

Рыцарева А.В. (Научный руководитель – Кухтова Н.В.,
канд. психол. наук, доцент)
Республика Беларусь, г. Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова

КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ РАБОТНИКОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ: ПРОБЛЕМА ПОДБОРА КАДРОВ

Введение. Все стремятся к тому, чтобы сотрудники были профессионалами, а для этого достижения в деятельности нужно обладать определенными «стартовыми возможностями»: способностями, специальными знаниями, умениями, квалификацией, мотивацией. И, только профессионализма недостаточно. На одной и той же работе разные люди добиваются успеха за счет различных сочетаний своих личных качеств. Каждый работник максимально использует свои сильные стороны и преодолевает, компенсирует разными средствами слабые [2].

В связи с этим актуальность данной темы заключается в том, что в современных условиях рынка качество отбора персонала стала важнейшим фактором в работе организации, так как необходимо выявлять самых лучших и подготовленных сотрудников из большого количества претендентов на вакансию, для того чтобы оставаться конкурентоспособным. Следует отметить, что с проблемой отбора персонала и его дальнейшего обучения сталкивается каждая организация, однако решают ее все по-разному.

Теоретический обзор показал, что А.Р. Лурия, И.П. Шпильрейн, Е.С. Браиловский, Г.И. Левигурович, В.М. Новиков, П.М. Рубинштейн проводили исследования по психологической профессиональной пригодности лиц на ряд профессий. В отечественной литературе к настоящему времени имеется большое количество работ, посвященных различным психологическим аспектам проблемы профессиональной пригодности, многие из которых имеют ведомственное назначение и поэтому малодоступны. Из достаточно известных, фундаментальных исследований в этой области следует отметить работы Б.Г. Ананьева, В.А. Бодрова, К.М. Гуревича, В.Н. Дружинина, Е.А. Климова, Б.В. Кулагина, Н.В. Макаренко, В.Л. Марищука, В.А. Пухова, А.Т. Ростунова, Б.М. Теплова [5].

Цель исследования является определение качеств работников сферы обслуживания в процессе подбора кадров.

Материал и методы. Исследование проводилось на базе предприятия ООО «Плутос и К». В качестве респондентов выступили кандидаты на новые рабочие места. Выборка исследования характеризуется специалистами, преимущественно женского пола, в средней возрастной категории – 23 года, со средним специальным образованием. Испытуемые были поделены на две группы: женщины (33 человека); мужчины (17 человек).

В процессе исследования использовались опросные методы, анализ документов, качественный и количественный анализ и следующие методики:

- 1) Психодиагностический тест (ПДТ) В. Мельникова, Л. Ямпольского.
- 2) Коммуникативные и организаторские способности (КОС-2)
- 3) Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко
- 4) Опросник «Стиль саморегуляции поведения – ССП-98» В.И. Моросановой.

Также среди новых кандидатов, был установлен испытательный срок (2 недели), чтобы проверить их профессиональные навыки и личностные качества на деле.

Результаты и их обсуждение. Анализ результатов исследования показал, что наиболее значимыми социально-психологическими детерминантами для работников сферы общественного питания, обслуживания являются: общительность, ответственность, добросовестность, коммуникативные способности, уровень саморегуляции, эмпатия, активность, адекватная оценка своих результатов, социальность. Исходя из этого мы составили ядро личности работника сферы обслуживания (таблица 1).

Таблица 1 – Компоненты ядра личности работников сферы общественного питания

Показатели	Количество обнаруженных интеркорреляций
Невротизм	27
Расторможенность	23
Общая активность	24
Общительность	23
Проникающая способность к эмпатии	24
Интуитивный канал эмпатии	23
Оценка результатов	24
Общий уровень саморегуляции	26

Наиболее выраженными компонентами является: невротизм, общий уровень саморегуляции. Анализ интеркорреляций показал, что **невротизм** имеет положительные связи со следующими показателями: психотизм ($r=0,57$; $p \leq 0,01$), депрессия ($r=0,54$; $p \leq 0,01$), расторможенность ($r=0,58$; $p \leq 0,01$), робость ($r=0,39$; $p \leq 0,01$), эстетическая впечатлительность ($r=0,47$; $p \leq 0,01$), женственность ($r=0,29$; $p \leq 0,05$), психическая неуравновешенность ($r=0,69$; $p \leq 0,01$), асоциальность ($r=0,52$; $p \leq 0,01$), интроверсия ($r=0,51$; $p \leq 0,01$), сензитивность ($r=0,39$; $p \leq 0,05$). Отрицательная интеркорреляция наблюдается в основном с социально-психологическими особенностями: совестливость ($r=-0,34$; $p \leq 0,05$), общая активность ($r=-0,54$; $p \leq 0,01$), общительность ($r=-0,47$; $p \leq 0,01$), рациональный уровень эмпатии ($r=-0,58$; $p \leq 0,01$), эмоциональный уровень эмпатии ($r=-0,42$; $p \leq 0,01$), интуитивный уровень эмпатии ($r=-0,53$; $p \leq 0,01$), установки, способствующие эмпатии ($r=-0,62$; $p \leq 0,01$), проникающая способность к эмпатии ($r=-0,67$; $p \leq 0,01$), идентификации в эмпатии ($r=-0,63$; $p \leq 0,01$), планирование ($r=-0,49$; $p \leq 0,01$), моделирование ($r=-0,53$; $p \leq 0,01$), программирование ($r=-0,47$; $p \leq 0,01$), оценка результатов ($r=-0,49$; $p \leq 0,01$), гибкость ($r=-0,37$; $p \leq 0,01$), самостоятельность ($r=-0,50$; $p \leq 0,01$), общий уровень саморегуляции ($r=-0,53$; $p \leq 0,01$), коммуникативные способности ($r=-0,32$; $p \leq 0,05$).

В том числе выделены положительные интеркорреляционные связи **общего уровня саморегуляции** со следующими показателями: совестливость ($r=0,38$; $p \leq 0,01$), общая активность ($r=0,54$; $p \leq 0,01$), общительность ($r=0,53$; $p \leq 0,01$), рациональный уровень эмпатии ($r=0,48$; $p \leq 0,01$), эмоциональный уровень эмпатии ($r=0,55$; $p \leq 0,01$), интуитивный уровень эмпатии ($r=0,56$; $p \leq 0,01$),

установки, способствующие эмпатии ($r=0,62$; $p\leq 0,01$), проникающая способность к эмпатии ($r=0,47$; $p\leq 0,01$), идентификация в эмпатии ($r=0,63$; $p\leq 0,01$), планирование ($r=0,80$; $p\leq 0,01$), моделирование ($r=0,78$; $p\leq 0,01$), программирование ($r=0,85$; $p\leq 0,01$), оценка результатов ($r=0,85$; $p\leq 0,01$), гибкость ($r=0,64$; $p\leq 0,01$), самостоятельность ($r=0,72$; $p\leq 0,01$), коммуникативные способности ($r=0,40$; $p\leq 0,01$). Отрицательная связь существует с невротизмом ($r=-0,53$; $p\leq 0,01$), психотизмом ($r=-0,37$; $p\leq 0,01$), депрессией ($r=-0,35$; $p\leq 0,05$), расторможенностью ($r=-0,46$; $p\leq 0,01$), робостью ($r=-0,42$; $p\leq 0,01$), эстетической впечатлительностью ($r=-0,42$; $p\leq 0,01$), психической неуравновешенностью ($r=-0,54$; $p\leq 0,01$), асоциальностью ($r=-0,50$; $p\leq 0,01$), интроверсией ($r=-0,58$; $p\leq 0,01$), сензитивностью ($r=-0,40$; $p\leq 0,01$).

Заключение. В рекомендациях было предложено провести возможные кадровые перестановки, так же проведение возможных семинаров, тренингов на улучшение профессиональных качеств (для желающих). Также стоит обратить внимание на дальнейшую пригодность новичков. Работа, требующая регулярно вступать в коммуникацию с разными людьми, формирует коммуникативные возможности, в отличии от той работы где общение с иными людьми сведена к минимальному количеству либо общение через интернет, а также другие средства связи.

В предоставленном исследовании были установлены понятие о процессе подбора кадров, о социально-психологических детерминантах специалистов, работающих в сфере обслуживания. К ее успешному освоению совокупности специальных знаний, навыков и умений, и эффективной их реализации в условиях конкретного трудовой деятельности.

Список использованной литературы:

1. Бодров, В.А. Психология профессиональной пригодности: учебное пособие для вузов / В.А. Бодров. – М. ПЕР СЭ, 2001. – 511 с.
2. Борисова, Е.М. О роли профессиональной деятельности в формировании личности / Е.М. Борисова // Психология формирования и развития личности / Под ред. Л.И. Анциферовой. – М.: Наука, 1981. – 86 с.
3. Истратова, О.Н. Справочник психолога-консультанта организации / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 638 с.
4. Рабочая книга практического психолога: Технология эффективной профессиональной деятельности (пособие для специалистов, работающих с персоналом). – М.: Издательский дом «Красная площадь», 1996. – С. 61–63.
5. Шейнис, М.Ю. Рабочая книга психолога организации / М.Ю. Шейнис. – Самара: Издательский дом «Бахрах-М», 2001. – 124 с.

Савицкая Г.А. (Научный руководитель – Милашевич Е.П., старший преподаватель)

Республика Беларусь, г. Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова

**ОТНОШЕНИЕ К ДОШКОЛЬНИКУ
В СТРУКТУРЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ МАТЕРИНСТВА**

Введение. На сегодняшний день все больше родителей интересуются детской психологией и вопросами воспитания детей. Это во многом обусловлено социально-экономическим состоянием белорусского общества. Поэтому родители все чаще задумываются над вопросами своей родительской компетентности, и прибегают к помощи профессиональных психологов, только в ситуациях крайнего затруднения.