**Тамбиева Б.Р.**

Особенности психологической компетентности менеджера ресторана: опыт эмпирического исследования

В статье обоснована актуальность проведённого исследования, сделан теоретический анализ трудов по проблеме психологических особенностей профессиональной подготовки менеджеров, а также приведены результаты собственного исследования автора по определению акмеологических особенностей развития психологической компетентности менеджера ресторана.

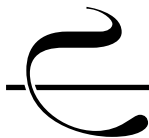
Ключевые слова: психологическая компетентность, профессиональная деятельность, психолого-акмеологические характеристики коммуникативной компетентности.

Для того чтобы быть успешным, современному специалисту необходимо непрерывно совершенствоваться в сфере своей профессиональной деятельности, обновлять базовые компетенции в соответствии с теми инновациями, которые в ней появляются едва ли не ежедневно. Только полная информированность в инновациях, появляющихся в профессиональной деятельности, позволяет человеку самому создавать что-то новое, достигать нового уровня эффективности своего труда, быть более привлекательным для работодателя и получать на этой основе большие бонусы в ужесточающейся конкурентной борьбе на рынке вакансий специалистов.

Однако специалистам, занятым в профессиях, основанных на взаимодействии с людьми, требуется не только исчерпывающая компетентность в специфике производимых товаров или услуг. Успешность конкретного специалиста в значительной части профессий неразрывно связана с тем, насколько он может компетентно, со знанием дела и уверенностью в себе выстраивать взаимоотношения с разными категориями людей – коллегами, руководителями, партнерами, поставщиками, клиентами, представителями контролирурующих организаций. Современные исследования в области психологии показали, что таким специалистам для достижения достаточного уровня профессиональной успешности требуется обладание особым образованием – психологической компетентностью. Причем определенный уровень психологической компетентности должен проявляться специалистом уже с первых шагов его профессиональной деятельности, т.е. формироваться в период вузовского обучения.

Проблема психологических особенностей профессиональной подготовки менеджеров в настоящее время является широко изучаемой. В частности, новые подходы к профессиональной подготовке менеджеров представлены В.В. Швецовым и И.К. Ильясовым. К данной проблематике обращался М.Н. Берулава.

При этом значительное внимание уделяется психологическим механизмам профессиональной подготовки менеджеров. Содержание психологического обеспечения деятельности менеджера вскрыто Т.В. Шеломовой. Особенности



саморазвития менеджера рассматривались В.И. Андреевым. Развитие стрессоустойчивости менеджера составило спектр интересов О.В. Гладилиной. Уверенность в себе как профессионально важное качество менеджера и особенности его становления в вузе составили предмет изучения О.А. Федосенко. Влияние мотивации достижения успеха на эффективность деятельности менеджера раскрыто Л.Г. Учайдзе. Особенности формирования самосознания менеджера при групповой интенсивной подготовке рассмотрены Т.И. Шашковой.

В ряде работ авторы обращаются к изучению непосредственно психологических особенностей профессиональной компетентности менеджера (Деркач А.А., Денисов В.Н., Денисова О.П., Дулин Ю.Н., Зазыкин В.Г., Зимняя И.А., Иоголевич Н.И., Милькина Е.В., Минияров В.М., Панасенко Г.В., Тарасов А.К., Уткин Э.А., Якокк Л. и др.). Как социально-психологический феномен профессиональная компетентность менеджера обозначена в работе Д.А. Барченкова. Вопросы становления качеств личности менеджера в процессе профессиональной подготовки проанализированы Е.В. Милькиной и Г.В. Панасенко. Формирование психологической готовности к управленческой деятельности у будущих менеджеров изучено В.М. Минияровым и О.П. Денисовой.

Немаловажный пласт исследований образован изучением внутренней сущности психологической компетентности менеджера. Психолого-акмеологические характеристики коммуникативной компетентности на примере менеджеров коммерческих организаций выделены В.Н. Кустовым.

Исследователями обозначены штрихи, характеризующие акмеологическую ценность психологической компетентности менеджера. В частности, Е.С. Масловой психологическая компетентность менеджера по персоналу рассмотрена в качестве значимой детерминанты выбора стратегий найма сотрудников на работу. Влияние линейных менеджеров на психологическую атмосферу в трудовых коллективах раскрыто С.А. Бобинкиным.

К настоящему времени накоплен некоторый теоретико-эмпирический материал, характеризующий особенности психологической компетентности менеджеров, занятых в конкретных сферах профессиональной деятельности. Так, Д.Н. Недбаевым раскрыты особенности профессиональной психологической компетентности менеджера образования. Акмеологический анализ индивидуальной профессиональной успешности менеджеров среднего звена энергетического комплекса проведен В.А. Шаповаловой и Е.В. Криченко. Личностные детерминанты становления менеджера сестринского дела изучен Е.Б. Алексеевой.

Вместе с тем, многие сферы профессиональной деятельности менеджеров со всей очевидностью требующие наличия у ее представителей психологической компетентности до сих пор остаются не охваченными научным поиском. Примером такой сферы профессиональной деятельности менеджеров является сфера ресторанного сервиса.

К настоящему времени сделаны лишь первые шаги, позволяющие составить самое общее представление о данной сфере деятельности (Кучер Л.С., Шкуратова Л.М.,



Ефимов С.Л., Голубева Т.И.). Вместе с тем, она выдвигает достаточно высокие требования к личности своих менеджеров. Особенно востребовано развитие их психологической компетентности.

Цель исследования – определить акмеологические особенности развития психологической компетентности менеджера ресторана.

Использовались следующие методики: диагностика коммуникативной толерантности (Бойко В.В.), тест «Коммуникативные умения» (Михельсон Л.), методика «Коммуникативные и организаторские способности» Синявского В.В., Федоришина Б.А., методика диагностики межличностных отношений Т. Лири (модифицирована Л.Н. Собчик), опросник межличностных отношений В. Шутца, опросник самооотношения (Столин В.В., Пантелеев С.Р.), «Диагностика эмоциональности» В.М. Русалова.

В качестве испытуемых выступили: менеджеры ресторана численностью 126 человек, а также 84 студента, проходящих подготовку в сфере ресторанного сервиса в Южно-российском университете экономики и сервиса в г. Шахты Ростовской области. В качестве экспертов выступило 15 человек – рестораторов, владеющих заведениями ресторанного сервиса в г. Ростове-на-Дону. Общая численность испытуемых, привлеченных к участию в исследовании, таким образом, составила 225 человек.

Изучение особенностей психологической компетентности менеджера ресторана проводилось по следующему алгоритму:

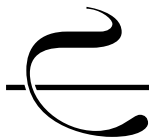
1) работа с экспертами по ориентировочному выявлению психологических характеристик личности успешного менеджера ресторанной сферы и получению экспертных оценок уровня профессиональной успешности менеджеров ресторана, вошедших в состав эмпирической выборки;

2) обследование менеджеров с разным уровнем профессиональной успешности и установление связи полученных в результате этого психологических характеристик с уровнем их профессиональной успешности;

3) выявление структуры психологической компетентности менеджера ресторана.

Работа с экспертами позволила установить, что в качестве психологических характеристик менеджера ресторана, позволяющих достичь профессионального успеха, наиболее часто рассматриваются следующие: коммуникативные способности и умения, независимость, терпимость к людям, доминантность в коллективе, лидерские черты, заинтересованность в людях, агрессивность, скептицизм, ответственность, самоуважение, уверенность в себе. Данные характеристики можно отнести к числу наиболее часто называемых. Наряду с уже обозначенным рядом, применительно к успешному менеджеру на единичном уровне назывались и такие характеристики, как понимание своих особенностей, «живость характера» (эмоциональность поведения), способность организовать себя и других людей и т.д.

Содержательный анализ группы наиболее часто называемых рестораторами характеристик успешного менеджера ресторана позволил выделить в их составе



три содержательно-смысловые группы: коммуникативные качества менеджера (коммуникативные способности, заинтересованность в людях, коммуникативные умения, терпимость к людям), его организационно-управленческие качества (доминантность в коллективе, лидерские черты, агрессивность, ответственность, независимость) и отношение к себе (самоуважение, уверенность в себе).

По количественному составу в группах названные рестораторами качества распределились неравномерно. Наибольшее количество значимых характеристик успешного менеджера ресторана могут быть причислены к организационно-управленческим, несколько меньшее – к коммуникативным качествам, меньше всего – к качествам, отражающим самоотношение менеджера ресторана.

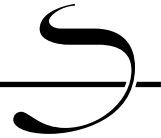
Анализ оценок рестораторами данных качеств с позиции их соответствия личности успешного менеджера ресторана легло в основу построения иерархии их значимости для данной группы субъектов. Было установлено, что всем выделенным качествам менеджеры приписали достаточно высокие баллы, так как средние оценки этих качеств оказались выше среднего – 5 баллов.

Следует отметить и то, что рестораторы связывали профессиональную успешность менеджеров ресторана с особенностями его отношения к людям: 3-е и 4-ое ранговые места в выстроенной иерархии качеств получили, соответственно, терпимость к людям (6,4 балла) и заинтересованность в людях (6,33 баллов).

Согласно высказываемым позициям, успешность менеджера ресторана напрямую зависит от того, как он проявляет себя в межличностных отношениях с подчиненными, клиентами, коллегами, руководством, поставщиками, смежными специалистами, представителями контролирующих структур и т.д. Наиболее успешными профессионалами рассматриваются менеджеры, способные наладить психологический контакт с любым человеком вне зависимости от его социальной роли или статусной позиции. Значимым является их умение расположить к себе людей, добиться с ними достаточного уровня взаимопонимания, высказать заинтересованность в их проблемах, получить ответную реакцию.

В силу профессиональных обязанностей, менеджеру ресторана достаточно часто приходится сталкиваться с различными трудностями межличностного взаимодействия – негативизмом, раздражительностью, грубостью, непониманием, конфликтностью и т.д. Данные трудности могут вызываться несовпадением точек зрения сторон на одни и те же обстоятельства в силу различий индивидуально-психологических, типологических, социально-культурных, религиозных и иных особенностей участников взаимодействия. Поэтому успешность менеджера ресторана в значительной степени определяется его способностью сохранить межличностные контакты, «вывести» общение в позитивное русло, проявив достаточную терпимость, толерантность к партнеру по взаимодействию.

Следующее ранговое место разделили два качества, характеризующие успешного менеджера ресторана, – лидерские черты и ответственность (5,5 ранг). С лидерскими чертами, по мнению рестораторов, должна сочетаться ответственность менеджера ресторана. Ответственность, в их понимании, распространяется не



только на свою непосредственную деятельность, но и на деятельность подчиненных, направленную на удовлетворение потребностей клиентов. Совпадение средних оценок значимости лидерских качеств и ответственности (по 6,27 баллов) отразило прослеживающуюся в высказываниях рестораторов идею о том, что для профессиональной успешности менеджеру ресторана важно осознавать свою ответственность за то, что происходит в ресторане, начиная со своей деятельности, заканчивая состоянием и настроением клиентов.

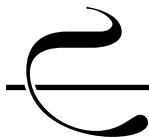
Достаточно высоко (7 ранг) рестораторами оценивается и самоуважение менеджера по ресторану (6,2 баллов). Уважение менеджером себя, своих знаний, умений, способностей, по мнению рестораторов, является залогом того, что он является компетентным специалистом, способным ставить перед собой не только актуальные, но и амбициозные задачи, а также решать их. Такой менеджер способен выступить эффективным руководителем «команды», организующим ее на повышение качества функционирования ресторана. Поэтому самоуважение рассматривается в качестве одного из значимых факторов профессиональной успешности менеджера ресторана.

Значимость умений менеджеров ресторана выстраивать эффективное взаимодействие с людьми объясняется также тем, что среди его личностных качеств рестораторами были отмечены коммуникативные умения (6,13 баллов, 8 ранг) и собственно коммуникативные способности (5,27 баллов, 11,5 ранг). Данные характеристики субъекта профессиональной деятельности также отражают особенности его поведения в коммуникативной сфере: сформированность умения быстро решать конфликты, оказывать людям поддержку, умение располагать к себе людей, слаженно работать в команде при наличии у партнеров разных умений и позиций и т.д.

Следующим по значимости (10 ранг) выступило качество «уверенность в себе», характеризующее отношение менеджера к себе как к личности и как к специалисту (6 баллов). В дополнительной беседе эксперты отметили, что только уверенный в себе менеджер способен вызвать уважение других людей, в первую очередь, своих подчиненных. Кроме того, уверенность в себе позволяет менеджеру адекватно оценивать качество своей деятельности, а также осуществлять планирование своих будущих достижений. Это позволяет ему быть более успешным в профессиональной деятельности.

Среди значимых для менеджера ресторана качеств была отмечена также независимость (5,27 баллов, 11,5 ранг). Данная характеристика отнесена нами к блоку организационно-управленческих качеств. В значительной степени это связано с высказываниями рестораторов о том, что менеджер должен обладать определенной самостоятельностью, способностью принимать решения и отвечать за них. Отсутствие таких качеств вызывает трудности в управлении рестораном и снижает профессиональную успешность менеджера.

Анализ рангового распределения рассмотренных качеств менеджера ресторана по трем группам позволяет отметить неравномерность их вклада в профессиональную успешность.



Согласно полученному распределению, приоритетное место, согласно представлениям рестораторов, занимают качества, свидетельствующие об организационно-управленческих качествах менеджера ресторана (независимость, доминантность, лидерские черты, агрессивность, ответственность). Средний ранг данной группы качеств оказался равным 5,1 единицы.

На втором месте по значимости в контексте профессиональной успешности менеджера ресторана оказались его коммуникативные качества (коммуникативные способности, заинтересованность в людях, коммуникативные умения, терпимость к людям). Средний ранг данной группы выделенных качеств успешного менеджера ресторана составил 6,6 единиц.

На третьем месте по значимости для успешности менеджера ресторана рассматриваются качества, отражающие отношение менеджера к самому себе (самоуважение, уверенность в себе). Средний ранг данной группы качеств составил 8,5 единиц.

Таким образом, несмотря на то, что при характеристике успешного менеджера рестораторы чаще упоминают его коммуникативные качества, в качестве наиболее значимых характеристик при анализе его успешности ими называются организационно-управленческие качества.

На основе исследования автором разработана акмеологическая технология развития психологической компетентности менеджера ресторана. Проведение на ее основе интегрированного курса, включающего лекционные и практические занятия, а также практику психологического консультирования, подтвердило эффективность сформулированных подходов и подобранных форм и методов работы.

Литература

1. Андреев В.И. Конкурентология. Учебный курс для творческого саморазвития конкурентоспособности. – Казань: Центр инновационных технологий, 2004. – 468 с.
2. Гладилина О.В. Акмеолого-психологические особенности деятельности менеджера кадровой службы в коммерческих организациях: автореф. дис.... канд. псих. наук: 19.00.13. – М, 2007.
3. Деркач А.А., Семенов И.Н., Балаева А.Ф. Рефлексивная акмеология творческой индивидуальности: Учебно-методическое пособие. – М.: Изд-во РАГС, 2005. – 196 с.
4. Тарасов А.К. Модели анализа и оптимизации организационно-управленческих структур в условиях конкуренции: дис.... канд. техн. наук: 05.13.10. – Москва, 2006. – 111 с.
5. Шеломова Т.В. Социально-психологическое обеспечение деятельности менеджера: дис.... канд. психол. наук: 19.00.05. – Москва, 2001. – 147 с.