

Халилуллина Диана Загитовна

аспирант кафедры социальной психологии
и психологии труда
Современной гуманитарной академии (г. Москва)

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЦЕННОСТИ И ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННЫЕ УСЛУГИ

Аннотация:

Анализируется динамика профессиональных ценностей персонала в организациях, оказывающих гостинично-ресторанные услуги. Для исследования применяется психодиагностическая методика – опросник «Ценности субъекта профессиональной деятельности» (В.М. Львов, Н.Л. Шлыкова), содержащая семь профессиональных сфер, состоящих из 64 факторов, по которым выявляются профессиональные ценности сотрудников. Исследование респондентов проходило на базе гостинично-ресторанного комплекса «Вознесенск». Было выявлено, что полностью удовлетворенными являются факторы профессиональной сферы, а наименее удовлетворенными – организационной, креативной, этической сфер профессиональной деятельности. Автором представлены тренинговые занятия.

Ключевые слова:

ценностные ориентации, саморазвитие, профессиональная квалификация, профессиональный путь, профессиональное обучение, качество услуг, тренинговые занятия, динамика профессиональных ценностей, эффективное развитие ценностей, гостинично-ресторанные услуги.

Khalilullina Diana Zagitovna

PhD student,
Social Psychology and Labour Psychology Department,
Contemporary Academy of Humanities (Moscow)

PROFESSIONAL VALUES AND PERSONNEL TRAINING AT ORGANIZATIONS RENDERING HOTEL AND RESTAURANT SERVICES

Summary:

The article deals with the dynamics of professional values of personnel in organizations rendering hotel and restaurant services. In the course of the research the author applied a psycho-diagnostic methodology – the inquirer “The values of professional activity subjects” (V.M. Lvov, N.L. Shlykova) that covers seven professional spheres consisting of 64 factors, according to which the professional values of employees are revealed. The survey was carried out on the basis of the hotel and restaurant complex «Voznesensky». It has been found that the respondents are satisfied to the most extent with the factors of professional sphere, and they least satisfied with the factors of organizational, creative, ethical spheres of professional activity. The training exercises are also presented.

Keywords:

value orientations, self-development, professional qualification, professional way, professional training, quality of services, training exercises, dynamics of professional values, effective development of values.

Профессионально-ценностные ориентации позволяют субъекту труда выстроить модель своей деятельности, которая становится ориентиром в его саморазвитии и самосовершенствовании [1]. Профессионально-ценностные ориентации играют и смыслообразующую роль: осознание значимых моментов деятельности как ценных для себя обеспечивает моральную устойчивость и готовность сотрудника к сложным моментам, возникающим в процессе деятельности. Таким образом, ценностные особенности личности определяют стратегию и перспективу ее профессионального пути. Принятие субъектом труда содержания профессиональных ценностей как лично значимых, пересмотр приоритетов в системе ценностных ориентаций выступают важными условиями профессионального развития личности и, как следствие, успешного функционирования любой организации [2; 3]. В связи с этим процесс обучения, совершенствование подготовки персонала, повышение уровня их профессиональной квалификации играют ведущую роль.

Доминирующее место в обучении должны занимать активные методы лично-ориентированного обучения, причем проявление активности требуется в интеллектуальной и моральной сферах [4; 5]. Цель подготовки связана с формированием не только методологических навыков деятельности, но и личностных характеристик сотрудников, которые выступают в роли непосредственных показателей профессиональной зрелости [6; 7].

В производстве и потреблении гостинично-ресторанных услуг важнейшую роль играют вопросы качества. Качественное обслуживание обеспечивает таким организациям конкурентные преимущества [8]. Перед гостинично-ресторанными организациями всегда стояла задача предоставления и поддержания обслуживания на должном уровне, своевременного устранения недостатков в предоставлении услуг, разработки стратегии улучшения обслуживания. В данном вопросе профессиональный и подготовленный персонал очень важен и необходим.

Объектом проводимого исследования выступили профессиональные ценности сотрудников организаций, оказывающих гостинично-ресторанные услуги. В процессе исследования применялась психодиагностическая методика – опросник «Ценности субъекта профессиональной деятельности» (В.М. Львов, Н.Л. Шлыкова). Опросник содержит семь шкал, которые оцениваются по двум параметрам: значимость фактора и полнота его проявления. Оценка происходит по 10-балльной системе. Данная методика позволяет выявить профессиональные ценности сотрудников по 64 факторам, представляющим следующие сферы: профессиональную, организационную, коммуникативную, креативную, материальную, социальную, этическую. На основе полученных баллов рассчитываются средние показатели и проводится их анализ.

Процедура исследования состояла в последовательном заполнении опросника «Ценности субъекта профессиональной деятельности». Анкеты выдавались на бумажном носителе сотрудникам организаций на рабочем месте с предварительным разъяснением по заполнению анкет. Кроме того, устанавливался психологический контакт с испытуемыми, формировался позитивный настрой на тестирование, был создан комфорт при проведении психодиагностического обследования (в том числе исключение прерывания хода тестирования и влияния отвлекающих факторов, обеспечение эргономики при тестировании и т. п.). При проведении анкетирования респонденты указывали свой пол, возраст, образование, профессиональный статус, трудовой стаж. Исследование проходило на базе гостинично-ресторанного комплекса «Вознесенск». В ходе исследования было опрошено 40 человек в возрасте от 19 до 68 лет.

Были получены следующие результаты. Ценности сотрудников по значимости располагаются в следующем порядке (по убыванию): 1) этическая (8,36 баллов); 2) социальная (7,80 баллов); 3) организационная (7,63 баллов); 4) материальная (7,54 баллов); 5) креативная (7,33 баллов); 6) профессиональная (7,32 баллов); 7) коммуникативная (7,23 баллов) сферы. Иерархия полноты проявления представлена следующим образом (по убыванию): 1) профессиональная (6,37 баллов); 2) организационная (6,21 баллов); 3) креативная (6,13 баллов); 4) этическая (6,08 баллов); 5) коммуникативная (5,80 баллов); 6) социальная (5,49 баллов); 7) материальная (5,28 баллов) сферы.

Таким образом, максимально удовлетворены ценности сферы, которая не имеет высокую значимость для данных сотрудников. Ценности наиболее значимой сферы для них удовлетворены не полностью и стоят на четвертом месте по иерархии полноты проявления профессиональных ценностей.

Исследование группы респондентов показало, что полностью удовлетворенными являются факторы профессиональной сферы, а менее удовлетворенными – факторы организационной, креативной, этической и в особенности коммуникативной, материальной и социальной сфер профессиональной деятельности.

Наибольшая полнота проявленности профессиональной сферы происходит в связи с изменением в структуре квалификационного комплекса. В современных условиях, когда деятельность организаций становится более динамичной, в деятельности работников все большее значение приобретают знание современных методов решения возникающих проблем, владение результатами новейших теоретических исследований и умение реализовать их на практике. Постепенно возрастает доля работников, отличающихся широтой и многообразием знаний, растет значимость творческих способностей работников. Наличие таких способностей позволяет человеку успешнее справляться с задачами профессионального обучения и применять их в процессе трудовой деятельности и ее рационализации [9].

Кроме того, нами была изучена система обучения персонала и его методы в данной организации. В гостинично-ресторанном комплексе «Вознесенск» руководство уделяет особое внимание обучению своего персонала. Для этого проводятся различные бизнес-тренинги, лекции как для руководителей подразделений, так и для остальных сотрудников. На тренингах происходит обмен идеями, каждый может высказать свои мысли, представить в той форме, которая ему удобна. Нужно отметить, что такое возможно благодаря высокому профессионализму самого руководства гостинично-ресторанного комплекса.

Повышение квалификации сотрудников происходит не только в самой организации, но и за ее пределами. Работников обслуживающего направления ежеквартально отправляют на обучение, мастер-классы. Подготовка квалифицированного персонала осуществляется в профессионально-технических училищах, а также в учебных комбинатах и непосредственно на производстве.

Для нового работника уже обязательно подготовлена программа обучения. Она оптимально приближена к функциональным обязанностям сотрудника, но учитывает несколько больший объем знаний для того, чтобы у него была перспектива для дальнейшего продвижения по службе.

В гостинице обычно проводятся корпоративные тренинги, обязательные для всех сотрудников. В основном они направлены на изучение стандартов обслуживания, навыков общения с клиентами, особенностей протокола и этикета и многого другого.

Нами был предложен ряд мероприятий психологической работы с сотрудниками по эффективному развитию ценностей. Специальные тренинговые занятия позволяют улучшить информированность персонала о ценностях организации. Тренинг способствует их принятию сотрудниками через систему внутренних коммуникаций, корпоративных стандартов и регламентов, а также через управление на основе ценностной структуры подразделений и организации в целом [10; 11].

Нужно отметить, что тренинги ценностей позволяют сотрудникам разобраться в том, откуда берутся ценности, как понять свои и чужие ценности и, соответственно, как ими управлять. На таком тренинге участники, в первую очередь, учатся определять свои ценности в работе и жизни, а также выстраивать их иерархию. Данное обучение, в том числе, позволяет сотрудникам применить в личной жизни полученные знания, достигнуть эффективных результатов в любой деятельности. На основе иерархии ценностей тренинг позволяет сотрудникам правильно осуществлять расстановку приоритетов и выстраивать процесс планирования. Кроме того, он помогает сотрудникам овладеть инструментами, позволяющими разбираться в ценностных структурах других людей, осознать ключевые ценности в этих структурах, разрешать ценностные конфликты. Тренинг учит сотрудников делать акцент на ту или иную ценность, быть более успешными и эффективнее достигать поставленных целей.

Мероприятия, проводимые для того, чтобы сотрудники транслировали ценности организации, следующие: 1. Общие собрания и индивидуальные беседы по разъяснению, как ценности организации должны проявляться в регулярной рабочей деятельности сотрудника. 2. Предоставление сотрудникам регулярной обратной связи по результатам работы, основанной на ценностях организации. 3. Проведение обучения недостающим навыкам с обязательным контролем знаний и оценкой эффективности обучения. 4. Корректировка системы оплаты труда. 5. Формирование образа «идеального сотрудника» через нематериальное поощрение, награждение сотрудников, регулярно поддерживающих ценности организации и проявляющих их в своей рабочей деятельности.

Таким образом, проведенное исследование подтвердило наше предположение о том, что профессиональные ценности специалистов различаются. Данные различия были выявлены во всех семи профессиональных сферах. Профессиональные ценности сотрудников различны не только по профессиональным сферам в целом, но и по отдельным факторам, составляющим каждую из сфер. Мы пришли к выводу, что необходима психологическая работа с персоналом по эффективному развитию профессиональных ценностей, а именно тренинговые занятия.

Результаты исследования могут быть использованы при формировании и осознании сотрудниками миссии организации; при осознании сотрудниками более четкого представления о целях и задачах, стоящих перед организацией; при улучшении экономических показателей организации в деятельности; при обеспечении сплоченности коллектива; при творческом включении персонала в достижение целей организации; при улучшении выполнения персоналом своих обязанностей.

Ссылки:

1. Яницкий М.С. Ценностные ориентации личности как динамическая система. Кемерово, 2000. 204 с.
2. Бессонова Ю.В. Ценностные детерминанты синдрома выгорания // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. 2009. № 4. С. 16–21.
3. Сухорукова М. Ценности как ключевой элемент организационной культуры // Управление персоналом. 2000. № 11. С. 39–44.
4. Яхонтова Е.С. Управление ценностями как элемент управления человеческими ресурсами компании // Менеджмент в России и за рубежом. 2003. № 4. С. 73–81.
5. Алексеевский В.С. Социокультурная концепция общей теории менеджмента // Там же. 2004. № 2. С. 21–35.
6. Толочек В.А. Современная психология труда. СПб., 2010. 432 с.
7. Верхоглазенко В.Н., Звезденков А.А., Хлюнева М.В. Ценности в профессиональной деятельности // Консультант директора. 2000. № 10.
8. Калашников А. Ю. Кафе, бары и рестораны: организация, практика и техника обслуживания. М., 2008. 384 с.
9. Адеева И. В. Ценностные ориентации молодежи и характер их изменений в современном российском обществе (теоретико-методологический аспект социологического анализа) : дис. ... канд. социол. наук. М., 1995. 161 с.
10. Битянова Н.Р. Психология личностного роста : практ. пособие по проведению тренинга личностного роста психологов, педагогов, социальных работников. М., 1995. 64 с.
11. Ситников А.П. Акмеологический тренинг: теория, методика, психотехнологии. М., 1996. 428 с.

References:

1. Janicki, MS 2000, *Valuable orientations of the person as a dynamic system*, Kemerovo, p. 204.
2. Bessonova, UV 2009, 'Valuable determinants of burnout', *Human factors: problems of psychology and ergonomics*, no. 4, p. 16-21.
3. Sukhorukova, M 2000, 'Values as a key element of organizational culture', *Human Resource Management*, no. 11, p. 39-44.
4. Yakhontova, ES 2003, 'Management of value as an element of human resource management company', *Management in Russia and abroad*, no. 4, p. 73-81.

5. Alexeevskii, VS 2004, 'The socio-cultural concept of the general theory of management', *Management in Russia and abroad*, no. 2, p. 21-35.
6. Tolochev, VA 2010, *Modern psychology of work*, St. Petersburg, p. 432.
7. Verhoglazenko, VN, Zvezdenkov, AA & Hlyuneva, MV 2000, 'Values in professional activity', *Consultant Director*, no. 10.
8. Kalashnikov, AU 2008, *Cafes, bars and restaurants: the organization, practice and equipment maintenance*, Moscow, p. 384.
9. Adeeva, IV 1995, *Valuable orientations of youth and how they change in Russian society (theoretical and methodological aspects of sociological analysis)*, PhD thesis, Moscow, p.161.
10. Bityanova, NR 1995, *Psychology of Personal Growth*, Moscow, p. 64.
11. Sitnikov, AP 1996, *Acmeological training theory, methodology, psycho*, Moscow, p. 428.