, когда приходится долго сидеть на собрании:

- а) верно;
- в) не уверен;
- с) неверно.

117. Если кто-нибудь говорит мне что-то неправильное, то я скорее подумаю:

- а) он – лжец;
- в) не уверен;
- с) по-видимому, он плохо информирован.

118. Я чувствую, что мне угрожает какое-то наказание, даже когда я ничего плохого не сделал:

- а) часто;
- в) иногда;
- с) никогда.

119. Мнение о том, что болезнь также часто бывает от психических, как и от физических факторов, сильно преувеличено:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

120. Торжественность и величие традиционных церемоний следует сохранить:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

121. Мысль о том, что люди подумают, будто я веду себя необычно или странно, меня беспокоит:

- а) очень;
- в) немного;
- с) совсем не беспокоит.

122. Выполняя какое-либо дело, я бы предпочел работать:

- а) в составе коллектива;
- в) не уверен;
- с) самостоятельно.

123. У меня бывают периоды, когда мне трудно избавиться от чувства жалости к себе:

- а) часто;
- в) иногда;
- с) никогда.

124. Часто я слишком быстро начинаю сердиться на людей:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

125. Я всегда могу без труда изменить свои старые привычки и не возвращаться к прежнему:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

126. Если бы зарплата была одинаковой, то я предпочел бы быть:

- а) адвокатом;
- в) не уверен;
- с) пилотом или капитаном судна.

127. «Лучшее» так относится к «наихудшее», как «медленное» к:

- а) «быстрое»;

- в) «лучшее»;
- с) «быстрее».

128. Каким из приведенных ниже сочетаний следует продолжить буквенный ряд ROOOORROOORPP...:

- а) OPPP;
- в) OORP;
- с) ROOO.

129. Когда приходит время осуществить то, что я планировал и на что надеялся, я обнаруживаю, что уже пропало желание делать это:

- а) верно;
- в) нечто среднее;
- с) неверно.

130. большей частью я могу продолжать работать тщательно, не обращая внимания на шум, создаваемый другими:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

131. Иногда я говорю посторонним вещи, кажущиеся мне важными, независимо от того, спрашивают ли они об этом:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

132. Много свободного времени я провожу в разговорах с друзьями о прошлых развлечениях, от которых я получал удовольствие:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

133. Мне нравится устраивать какие-нибудь смелые рискованные выходки «смеха ради»:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

134. Вид неубранной комнаты очень раздражает меня:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

135. Я считаю себя общительным открытым человеком:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

136. В общении я:

- а) свободно проявляю свои чувства;
- в) нечто среднее;
- с) держу свои переживания «при себе».

137. Я люблю музыку:

- а) легкую, живую;
- в) нечто среднее;
- с) чувствительную.

138. Красота поэмы восхищает меня больше, чем красота хорошо сделанного оружия:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

139. Если мое удачное замечание остается незамеченным окружающими, то я:

- а) смирюсь с этим;
- в) нечто среднее;
- с) даю людям возможность услышать его еще раз.

140. Мне бы понравилось работать фотокорреспондентом:

- а) да;

- в) не уверен;
- с) нет.

141. Нужно быть осторожным в общении с незнакомыми, так как можно, например, заразиться:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

142. При поездке за границу я бы предпочел быть под руководством экскурсовода, чем самому планировать маршрут:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

143. Меня справедливо считают упорным и трудолюбивым, но не слишком преуспевающим человеком:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

144. Если люди пользуются моим хорошим отношением в своих интересах, то я не возмущаюсь этим и вскоре об этом забываю:

- а) верно;
- в) нечто среднее;
- с) неверно.

145. Если при обсуждении какого-либо вопроса среди участников возникает ожесточенный спор, то я предпочитаю:

- а) увидеть, кто же «победил»;
- в) нечто среднее;
- с) чтобы спор разрешился мирно.

146. Я предпочитаю планировать что-либо самостоятельно, без вмешательства и предложений со стороны других:

- а) да;
- в) нечто среднее;
- с) нет.

147. Иногда чувство зависти влияет на мои действия:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

148. Я твердо верю, что начальник может быть не всегда прав, но он всегда имеет право быть начальником:

- а) да;
- в) не уверен;
- с) нет.

149. Когда я думаю обо всем, что еще предстоит сделать, у меня появляется чувство напряженности:

- а) да;
- в) иногда;
- с) нет.

150. Когда зрители мне что-либо кричат во время игры, меня это не трогает:

- а) верно;
- в) нечто среднее;
- с) неверно.

151. Интереснее быть:

- а) художником;
- в) не уверен;
- с) организатором культурных развлечений.

152. Которое из следующих слов не относится к двум другим:

- а) любые;
- в) некоторые;
- с) большинство.

153. «Пламя» так относится к «жар», как «роза» относится к:
- а) «шип»;
  - в) «красивые лепестки»;
  - с) «аромат».
154. У меня бывают яркие сновидения, мешающие мне спать:
- а) часто;
  - в) иногда;
  - с) практически никогда.
155. Если на пути к успеху стоят серьезные препятствия, я все-таки предпочитаю рискнуть:
- а) да;
  - в) нечто среднее;
  - с) нет.
156. Когда я нахожусь в группе людей, приступающих к какой-то работе, то само собой получается, что я оказываюсь во главе их:
- а) да;
  - в) нечто среднее;
  - с) нет.
157. Мне больше нравится в одежде спокойная корректность, чем бросающаяся в глаза индивидуальность:
- а) верно;
  - в) не уверен;
  - с) неверно.
158. Мне больше нравится провести вечер за спокойным любимым занятием, чем в оживленной компании:
- а) верно;
  - в) не уверен;
  - с) неверно.
159. Я не обращаю внимания на доброжелательные советы других, даже когда эти советы могли бы быть полезными:
- а) иногда;
  - в) почти никогда;
  - с) никогда.
160. В своих поступках я всегда стараюсь придерживаться общепринятых правил поведения:
- а) да;
  - в) нечто среднее;
  - с) нет.
161. Мне не очень нравится, когда смотрят, как я работаю:
- а) да;
  - в) нечто среднее;
  - с) нет.
162. Иногда приходится применять силу, потому что не всегда возможно добиться результата с помощью утверждения:
- а) верно;
  - в) нечто среднее;
  - с) неверно.
163. В школе я предпочитал (предпочитаю):
- а) русский язык и литературу;
  - в) не уверен;
  - с) математику или арифметику.
164. Меня иногда огорчало, что обо мне за глаза отзывались неодобительно без всяких к этому причин:
- а) да;
  - в) не уверен;
  - с) нет.
165. Разговор с простыми людьми, которые всегда придерживаются общепринятых правил и традиций:

а) часто вполне интересен и содержателен;

в) нечто среднее;

с) раздражает меня, потому что ограничивается мелочами.

166. Некоторые вещи настолько раздражают меня, что предпочитаю вообще не говорить на эти темы:

а) да;

в) нечто среднее;

с) нет.

167. В воспитании важнее:

а) относиться к ребенку с достаточной любовью;

в) нечто среднее;

с) выработать нужные привычки и отношение к жизни.

168. Люди считают меня положительным, спокойным человеком, которого не трогают превратности судьбы:

а) да;

в) нечто среднее;

с) нет.

169. Я считаю, что общество должно руководствоваться разумом и отбросить старые привычки или ненужные традиции:

а) да;

в) не уверен;

с) нет.

170. Думаю, что в современном мире важнее разрешить:

а) вопросы нравственности;

в) не уверен;

с) разногласия между странами мира.

171. Я лучше усваиваю материал:

а) читая хорошо написанную книгу;

в) нечто среднее;

с) участвуя в обсуждении вопроса.

172. Я предпочитаю идти своим путем вместо того, чтобы действовать в соответствии с принятыми правилами:

а) верно;

в) не уверен;

с) неверно.

173. Прежде чем выдвигать какой-либо аргумент, я предпочитаю подождать, пока не буду убежден, что я прав:

а) всегда;

в) обычно;

с) только если это целесообразно.

174. Мелочи иногда невыносимо «действуют мне на нервы», хотя я и понимаю, что они не существенны:

а) да;

в) нечто среднее;

с) нет.

175. Под влиянием момента я редко говорю вещи, о которых потом очень сожалею:

а) верно;

в) не уверен;

с) неверно.

176. Если бы меня попросили участвовать в шефской деятельности, то я бы:

а) согласился;

в) не уверен;

с) вежливо сказал, что занят.

177. Которое из следующих слов не относится к двум другим:

а) широкий;

в) зигзагообразный;

с) прямой.



178. «Скоро» так относится к «никогда», как «близко» к:
- «нигде»;
  - «далеко»;
  - «где-то».
179. Если я невольно нарушил правила поведения, находясь в обществе, то я вскоре забываю об этом:
- да;
  - нечто среднее;
  - нет.
180. Меня считают человеком, которому обычно в голову приходят хорошие идеи, когда нужно разрешить какую-либо проблему:
- да;
  - не уверен;
  - нет.
181. Я способен лучше проявить себя:
- в трудных ситуациях, когда нужно сохранить самообладание;
  - не уверен;
  - когда требуется умение ладить с людьми.
182. Меня считают человеком, полным энтузиазма:
- да;
  - нечто среднее;
  - нет.
183. Мне нравится работа, которая требует перемен, разнообразия, командировок, даже если она связана с некоторой опасностью:
- да;
  - нечто среднее;
  - нет.
184. Я довольно требовательный человек и всегда настаиваю на том, чтобы все делалось по возможности правильно:
- верно;
  - нечто среднее;
  - неверно.
185. Мне нравится работа, требующая добросовестного отношения, точных навыков и умений:
- да;
  - нечто среднее;
  - нет.
186. Я отношусь к типу энергичных людей, которые всегда заняты:
- да;
  - не уверен;
  - нет.
187. Я уверен в том, что не пропустил ни одного вопроса и на все ответил как следует:
- да;
  - не уверен;
  - нет.

### Бланк для ответов

1 авс	33 авс	65 авс	97 авс	129 авс	161 авс
2 авс	34 авс	66 авс	98 авс	130 авс	162 авс
3 авс	35 авс	67 авс	99 авс	131 авс	163 авс
4 авс	36 авс	68 авс	100 авс	132 авс	164 авс
5 авс	37 авс	69 авс	101 авс	133 авс	165 авс
6 авс	38 авс	70 авс	102 авс	134 авс	166 авс
7 авс	39 авс	71 авс	103 авс	135 авс	167 авс

8 а в с	40 а в с	72 а в с	104 а в с	136 а в с	168 а в с
9 а в с	41 а в с	73 а в с	105 а в с	137 а в с	169 а в с
10 а в с	42 а в с	74 а в с	106 а в с	138 а в с	170 а в с
11 а в с	43 а в с	75 а в с	107 а в с	139 а в с	171 а в с
12 а в с	44 а в с	76 а в с	108 а в с	140 а в с	172 а в с
13 а в с	45 а в с	77 а в с	109 а в с	141 а в с	173 а в с
14 а в с	46 а в с	78 а в с	110 а в с	142 а в с	174 а в с
15 а в с	47 а в с	79 а в с	111 а в с	143 а в с	175 а в с
16 а в с	48 а в с	80 а в с	112 а в с	144 а в с	176 а в с
17 а в с	49 а в с	81 а в с	113 а в с	145 а в с	177 а в с
18 а в с	50 а в с	82 а в с	114 а в с	146 а в с	178 а в с
19 а в с	51 а в с	83 а в с	115 а в с	147 а в с	179 а в с
20 а в с	52 а в с	84 а в с	116 а в с	148 а в с	180 а в с
21 а в с	53 а в с	85 а в с	117 а в с	149 а в с	181 а в с
22 а в с	54 а в с	86 а в с	118 а в с	150 а в с	182 а в с
23 а в с	55 а в с	87 а в с	119 а в с	151 а в с	183 а в с
24 а в с	56 а в с	88 а в с	120 а в с	152 а в с	184 а в с
25 а в с	57 а в с	89 а в с	121 а в с	153 а в с	185 а в с
26 а в с	58 а в с	90 а в с	122 а в с	154 а в с	186 а в с
27 а в с	59 а в с	91 а в с	123 а в с	155 а в с	187 а в с
28 а в с	60 а в с	92 а в с	124 а в с	156 а в с	
29 а в с	61 а в с	93 а в с	125 а в с	157 а в с	
30 а в с	62 а в с	94 а в с	126 а в с	158 а в с	
31 а в с	63 а в с	95 а в с	127 а в с	159 а в с	
32 а в с	65 а в с	96 а в с	128 а в с	160 а в с	

<https://psycabi.net/testy/354-test-ito-l-n-sobchik-individualno-tipologicheskij-oprosnik-metodika-sobchik>

## Экспертная оценка профессиональных качеств А.И.Турчинова

Фактор	Оценка экспертов						Ср. зн.
	1	2	3	4	5	6	
Коммуникабельность							
Вежливость и доброжелательность							
Стрессоустойчивость							
Умение работать в команде							
Исполнительность и ответственность							
Честность							
работоспособность							
общая культура							
хорошие манеры							

Минимальный балл при оценке экспертов – 0, максимальный балл – 5

<http://igsup.ru/index.php/p/99-about-faculty/publikatsii-i-intervyu/904->

<https://studfiles.net/preview/6155852/page:11/>

Сводные таблицы данных

Табл.1.1 Данные диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно - потребностной сфере О.Ф.Потемкиной (высший уровень успешности)

№	уровень успешности	процесс	результат	альтруизм	эгоизм	труд	деньги	свобода	власть
1	ву	6	8	7	6	6	6	5	6
2	ву	5	7	9	6	7	7	7	5
3	ву	5	9	8	5	9	6	6	7
4	ву	4	7	7	4	8	7	8	6
5	ву	6	8	7	5	7	6	6	4
6	ву	5	8	9	5	7	8	6	8
7	ву	5	7	6	6	6	6	5	6
8	ву	6	7	8	6	6	7	6	6
9	ву	5	7	7	8	5	9	6	6
10	ву	5	8	7	4	4	7	4	7
11	ву	6	8	8	6	6	6	5	6
12	ву	5	9	8	5	5	7	4	3
13	ву	4	9	7	3	5	6	5	7
14	ву	5	7	7	5	7	7	7	5
15	ву	4	9	8	3	8	6	7	5
	Сред.знач.	5	7,8	7,5	5,1	6,4	6,7	5,8	5,8

Табл.1.2 Данные диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно - потребностной сфере О.Ф.Потемкиной (средний уровень успешности)

№	уровень успешности	процесс	результат	альтруизм	эгоизм	труд	деньги	свобода	власть
1	Су	8	5	4	6	6	7	6	5
2	Су	8	3	3	8	5	8	6	5
3	Су	9	6	5	6	6	9	6	6
4	Су	7	5	4	7	8	7	8	3
5	Су	8	5	5	7	6	8	6	4
6	Су	7	5	5	7	7	8	7	7
7	Су	7	3	3	5	6	8	5	5
8	Су	7	4	4	8	6	7	6	4
9	Су	7	4	4	7	5	7	6	5
10	Су	8	3	3	7	6	8	5	4
11	Су	8	5	3	6	6	8	6	5
12	Су	8	4	3	6	5	8	5	4
13	Су	7	6	4	6	5	9	5	5
14	Су	7	6	5	7	6	7	6	5
15	Су	8	4	2	6	7	9	4	5
	Сред.знач.	7,6	4,5	3,8	6,6	6	7,8	5,8	4,8

Табл.1.3 Данные диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно - потребностной сфере О.Ф.Потемкиной (низший уровень успешности)

№	уровень успешности	процесс	результат	альтруизм	эгоизм	труд	деньги	свобода	власть
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	ну	8	4	2	6	7	9	4	5
2	ну	6	4	3	8	4	8	5	4
3	ну	5	4	1	5	5	7	6	3
4	ну	5	5	2	7	5	7	5	1
5	ну	5	3	3	6	3	8	4	3
6	ну	4	4	2	7	4	7	4	2
7	ну	4	4	4	8	4	8	4	4
8	ну	5	4	3	5	5	8	5	3
9	ну	5	2	2	5	5	8	5	4
10	ну	4	3	3	7	4	7	4	4
11	ну	6	5	5	5	5	9	5	2
12	ну	4	4	4	4	4	8	4	4
13	ну	3	3	3	3	3	8	4	3
14	ну	4	5	5	5	5	6	5	3
15	ну	3	3	3	3	3	6	3	3
	Сред.знач.	4,5	3,8	3	5,6	4,2	7,4	4,4	3,1

Сводная таблица по тесту ИТО

№	уровень успешности	Экстраверсия	Спонтанность	Агрессивность	Ригидность	Интроверсия	Сензитивность	Тревожность	Лабильность
1	ву	6	4	3	4	3	3	3	5
2	ву	7	3	4	5	4	4	4	6
3	ву	8	4	3	6	3	3	3	5
4	ву	7	3	4	5	3	4	4	4
5	ву	9	6	3	4	3	5	3	3
6	ву	6	7	6	7	4	3	5	4
7	ву	8	6	3	4	3	6	4	4
8	ву	6	4	4	5	3	3	3	5
9	ву	7	5	5	4	3	6	3	3
10	ву	7	6	4	6	3	7	5	5
11	ву	6	4	3	3	3	4	3	6
12	ву	4	3	5	4	7	3	4	7
13	ву	6	4	3	6	3	4	3	5
14	ву	7	4	4	8	3	4	6	4
15	ву	4	6	3	4	7	3	5	4
	Сред.знач.	6,5	4,6	3,8	5	3,6	4,1	3,6	4,6
16	су	8	9	7	6	3	4	5	8
17	су	7	6	5	5	4	4	4	6
18	су	8	5	4	7	3	3	3	6
19	су	7	3	4	6	3	4	4	5

20	су	9	4	3	7	3	5	4	7
21	су	6	6	4	4	3	3	5	4
22	су	4	3	3	3	8	8	4	6
23	су	6	4	4	5	3	3	4	5
24	су	7	6	5	4	4	6	3	3
25	су	5	4	4	5	8	7	7	6
26	су	6	4	3	4	3	4	3	6
27	су	4	3	3	4	9	5	4	8
28	су	6	4	3	6	3	4	3	5
29	су	8	9	6	6	4	4	6	8
30	су	4	4	3	4	8	9	5	6
	Сред.знач.	6,3	4,9	4	5	4,6	4,8	4,2	5,3
31	ну	6	7	4	5	4	7	6	7
32	ну	7	8	8	5	3	6	4	6
33	ну	8	7	9	6	3	8	5	5
34	ну	7	4	7	5	4	6	4	4
35	ну	7	8	4	7	3	5	5	6
36	ну	6	7	6	7	4	7	5	5
37	ну	7	7	7	6	3	6	4	4
38	ну	6	5	6	5	3	6	4	5
39	ну	8	8	7	6	3	7	6	7
40	ну	7	7	6	6	3	7	7	5
41	ну	4	5	4	4	8	6	6	6
42	ну	3	4	4	6	7	6	5	8
43	ну	6	5	4	6	3	7	4	6
44	ну	7	8	6	8	4	6	6	4
45	ну	5	4	4	7	7	7	6	7
	Сред.знач.	6,2	6,2	5,3	5,9	4,1	6,4	5,1	5,6

### Сводная таблица «Тест Кеттела»

№		A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	Q	Q1	Q2	Q3	Q4	F1	F2	F3	F4
1	ву	7	8	8	5	7	8	7	5	4	4	9	3	8	8	9	8	5	8	7	7
2	ву	8	7	6	6	6	9	6	6	4	6	8	4	9	7	7	8	6	7	8	7
3	ву	8	8	8	6	5	8	8	6	3	5	7	3	8	8	8	7	6	8	6	6
4	ву	9	7	7	4	4	7	5	4	4	7	9	4	7	7	7	7	4	7	7	7
5	ву	9	8	8	6	6	7	6	6	4	3	7	3	7	8	5	6	6	9	5	6
6	ву	7	9	8	4	6	6	7	4	4	4	8	5	6	9	8	8	7	6	6	6
7	ву	8	8	9	3	4	8	6	4	3	4	6	4	8	8	8	8	5	8	4	7
8	ву	8	6	6	7	6	7	8	7	4	6	9	3	7	7	6	6	6	6	6	6
9	ву	7	6	6	5	5	7	7	5	5	4	7	3	7	6	7	7	6	7	6	6
10	ву	6	7	6	6	6	6	6	6	4	6	7	5	6	7	7	7	4	7	7	7
11	ву	8	5	7	4	8	9	8	4	4	5	8	3	9	5	7	7	6	6	7	5
12	ву	7	6	6	4	3	8	4	3	3	6	5	4	8	6	6	6	7	4	5	4
13	ву	8	4	7	5	4	7	6	5	4	7	6	3	8	6	7	7	6	6	6	6
14	ву	8	7	6	6	6	8	7	6	6	3	8	6	8	7	6	7	5	7	6	6
15	ву	9	6	8	3	7	8	8	8	2	4	8	5	8	6	8	8	4	4	4	4
16	су	8	6	6	7	6	5	7	9	5	4	7	5	5	6	6	6	8	7	7	5
17	су	7	7	6	7	7	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	2	7

18	су	8	7	7	6	6	4	6	7	4	5	8	3	4	7	5	5	8	8	8	6
19	су	8	6	6	4	5	4	8	4	9	6	7	6	4	6	6	6	7	7	6	7
20	су	7	6	6	5	5	5	6	3	5	3	8	4	5	6	7	6	8	9	7	6
21	су	6	8	6	4	4	4	3	4	6	4	3	5	7	8	6	6	9	5	5	5
22	су	8	7	7	6	6	5	7	3	5	4	7	4	5	7	6	4	8	4	4	3
23	су	7	5	5	8	6	6	7	7	6	6	6	7	6	5	5	5	7	6	6	6
24	су	8	5	4	4	4	7	8	6	4	4	6	3	7	5	4	4	6	7	7	6
25	су	8	4	5	6	6	6	6	6	5	6	6	7	6	4	5	5	7	5	5	5
26	су	6	7	5	7	7	8	5	7	6	5	7	3	8	6	5	5	5	6	6	6
27	су	9	5	5	6	6	6	9	4	7	6	6	4	6	5	5	5	6	4	4	4
28	су	7	4	6	5	5	6	7	6	6	6	7	6	6	4	6	4	5	6	6	7
29	су	6	4	7	6	5	5	6	6	5	3	6	6	7	4	7	7	7	7	6	7
30	су	8	6	6	7	6	8	6	3	4	4	6	5	8	6	6	5	6	4	4	4
31	ну	7	5	5	7	4	4	6	5	8	4	6	8	4	5	5	3	7	6	6	6
32	ну	6	6	4	6	6	5	6	4	6	4	4	6	5	4	4	4	7	7	7	7
33	ну	8	7	7	6	3	3	7	6	7	8	7	5	3	7	4	4	8	8	8	7
34	ну	5	8	3	9	9	3	6	4	5	3	5	6	4	3	3	3	6	7	7	7
35	ну	4	6	6	7	4	4	4	6	8	6	6	5	4	6	6	5	8	7	6	6
36	ну	6	4	4	4	4	4	5	4	6	6	6	5	4	4	4	4	6	6	6	6
37	ну	4	6	6	6	6	6	6	3	7	6	3	4	6	6	6	6	8	7	7	7
38	ну	6	5	5	8	5	5	6	6	5	5	5	7	5	4	5	3	7	6	3	5
39	ну	9	5	5	5	6	3	8	5	3	5	4	6	4	5	5	5	6	8	8	6
40	ну	7	5	4	6	6	6	6	6	5	4	5	7	6	5	4	4	7	7	5	7
41	ну	8	6	6	7	7	4	8	9	6	3	3	7	4	6	6	6	5	4	4	4
42	ну	7	5	4	6	4	4	5	5	6	4	5	6	4	5	4	4	5	3	3	2
43	ну	7	3	3	5	5	5	6	8	6	3	6	4	5	3	3	3	6	6	6	5
44	ну	6	4	4	7	7	4	6	6	7	4	4	8	4	5	4	5	7	7	6	7
45	ну	7	5	8	7	7	3	7	3	6	6	6	6	3	5	4	4	8	5	5	4

### Приложение 3

#### Результаты статистической обработки данных Тест СПУ

подгруппа	1	2	3	4	5	6	7	8
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---

ву	Mean	5,0667	7,8667	7,5333	5,1333	6,4000	6,7333	5,8000	5,8000
	N	15	15	15	15	15	15	15	15
	Std. Deviation	,70373	,83381	,83381	1,30201	1,35225	,88372	1,14642	1,26491
ну	Mean	4,7500	3,8125	3,0000	5,6875	4,3750	7,5625	4,4375	3,2500
	N	15	15	15	15	15	15	15	15
	Std. Deviation	1,23828	,83417	1,09545	1,57982	1,02470	,89209	,72744	1,00000
су	Mean	7,5714	4,5714	3,9286	6,6429	5,9286	7,7857	5,9286	4,7857
	N	15	15	15	15	15	15	15	15
	Std. Deviation	,64621	1,08941	,82874	,84190	,82874	,69929	,82874	,97496
Total	Mean	5,7333	5,4000	4,8000	5,8000	5,5333	7,3556	5,3556	4,5778
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
	Std. Deviation	1,54331	2,00454	2,19089	1,40777	1,39153	,93312	1,13128	1,51491

Correlations									
фактор		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Pearson Correlation	1	-,134	-,171	,498**	,322*	,415**	,316*	,174
	Sig. (2-tailed)		,381	,262	,001	,031	,005	,035	,252
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
2	Pearson Correlation	-,134	1	,893**	-,301*	,533**	-,442**	,347*	,558**
	Sig. (2-tailed)	,381		,000	,044	,000	,002	,020	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
3	Pearson Correlation	-,171	,893**	1	-,264	,513**	-,376*	,387**	,618**
	Sig. (2-tailed)	,262	,000		,080	,000	,011	,009	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
4	Pearson Correlation	,498**	-,301*	-,264	1	-,026	,298*	,117	-,094
	Sig. (2-tailed)	,001	,044	,080		,868	,047	,444	,540
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
5	Pearson Correlation	,322*	,533**	,513**	-,026	1	-,202	,786**	,465**
	Sig. (2-tailed)	,031	,000	,000	,868		,184	,000	,001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
6	Pearson Correlation	,415**	-,442**	-,376*	,298*	-,202	1	-,079	-,084
	Sig. (2-tailed)	,005	,002	,011	,047	,184		,604	,582
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
7	Pearson Correlation	,316*	,347*	,387**	,117	,786**	-,079	1	,342*
	Sig. (2-tailed)	,035	,020	,009	,444	,000	,604		,022
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
8	Pearson Correlation	,174	,558**	,618**	-,094	,465**	-,084	,342*	1
	Sig. (2-tailed)	,252	,000	,000	,540	,001	,582	,022	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Тест ИТО

Отчет									
подгруппа		1	2	3	4	5	6	7	8
ву	Среднее	6,5333	4,6000	3,8000	5,0000	3,6667	4,1333	3,8667	4,6667
	N	15	15	15	15	15	15	15	15



	Стд.Отклонение	1,35576	1,29835	,94112	1,36277	1,39728	1,30201	,99043	1,11270
ну	Среднее	6,2667	6,2667	5,7333	5,9333	4,1333	6,4667	5,1333	5,6667
	N	15	15	15	15	15	15	15	15
	Стд.Отклонение	1,38701	1,57963	1,66762	1,03280	1,72654	,74322	,99043	1,23443
су	Среднее	6,3333	4,9333	4,0667	5,0667	4,6000	4,8667	4,2667	5,9333
	N	15	15	15	15	15	15	15	15
	Стд.Отклонение	1,58865	1,94447	1,22280	1,22280	2,32379	1,84649	1,16292	1,43759
Итого	Среднее	6,3778	5,2667	4,5333	5,3333	4,1333	5,1556	4,4222	5,4222
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
	Стд.Отклонение	1,41885	1,75032	1,54626	1,26131	1,85374	1,66454	1,15776	1,35661

Корреляции									
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Корреляция Пирсона	1	,425**	,310*	,360*	-,789**	-,122	-,155	-,262
	Знч.(2-сторон)		,004	,038	,015	,000	,426	,310	,082
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
2	Корреляция Пирсона	,425**	1	,626**	,329*	-,319*	,188	,414**	,009
	Знч.(2-сторон)	,004		,000	,027	,032	,216	,005	,954
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
3	Корреляция Пирсона	,310*	,626**	1	,315*	-,239	,276	,316*	-,012
	Знч.(2-сторон)	,038	,000		,035	,113	,066	,035	,936
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
4	Корреляция Пирсона	,360*	,329*	,315*	1	-,311*	,007	,368*	,075
	Знч.(2-сторон)	,015	,027	,035		,038	,962	,013	,623
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
5	Корреляция Пирсона	-,789**	-,319*	-,239	-,311*	1	,295*	,333*	,384**
	Знч.(2-сторон)	,000	,032	,113	,038		,049	,025	,009
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
6	Корреляция Пирсона	-,122	,188	,276	,007	,295*	1	,425**	,091
	Знч.(2-сторон)	,426	,216	,066	,962	,049		,004	,552
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
7	Корреляция Пирсона	-,155	,414**	,316*	,368*	,333*	,425**	1	,275
	Знч.(2-сторон)	,310	,005	,035	,013	,025	,004		,068
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
8	Корреляция Пирсона	-,262	,009	-,012	,075	,384**	,091	,275	1
	Знч.(2-сторон)	,082	,954	,936	,623	,009	,552	,068	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
**. Корреляция значима на уровне 0.01 (2-сторон.).									
*. Корреляция значима на уровне 0.05 (2-сторон.).									

## Тест Кеттела

Описательные					
	VAR00001		Статистика	Стд. ошибка	
VAR00002	ву	Среднее		7,8000	,22254
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	7,3227	
			Верхняя граница	8,2773	
		5% усеченное среднее		7,8333	
		Медиана		8,0000	
		Дисперсия		,743	
		Стд. отклонение		,86189	
		Минимум		6,00	
		Максимум		9,00	
		Размах		3,00	
		Межквартильный размах		1,00	
		Асимметрия		-,340	,580
		Экцесс		-,112	1,121
	ну	Среднее		6,4667	,36341
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,6872	
			Верхняя граница	7,2461	
		5% усеченное среднее		6,4630	
		Медиана		7,0000	
		Дисперсия		1,981	
		Стд. отклонение		1,40746	
		Минимум		4,00	
		Максимум		9,00	
		Размах		5,00	
		Межквартильный размах		1,00	
		Асимметрия		-,276	,580
		Экцесс		-,087	1,121
	су	Среднее		7,4000	,23503
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	6,8959	
			Верхняя граница	7,9041	
		5% усеченное среднее		7,3889	
		Медиана		8,0000	
		Дисперсия		,829	
		Стд. отклонение		,91026	
Минимум		6,00			
Максимум		9,00			
Размах		3,00			
Межквартильный размах		1,00			
Асимметрия		-,315	,580		
Экцесс		-,714	1,121		
VAR00003	ву	Среднее		6,8000	,34087
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	6,0689	

		интервал для среднего	граница		
			Верхняя граница	7,5311	
		5% усеченное среднее		6,8333	
		Медиана		7,0000	
		Дисперсия		1,743	
		Стд. отклонение		1,32017	
		Минимум		4,00	
		Максимум		9,00	
		Размах		5,00	
		Межквартильный размах		2,00	
		Асимметрия		-,438	,580
		Экссесс		,041	1,121
	ну	Среднее		5,3333	,31873
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,6497	
			Верхняя граница	6,0169	
		5% усеченное среднее		5,3148	
		Медиана		5,0000	
		Дисперсия		1,524	
		Стд. отклонение		1,23443	
		Минимум		3,00	
		Максимум		8,00	
		Размах		5,00	
		Межквартильный размах		1,00	
		Асимметрия		,312	,580
		Экссесс		,732	1,121
	су	Среднее		5,8000	,32660
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,0995	
			Верхняя граница	6,5005	
		5% усеченное среднее		5,7778	
		Медиана		6,0000	
		Дисперсия		1,600	
		Стд. отклонение		1,26491	
		Минимум		4,00	
		Максимум		8,00	
		Размах		4,00	
		Межквартильный размах		2,00	
		Асимметрия		-,059	,580
		Экссесс		-1,003	1,121
VAR00004	ву	Среднее		7,0667	,26667
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	6,4947	
			Верхняя граница	7,6386	
		5% усеченное среднее		7,0185	
		Медиана		7,0000	
		Дисперсия		1,067	
		Стд. отклонение		1,03280	
		Минимум		6,00	
Максимум		9,00			

		Размах		3,00		
		Межквартильный размах		2,00		
		Асимметрия		,300	,580	
		Экссесс		-1,303	1,121	
	ну	95% доверительный интервал для среднего	Среднее		4,9333	,37118
			Нижняя граница		4,1372	
			Верхняя граница		5,7294	
		5% усеченное среднее		4,8704		
		Медиана		5,0000		
		Дисперсия		2,067		
		Стд. отклонение		1,43759		
		Минимум		3,00		
		Максимум		8,00		
		Размах		5,00		
		Межквартильный размах		2,00		
		Асимметрия		,632	,580	
		Экссесс		-,108	1,121	
		су	95% доверительный интервал для среднего	Среднее		5,8000
	Нижняя граница				5,3227	
	Верхняя граница				6,2773	
	5% усеченное среднее			5,8333		
	Медиана			6,0000		
	Дисперсия			,743		
	Стд. отклонение			,86189		
Минимум			4,00			
Максимум			7,00			
Размах			3,00			
Межквартильный размах			1,00			
Асимметрия			-,340	,580		
Экссесс			-,112	1,121		
VAR00005	ву		95% доверительный интервал для среднего	Среднее		4,9333
		Нижняя граница			4,2562	
		Верхняя граница			5,6105	
		5% усеченное среднее		4,9259		
		Медиана		5,0000		
		Дисперсия		1,495		
		Стд. отклонение		1,22280		
		Минимум		3,00		
		Максимум		7,00		
		Размах		4,00		
		Межквартильный размах		2,00		
		Асимметрия		-,127	,580	
		Экссесс		-1,032	1,121	
		ну	95% доверительный интервал для среднего	Среднее		6,4000
	Нижняя граница				5,7121	
	Верхняя граница				7,0879	

		5% усеченное среднее		6,3889	
		Медиана		6,0000	
		Дисперсия		1,543	
		Стд. отклонение		1,24212	
		Минимум		4,00	
		Максимум		9,00	
		Размах		5,00	
		Межквартильный размах		1,00	
		Асимметрия		,134	,580
		Экссесс		,565	1,121
	су	Среднее		5,8667	,32170
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,1767	
			Верхняя граница	6,5566	
		5% усеченное среднее		5,8519	
		Медиана		6,0000	
		Дисперсия		1,552	
		Стд. отклонение		1,24595	
		Минимум		4,00	
		Максимум		8,00	
		Размах		4,00	
		Межквартильный размах		2,00	
Асимметрия		-,225	,580		
Экссесс		-,811	1,121		
VAR00006	ву	Среднее		5,5333	,35006
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,7825	
			Верхняя граница	6,2841	
		5% усеченное среднее		5,5370	
		Медиана		6,0000	
		Дисперсия		1,838	
		Стд. отклонение		1,35576	
		Минимум		3,00	
		Максимум		8,00	
		Размах		5,00	
		Межквартильный размах		2,00	
	Асимметрия		-,180	,580	
	Экссесс		-,371	1,121	
	ну	Среднее		5,5333	,41250
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,6486	
			Верхняя граница	6,4181	
		5% усеченное среднее		5,4815	
		Медиана		6,0000	
		Дисперсия		2,552	
		Стд. отклонение		1,59762	
		Минимум		3,00	
Максимум		9,00			
Размах		6,00			
Межквартильный размах		3,00			

	су	Асимметрия		,415	,580	
		Экссесс		-,025	1,121	
		Среднее		5,6000	,23503	
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,0959		
			Верхняя граница	6,1041		
		5% усеченное среднее		5,6111		
		Медиана		6,0000		
		Дисперсия		,829		
		Стд. отклонение		,91026		
		Минимум		4,00		
		Максимум		7,00		
		Размах		3,00		
		Межквартильный размах		1,00		
		Асимметрия		-,341	,580	
		Экссесс		-,330	1,121	
VAR00007	ву	Среднее		7,5333	,23637	
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	7,0264		
			Верхняя граница	8,0403		
		5% усеченное среднее		7,5370		
		Медиана		8,0000		
		Дисперсия		,838		
		Стд. отклонение		,91548		
		Минимум		6,00		
		Максимум		9,00		
		Размах		3,00		
		Межквартильный размах		1,00		
		Асимметрия		-,113	,580	
		Экссесс		-,484	1,121	
		ну	Среднее		4,2000	,26186
			95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	3,6384	
	Верхняя граница			4,7616		
	5% усеченное среднее		4,1667			
	Медиана		4,0000			
	Дисперсия		1,029			
	Стд. отклонение		1,01419			
	Минимум		3,00			
	Максимум		6,00			
	Размах		3,00			
	Межквартильный размах		2,00			
	Асимметрия		,493	,580		
	Экссесс		-,598	1,121		
	су		Среднее		5,6667	,33333
			95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,9517	
		Верхняя граница		6,3816		
		5% усеченное среднее		5,6296		
Медиана		6,0000				

		Дисперсия	1,667		
		Стд. отклонение	1,29099		
		Минимум	4,00		
		Максимум	8,00		
		Размах	4,00		
		Межквартильный размах	1,00		
		Асимметрия	,494	,580	
		Экссесс	-,349	1,121	
VAR00008	ву	Среднее	6,6000	,30551	
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,9448	
			Верхняя граница	7,2552	
		5% усеченное среднее	6,6667		
		Медиана	7,0000		
		Дисперсия	1,400		
		Стд. отклонение	1,18322		
		Минимум	4,00		
		Максимум	8,00		
		Размах	4,00		
		Межквартильный размах	2,00		
		Асимметрия	-,573	,580	
		Экссесс	,064	1,121	
		ну	Среднее	6,1333	,27372
	95% доверительный интервал для среднего		Нижняя граница	5,5463	
			Верхняя граница	6,7204	
	5% усеченное среднее		6,1481		
	Медиана		6,0000		
	Дисперсия		1,124		
	Стд. отклонение		1,06010		
	Минимум		4,00		
	Максимум		8,00		
	Размах		4,00		
	Межквартильный размах		1,00		
	Асимметрия		,116	,580	
	Экссесс		,531	1,121	
	су		Среднее	6,5333	,36341
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,7539	
Верхняя граница			7,3128		
5% усеченное среднее		6,5926			
Медиана		7,0000			
Дисперсия		1,981			
Стд. отклонение		1,40746			
Минимум		3,00			
Максимум		9,00			
Размах		6,00			
Межквартильный размах		1,00			
Асимметрия		-,788	,580		
Экссесс		2,064	1,121		
VAR00009		ву	Среднее	5,2667	,34457

		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,5276		
			Верхняя граница	6,0057		
		5% усеченное среднее			5,2407	
		Медиана			5,0000	
		Дисперсия			1,781	
		Стд. отклонение			1,33452	
		Минимум			3,00	
		Максимум			8,00	
		Размах			5,00	
		Межквартильный размах			2,00	
		Асимметрия			,269	,580
		Экссесс			-,201	1,121
	ну	Среднее			5,3333	,43278
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,4051		
			Верхняя граница	6,2616		
		5% усеченное среднее			5,2593	
		Медиана			5,0000	
		Дисперсия			2,810	
		Стд. отклонение			1,67616	
		Минимум			3,00	
		Максимум			9,00	
		Размах			6,00	
		Межквартильный размах			2,00	
		Асимметрия			,649	,580
	Экссесс			,423	1,121	
	су	Среднее			5,4000	,46599
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,4006		
			Верхняя граница	6,3994		
		5% усеченное среднее			5,3333	
		Медиана			6,0000	
Дисперсия			3,257			
Стд. отклонение			1,80476			
Минимум			3,00			
Максимум			9,00			
Размах			6,00			
Межквартильный размах			3,00			
Асимметрия			,145	,580		
Экссесс			-,669	1,121		
VAR00010	ву	Среднее			3,8667	,23637
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	3,3597		
			Верхняя граница	4,3736		
		5% усеченное среднее			3,8519	
		Медиана			4,0000	
		Дисперсия			,838	
		Стд. отклонение			,91548	
Минимум			2,00			



		Максимум	6,00		
		Размах	4,00		
		Межквартильный размах	1,00		
		Асимметрия	,293	,580	
		Экссесс	1,894	1,121	
	ну	Среднее		6,0667	,33046
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,3579	
			Верхняя граница	6,7754	
		5% усеченное среднее		6,1296	
		Медиана		6,0000	
		Дисперсия		1,638	
		Стд. отклонение		1,27988	
		Минимум		3,00	
		Максимум		8,00	
		Размах		5,00	
		Межквартильный размах		2,00	
		Асимметрия		-,613	,580
		Экссесс		1,249	1,121
		су	Среднее		5,5333
	95% доверительный интервал для среднего		Нижняя граница	4,8123	
			Верхняя граница	6,2544	
	5% усеченное среднее		5,4259		
	Медиана		5,0000		
	Дисперсия		1,695		
	Стд. отклонение		1,30201		
	Минимум		4,00		
	Максимум		9,00		
Размах			5,00		
Межквартильный размах			1,00		
Асимметрия			1,260	,580	
Экссесс			2,589	1,121	
VAR00011	ву		Среднее		4,9333
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,1943	
			Верхняя граница	5,6724	
		5% усеченное среднее		4,9259	
		Медиана		5,0000	
		Дисперсия		1,781	
		Стд. отклонение		1,33452	
		Минимум		3,00	
		Максимум		7,00	
		Размах		4,00	
		Межквартильный размах		2,00	
		Асимметрия		,138	,580
		Экссесс		-1,226	1,121
		ну	Среднее		4,7333
	95% доверительный интервал для среднего		Нижняя граница	3,9372	
			Верхняя граница	5,5294	

			граница		
		5% усеченное среднее		4,6481	
		Медиана		4,0000	
		Дисперсия		2,067	
		Стд. отклонение		1,43759	
		Минимум		3,00	
		Максимум		8,00	
		Размах		5,00	
		Межквартильный размах		2,00	
		Асимметрия		,705	,580
		Экссесс		,160	1,121
	су	Среднее		4,7333	,28396
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,1243	
			Верхняя граница	5,3424	
		5% усеченное среднее		4,7593	
		Медиана		5,0000	
		Дисперсия		1,210	
		Стд. отклонение		1,09978	
		Минимум		3,00	
		Максимум		6,00	
		Размах		3,00	
		Межквартильный размах		2,00	
		Асимметрия		-,134	,580
		Экссесс		-1,337	1,121
VAR00012	ву	Среднее		7,4667	,30654
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	6,8092	
			Верхняя граница	8,1241	
		5% усеченное среднее		7,5185	
		Медиана		8,0000	
		Дисперсия		1,410	
		Стд. отклонение		1,18723	
		Минимум		5,00	
		Максимум		9,00	
		Размах		4,00	
		Межквартильный размах		1,00	
		Асимметрия		-,500	,580
		Экссесс		-,260	1,121
	ну	Среднее		5,0000	,30861
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,3381	
			Верхняя граница	5,6619	
		5% усеченное среднее		5,0000	
		Медиана		5,0000	
		Дисперсия		1,429	
		Стд. отклонение		1,19523	
		Минимум		3,00	
		Максимум		7,00	
		Размах		4,00	

		Межквартильный размах	2,00			
		Асимметрия	-,290	,580		
		Экссесс	-,754	1,121		
	су	Среднее		6,4000	,30551	
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,7448		
			Верхняя граница	7,0552		
		5% усеченное среднее		6,5000		
		Медиана		6,0000		
		Дисперсия		1,400		
		Стд. отклонение		1,18322		
		Минимум		3,00		
		Максимум		8,00		
		Размах		5,00		
		Межквартильный размах		1,00		
		Асимметрия		-1,517	,580	
Экссесс		4,504	1,121			
VAR00013	ву	Среднее		3,8667	,25573	
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	3,3182		
			Верхняя граница	4,4151		
		5% усеченное среднее		3,7963		
		Медиана		4,0000		
		Дисперсия		,981		
		Стд. отклонение		,99043		
		Минимум		3,00		
		Максимум		6,00		
		Размах		3,00		
		Межквартильный размах		2,00		
		Асимметрия		,808	,580	
		Экссесс		-,388	1,121	
		ну	Среднее		6,0000	,32367
			95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,3058	
	Верхняя граница			6,6942		
	5% усеченное среднее		6,0000			
	Медиана		6,0000			
	Дисперсия		1,571			
	Стд. отклонение		1,25357			
	Минимум		4,00			
	Максимум		8,00			
	Размах		4,00			
	Межквартильный размах		2,00			
	Асимметрия		,000	,580		
	Экссесс		-,654	1,121		
	су	Среднее		4,9333	,35813	
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,1652		
			Верхняя граница	5,7014		
		5% усеченное среднее		4,9259		

		Медиана	5,0000		
		Дисперсия	1,924		
		Стд. отклонение	1,38701		
		Минимум	3,00		
		Максимум	7,00		
		Размах	4,00		
		Межквартильный размах	2,00		
		Асимметрия	-,050	,580	
		Экссесс	-1,220	1,121	
		VAR00014	ву	Среднее	7,6000
95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница			7,0959	
	Верхняя граница			8,1041	
5% усеченное среднее	7,6111				
Медиана	8,0000				
Дисперсия	,829				
Стд. отклонение	,91026				
Минимум	6,00				
Максимум	9,00				
Размах	3,00				
Межквартильный размах	1,00				
Асимметрия	-,341			,580	
Экссесс	-,330			1,121	
ну	Среднее		4,3333	,23231	
	95% доверительный интервал для среднего		Нижняя граница	3,8351	
			Верхняя граница	4,8316	
	5% усеченное среднее		4,3148		
	Медиана		4,0000		
	Дисперсия		,810		
	Стд. отклонение		,89974		
	Минимум		3,00		
	Максимум		6,00		
	Размах	3,00			
	Межквартильный размах	1,00			
	Асимметрия	,578	,580		
	Экссесс	-,006	1,121		
су	Среднее	6,0000	,32367		
	95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,3058		
		Верхняя граница	6,6942		
	5% усеченное среднее	6,0000			
	Медиана	6,0000			
	Дисперсия	1,571			
	Стд. отклонение	1,25357			
	Минимум	4,00			
	Максимум	8,00			
	Размах	4,00			
	Межквартильный размах	2,00			
	Асимметрия	,000	,580		

		Экссесс		-,654	1,121
VAR00015	ву	Среднее		7,0000	,27603
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	6,4080	
			Верхняя граница	7,5920	
		5% усеченное среднее		7,0000	
		Медиана		7,0000	
		Дисперсия		1,143	
		Стд. отклонение		1,06904	
		Минимум		5,00	
		Максимум		9,00	
		Размах		4,00	
		Межквартильный размах		2,00	
		Асимметрия		,000	,580
		Экссесс		-,404	1,121
	ну	Среднее		4,8667	,29059
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,2434	
			Верхняя граница	5,4899	
		5% усеченное среднее		4,8519	
		Медиана		5,0000	
		Дисперсия		1,267	
		Стд. отклонение		1,12546	
		Минимум		3,00	
		Максимум		7,00	
		Размах		4,00	
		Межквартильный размах		2,00	
		Асимметрия		-,050	,580
		Экссесс		-,232	1,121
су	Среднее		5,6667	,30342	
	95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,0159		
		Верхняя граница	6,3174		
	5% усеченное среднее		5,6296		
	Медиана		6,0000		
	Дисперсия		1,381		
	Стд. отклонение		1,17514		
	Минимум		4,00		
	Максимум		8,00		
	Размах		4,00		
	Межквартильный размах		1,00		
	Асимметрия		,147	,580	
	Экссесс		-,325	1,121	
VAR00016	ву	Среднее		7,0667	,26667
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	6,4947	
			Верхняя граница	7,6386	
		5% усеченное среднее		7,0741	
		Медиана		7,0000	
Дисперсия		1,067			

		Стд. отклонение	1,03280	
		Минимум	5,00	
		Максимум	9,00	
		Размах	4,00	
		Межквартильный размах	2,00	
		Асимметрия	-,149	,580
		Экссесс	,010	1,121
	ну	Среднее	4,4667	,25573
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	3,9182
			Верхняя граница	5,0151
		5% усеченное среднее	4,4630	
		Медиана	4,0000	
		Дисперсия	,981	
		Стд. отклонение	,99043	
		Минимум	3,00	
		Максимум	6,00	
		Размах	3,00	
		Межквартильный размах	1,00	
		Асимметрия	,360	,580
		Экссесс	-,753	1,121
	су	Среднее	5,6667	,21082
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,2145
			Верхняя граница	6,1188
		5% усеченное среднее	5,6852	
		Медиана	6,0000	
		Дисперсия	,667	
		Стд. отклонение	,81650	
		Минимум	4,00	
		Максимум	7,00	
		Размах	3,00	
		Межквартильный размах	1,00	
		Асимметрия	-,168	,580
		Экссесс	-,033	1,121
VAR00017	ву	Среднее	7,1333	,19190
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	6,7217
			Верхняя граница	7,5449
		5% усеченное среднее	7,1481	
		Медиана	7,0000	
		Дисперсия	,552	
		Стд. отклонение	,74322	
		Минимум	6,00	
		Максимум	8,00	
		Размах	2,00	
		Межквартильный размах	1,00	
		Асимметрия	-,227	,580
		Экссесс	-,970	1,121
	ну	Среднее	4,2000	,26186
		95% доверительный	Нижняя	3,6384

		интервал для среднего	граница			
			Верхняя граница	4,7616		
		5% усеченное среднее			4,1667	
		Медиана			4,0000	
		Дисперсия			1,029	
		Стд. отклонение			1,01419	
		Минимум			3,00	
		Максимум			6,00	
		Размах			3,00	
		Межквартильный размах			2,00	
		Асимметрия			,493	,580
		Экссесс			-,598	1,121
		су	Среднее			5,2667
	95% доверительный интервал для среднего		Нижняя граница	4,7773		
			Верхняя граница	5,7561		
	5% усеченное среднее			5,2407		
	Медиана			5,0000		
	Дисперсия			,781		
	Стд. отклонение			,88372		
	Минимум			4,00		
	Максимум			7,00		
	Размах			3,00		
	Межквартильный размах			1,00		
Асимметрия				,116	,580	
Экссесс				-,485	1,121	
VAR00018	ву	Среднее		5,5333	,25573	
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,9849		
			Верхняя граница	6,0818		
		5% усеченное среднее			5,5370	
		Медиана			6,0000	
		Дисперсия			,981	
		Стд. отклонение			,99043	
		Минимум			4,00	
		Максимум			7,00	
		Размах			3,00	
		Межквартильный размах			1,00	
		Асимметрия			-,360	,580
		Экссесс			-,753	1,121
	ну	Среднее		6,7333	,26667	
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	6,1614		
			Верхняя граница	7,3053		
		5% усеченное среднее			6,7593	
		Медиана			7,0000	
		Дисперсия			1,067	
		Стд. отклонение			1,03280	
		Минимум			5,00	
		Максимум			8,00	

		Размах		3,00	
		Межквартильный размах		2,00	
		Асимметрия		-,282	,580
		Экссесс		-,917	1,121
	су	Среднее		6,9333	,30026
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	6,2893	
			Верхняя граница	7,5773	
		5% усеченное среднее		6,9259	
		Медиана		7,0000	
		Дисперсия		1,352	
		Стд. отклонение		1,16292	
		Минимум		5,00	
		Максимум		9,00	
		Размах		4,00	
		Межквартильный размах		2,00	
Асимметрия		-,168	,580		
Экссесс		-,546	1,121		
VAR00019	ву	Среднее		6,6667	,36078
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,8929	
			Верхняя граница	7,4405	
		5% усеченное среднее		6,6852	
		Медиана		7,0000	
		Дисперсия		1,952	
		Стд. отклонение		1,39728	
		Минимум		4,00	
		Максимум		9,00	
		Размах		5,00	
		Межквартильный размах		2,00	
		Асимметрия		-,577	,580
		Экссесс		,299	1,121
		ну	Среднее		6,2667
	95% доверительный интервал для среднего		Нижняя граница	5,4986	
			Верхняя граница	7,0348	
	5% усеченное среднее			6,3519	
	Медиана			7,0000	
	Дисперсия			1,924	
	Стд. отклонение			1,38701	
	Минимум			3,00	
	Максимум			8,00	
	Размах			5,00	
	Межквартильный размах			1,00	
	Асимметрия			-1,107	,580
	Экссесс			1,060	1,121
	су		Среднее		6,1333
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,2996	
Верхняя граница			6,9671		



		5% усеченное среднее	6,0926	
		Медиана	6,0000	
		Дисперсия	2,267	
		Стд. отклонение	1,50555	
		Минимум	4,00	
		Максимум	9,00	
		Размах	5,00	
		Межквартильный размах	2,00	
		Асимметрия	,031	,580
		Экссесс	-,605	1,121
VAR00020	ву	Среднее	6,0000	,29277
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,3721
			Верхняя граница	6,6279
		5% усеченное среднее	6,0000	
		Медиана	6,0000	
		Дисперсия	1,286	
		Стд. отклонение	1,13389	
		Минимум	4,00	
		Максимум	8,00	
		Размах	4,00	
		Межквартильный размах	2,00	
		Асимметрия	-,339	,580
	Экссесс	-,179	1,121	
	ну	Среднее	5,8000	,40473
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,9319
			Верхняя граница	6,6681
		5% усеченное среднее	5,8333	
		Медиана	6,0000	
		Дисперсия	2,457	
		Стд. отклонение	1,56753	
		Минимум	3,00	
		Максимум	8,00	
		Размах	5,00	
		Межквартильный размах	2,00	
		Асимметрия	-,519	,580
	Экссесс	-,360	1,121	
	су	Среднее	5,5333	,40079
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,6737
			Верхняя граница	6,3929
		5% усеченное среднее	5,5926	
		Медиана	6,0000	
		Дисперсия	2,410	
		Стд. отклонение	1,55226	
Минимум		2,00		
Максимум		8,00		
Размах		6,00		
Межквартильный размах		3,00		

		Асимметрия		-,667	,580
		Экссесс		,466	1,121
VAR00021	ву	Среднее		6,0000	,25820
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,4462	
			Верхняя граница	6,5538	
		5% усеченное среднее		6,0556	
		Медиана		6,0000	
		Дисперсия		1,000	
		Стд. отклонение		1,00000	
		Минимум		4,00	
		Максимум		7,00	
		Размах		3,00	
		Межквартильный размах		1,00	
		Асимметрия		-,989	,580
		Экссесс		,407	1,121
		ну	Среднее		5,7333
	95% доверительный интервал для среднего		Нижняя граница	4,9102	
			Верхняя граница	6,5565	
	5% усеченное среднее			5,8704	
	Медиана			6,0000	
	Дисперсия			2,210	
	Стд. отклонение			1,48645	
	Минимум			2,00	
	Максимум			7,00	
	Размах			5,00	
	Межквартильный размах			2,00	
	Асимметрия			-1,279	,580
	Экссесс			1,371	1,121
	су		Среднее		5,6000
		95% доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,9121	
			Верхняя граница	6,2879	
		5% усеченное среднее		5,6667	
		Медиана		6,0000	
		Дисперсия		1,543	
		Стд. отклонение		1,24212	
Минимум			3,00		
Максимум			7,00		
Размах			4,00		
Межквартильный размах			2,00		
Асимметрия			-,650	,580	
Экссесс			-,321	1,121	

## Программа тренинга

### Теоретико-методологическое обоснование развивающей программы

Анализ особенностей профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана позволил выявить ряд психологических условий развития их личностно-профессиональных качеств, среди которых можно указать, во-первых, на необходимость формирования психологических знаний относительно специфики и проблем деятельности в сфере услуг; во-вторых, целесообразность ориентации работников ресторана на самопознание, осознание ими своих личностно-профессиональных качеств и их постоянный мониторинг; в-третьих, развитие умений и навыков конструктивного решения проблемных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности в сфере услуг; в-четвертых, необходимость актуализации потребности в профессиональном саморазвитии, формирование навыков конструктивной совместной деятельности в процессе профессиональной деятельности; в-пятых, необходимость совершенствования корпоративной культуры в исследуемом ресторанном комплексе. С учетом этих условий была создана программа развития личностно-профессиональных качеств работников ресторана с целью внедрения ее в ресторанном комплексе.

Для повышения эффективности деятельности сотрудников ресторана предлагаем провести тренинг-практикум «Развитие профессионально значимых качеств», в котором примут участие сотрудники исследуемой организации. Время проведения тренинга: 16 часов (2 дня). Коррекционно-развивающая, тренинговая программа представлена в Приложении 4.

Целью тренинга является: развитие профессионально значимых качеств личности сотрудников ресторана, корректировка профессионально значимых качеств сотрудников ресторана.

Программой предусматривалось развитие личностно-профессиональных качеств сотрудников ресторана в 4 этапа согласно рассмотренной нами в первой главе исследования модели личностно-профессиональных качеств специалиста сферы услуг. Таким образом, для оказания психологического содействия официантам со средним и низким уровнем профессиональной успешности разработана программа развития.

Задачи тренинга: проработать основные профессионально значимые качества сотрудников ресторана для сервисного обслуживания, сформировать понимание, что официант, бармен помимо основной профессии обладают ещё одной – «продавец», являются носителем ценностей компании и формирует имидж ресторана. Показать влияние личной эффективности на профессиональную, проработать на практике технологии эффективной коммуникации.

### Содержание программы

Содержание	КОЛ-ВО ЧАСОВ
Блок 1. Вступительная часть, создание доверительной атмосферы в группе направленной на повышение работоспособности	
занятие 1 Знакомство, презентация участников группы, проведение игр: - «имя-ассоциация». Цель: игра на знакомство, содействует сближению группы. Участники тренинга располагаются по кругу. Каждый по очереди называет свое имя и добавляет слово, с которым он себя ассоциирует. - игра «Поменяйтесь местами». Цель: сплочение коллектива, нахождение общего среди участников. Тренер стоит в центре круга и говорит признак, который относится к нескольким участникам, например, «поменяйтесь местами те, кто сегодня проснулся рано!» Кто не успевает занять место – водит. В начале игры один стул убирается. Обсуждение: Обмен впечатлениями после игр	1 час
занятие 2 Определение групповых правил, обзор целей и принципов тренинга	1 час
Блок 2 Повышение уровня профессионально значимых качеств: коммуникабельность, вежливость, стрессоустойчивость и др.	
Занятие 3 Повышение уровня профессионально значимых качеств: коммуникабельность, вежливость, стрессоустойчивость и др. Психологическое упражнение «Мои недостатки» Психологическое упражнение «Я хочу изменить в себе», мозговой штурм: «Можно ли изменить культуру (отношение сотрудников к работе и друг к другу)?»	2 часа
Занятие 4 Развитие эмпатии. Упражнение «Создание эмоционального словаря сотрудников». Описание: тренер представляет упражнение, сообщая, что создание словаря для разных эмоций и ощущений поможет создавать эффективные предложения для выражения чувств.	2 часа

Упражнение «Эмпатичное слушание» Описание: группа разбивается на пары, суть упражнения в том, чтобы выслушать человека о том, что является важным для него и создать предложение, которое максимально точно передает то, что он чувствует при этом. Итоги упражнения: Что вы узнали нового о своих эмоциях и ощущениях?	
Занятие 5. Формирование коммуникативной компетентности, развитие навыков эффективного общения. Упражнение «Карточки». Тренер аккуратно прикрепляет по карточке на спину каждого участника. Участники читают карточки и выражают свое отношение к человеку в соответствии с надписью. Потом участник угадывает, что написано на его карточке (50 мин). Упражнение «Операция «Штирлиц». Инструкция: Наметьте себе объект наблюдения, он не должен ни о чем догадываться. Вот что вам нужно выяснить: Каково сегодня настроение у вашего подопечного – угадать, почему он сегодня именно такой? Угадайте, за кем он следит. Проследите, как он это делает и как маскирует наблюдение, попробуйте по его действиям угадать течение его мыслей. Подведение итогов, рефлексия (50 мин) Упражнение «Ромашковый луг». Цель: Снять усталость, восстановить силы. Релаксационное, медитативное упражнение. Его суть заключается в визуализации образов природы. Необходимо представить себя в образе шмеля (стрекозы, бабочки и др.), сидящего под ромашкой. Надо постараться ощутить себя в его образе, посмотреть его глазами на мир (10 мин.). Рефлексия. Обсуждение итогов занятия (10 мин.).	2 часа
<b>Продолжение программы тренинга</b>	
Блок 3. Разработка плана внедрения новых элементов корпоративной культуры и вытеснения нежелательных элементов.	
Занятие 6. Лекция «Основные критерии успешности сотрудника ресторана»	1 час
Занятие 7. Разработка плана внедрения новых элементов корпоративной культуры и вытеснения нежелательных элементов (участвует вся группа). Коллективное обсуждение разработанного плана.	1,5 часа
Блок 4. Формирование профессионально-жизненных качеств	
Занятие 8. Формирование набора личных качеств профессионального официанта (90 мин) Упражнения, направленные на развитие профессионально значимых личностных качеств Упражнение «Мой профессиональный герб и мое профессиональное кредо». Задача. Актуализация собственного профессионального и личного опыта. (60 мин.) Процедура. Участникам раздаются бланки «Герб и девиз». Им предлагается заполнить поля герба соответствующими символами, наиболее точно выражающими сущность каждого поля: первое поле (А) – «Я как профессионал»; второе поле (В) – «Мои клиенты»; третье поле (С) – «Я глазами моих клиентов»; четвертое поле (О) – «Моя профессиональная мечта».	2,5 часа
Занятие 9. Анализ возможных точек личностного роста (30 мин.). Упражнения личностного роста, направленное на саморефлексию. Формирование установок на выявление позитивных личностных и других качеств. Упражнение «Кто Я?» (60 мин.) Процедура. Работа в парах. В ситуации свободного интервью каждый участник рассказывает своему партнеру о себе: кто он (личностно-профессиональная характеристика); что ему в себе нравится; что ему в себе не нравится; что бы он хотел в себе изменить. Каждый из присутствующих представляет своего коллегу, используя информацию и впечатления, которые он вынес из совместного диалога. Участники делятся своими эмоциональными переживаниями, которые они испытали, когда рассказывали о себе и когда слушали своего партнера. Упражнение «Мои трудности» (60 мин.). Задача. Предоставление возможности в спокойной и доброжелательной атмосфере поговорить о своих ошибках, трудностях и недостатках, способах повысить успешность. Процедура. Участники делятся на пары и садятся так, чтобы не мешать друг другу своими разговорами. Оба партнера должны получить по крайней мере четыре ответа на следующий вопрос: «Как я отношусь к чувству разочарования?» (5 минут).	2,5 часа

<p>Затем пары разделяются, каждый ищет себе другого партнера и обсуждает с ним вопрос: «Насколько тяжело мне уговорить других дать мне то, что нужно?» Необходимо получить не менее четырех ответов (10 минут).</p> <p>Участники образуют новые пары. На этот раз обсуждается, вопрос: «Что мешает мне достичь успеха?» (5 минут).</p> <p>Снова новый партнер и четыре ответа на вопрос: «Что я говорю себе, когда совершил ошибку?»</p> <p>С последним партнером - четыре ответа на вопрос: «Что я могу сделать, чтобы получить то, чего я хочу и повысить свой уровень успешности?»</p>	
<p>Завершение тренинга-практикума. Обмен мнениями и выводами</p>	<p>0,5 часа</p>