

Тверской институт экологии и права

На правах рукописи

ЧЕРНЫШОВА ОЛЬГА ВИКТОРОВНА

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ
ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МАСТЕРОВ - КОНСУЛЬТАНТОВ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ
АВТОМОБИЛЬНЫХ КОМПАНИЙ**

Специальности: 19.00.03 – психология труда, инженерная психология,
эргономика

**Диссертация
на соискание учёной степени
кандидата психологических наук**

Научный руководитель:
доктор психологических наук,
профессор С.Н. Федотов

Тверь – 2014

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ ЭФФЕК- ТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАСТЕРОВ - КОНСУЛЬТАНТОВ.....	16
1.1. Методологические основы исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности специалистов.....	16
1.2. Концептуальные подходы к исследованию психологической структуры профессиональной деятельности.....	26
1.3. Современные взгляды на эффективность и успешность профессиональной деятельности.....	38
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1	57
ГЛАВА 2. НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕ- СКОГО АНАЛИЗА И ПРОГНОЗИРОВАНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАСТЕРОВ– КОНСУЛЬТАНТОВ.....	60
2.1. Методика профессиографического исследования деятельности мастера–консультанта.....	60
2.2. Методика прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта.....	66
2.3. Методика развития психологической компетентности мастеров- консультантов.....	74
2.4. Методика дифференциально- психометрической оценки разрабо- танного научно-методического аппарата прогнозирования эффектив- ности профессиональной деятельности мастеров- консультантов.....	76
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2.....	80

ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАСТЕРОВ– КОНСУЛЬТАНТОВ.....	82
3.1. Анализ факторов, обуславливающих потребность практики сер- висных центров автомобильных компаний в повышении эффективно- сти профессиональной деятельности мастеров - консультантов.....	83
3.2. Результаты профессиографического анализа деятельности мастеров-консультантов автомобильных компаний.....	90
3.3. Результаты эмпирического исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров- консультантов	103
3.4. Результаты апробации программы развития психологической компетентности мастеров-консультантов	109
3.5. Практические рекомендации по организации и осуществлению психологического сопровождения профессиональной деятельности мастеров–консультантов.....	117
3.5.1. Рекомендации по разработке профессиограмм должностей мастеров-консультантов сервисного центра автомобильной компания.....	117
3.5.2. Рекомендации по прогнозированию эффективности профессио- нальной деятельности мастеров - консультантов	122
3.5.3. Рекомендации по развитию психологической компетентности мастеров-консультантов.....	125
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 3	131
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	135
БИБЛИОГРАФИЯ.....	143
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	163

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Социальные и экономические изменения, имеющие место в России в последние 20-25 лет, оказывают серьезное влияние на динамику мира профессий. В настоящее время возросла роль персонала, занимающегося обслуживанием и ремонтом автомобилей в сервисных центрах автомобильных концернов (компаний). Важнейшей проблемой в области психологической работы с персоналом сервисных центров автомобильных компаний выступает поиск новых подходов и совершенствование имеющейся практики более полного использования человеческих ресурсов в сфере оказания услуг по ремонту и обслуживанию автомобильной техники.

На рынке труда уже длительное время наблюдается острая нехватка квалифицированных специалистов в сфере сервисного обслуживания и продаж автомобилей.

Анализ публикаций по проблеме эффективности профессиональной деятельности специалистов сервисных центров автомобильных компаний позволил установить следующие **противоречия**:

- между повышенными требованиями к профессионально важным качествам мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний в связи с обостряющейся конкурентной борьбой в области оказания услуг по ремонту и обслуживанию автомобилей в условиях стагнации рынка их продаж и несоответствием профессионально важных качеств работников этим требованиям;

- между потребностью кадровых служб автомобильных компаний в прогнозировании эффективности профессиональной деятельности кандидатов на должности мастеров-консультантов сервисных центров и недостаточно полными и систематизированными представлениями о детерминирующих ее психологических факторах;

- между необходимостью психологического сопровождения профессиональной деятельности мастеров-консультантов с целью повышения ее эффективности и отсутствием в кадровых службах автомобильных компаний

концептуального обоснования направленных на это программ, их фрагментарностью.

При этом следует отметить, что проведенный контент-анализ объявлений кадровых служб показывает, что серьезного исследования психологической структуры профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний до настоящего времени не проводилось и каждая кадровая служба или учебный центр решает данную проблему самостоятельно, часто используя перечень требований к кандидату на замещение вакантной должности без какого-либо критического его осмысления.

Таким образом, существует проблема научно обоснованного прогнозирования эффективности профессиональной деятельности кандидатов на замещение вакантных должностей мастеров - консультантов сервисных центров автомобильных компаний, берущих на себя ответственность оценивать (диагностировать) состояние автомобиля, предлагать конгруэнтный перечень услуг клиенту и контролировать качество оказания этих услуг.

Состояние научной разработанности проблемы исследования. Проведенный анализ специальной литературы показывает, что существует большое количество подходов и направлений в исследовании эффективности и успешности профессиональной деятельности. В современной психологии труда и эргономике проблема эффективности профессиональной деятельности занимает центральное место в научных и практических исследованиях Бодрова В.А.[14], Деркача А.А. [40,42], Климова Е.А. [81, 82, 83, 84, 85], Митиной Л.М. [120], Поваренва Ю.П. [140], Родиной О.Н. [151, 150], Федотова С.Н. [186, 187, 189]и др.

Исследования, проведенные Аткинсоном Дж. [9], Батуриным Н.А., Ефремовой О.И. [59], Занюк С.С. [61], Климовым Е.А. [82, 83], Манухиной С.Ю. [110, 111], Родиной О.Н. [151], Хекхаузенем Х. [194], Холлинг Х. и Кокович И. [195], а также многими другими авторами, позволили получить более полное представление о психологических основаниях эффективности

деятельности через призму успеха труда (личностных притязаниях, самооценке, мотивационной сфере специалиста, детерминирующих его поведенческие проявления).

В последние годы, как в отечественной, так и в зарубежной науке, к изучению психологического феномена эффективности и успешности обращался достаточно обширный круг исследователей (Кауфман Х.Р. [75], Ксенчук Е.В., Киянова М.К. [92], Кубышкина М.Л. [95], Курбатов В.А. [98], Могилевкин Е.А. [122] и др.).

В начале XXI века были проведены исследования, направленные на выявление таких психологических детерминант и факторов профессиональной эффективности, как психологические условия повышения эффективности профессиональной деятельности инженеров-проектировщиков (Исхакова А.М. [74]), субъективные критерии эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа "человек-человек" (Якунина Ю.Е. [213]), влияние профессионального самообразования на эффективность деятельности офицера налоговой полиции (Шалаков Ю.А. [200]), психологические условия эффективности деятельности командира подразделения частей оперативного назначения внутренних войск МВД России в экстремальных ситуациях (Камышанов А.А. [77]), психолого-педагогическое сопровождение студентов колледжа как условие повышения эффективности их учебно-профессиональной деятельности (Власкина И.В. [26]), связь интеллектуальных особенностей личности с эффективностью деятельности инженеров (Чикер В.А. [199]), влияние самоорганизации на повышение эффективности управленческой деятельности офицеров МВД (Левандовская О.Я. [101]) и т.д.

Таким образом, в специальной литературе практически не исследованы личностные свойства и психические качества мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных концернов (компаний), детерминирующие эффективность их профессиональной деятельности.

В связи с этим теоретическая и практическая необходимость более глубокого исследования психологической структуры профессиональной деятельности мастеров - консультантов, разработки научно-методических основ прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний предопределили тему нашего диссертационного исследования.

Цель исследования состояла в выявлении внутренних психологических факторов (личностных свойств и психических качеств), оказывающих влияние на эффективность профессиональной деятельности мастеров - консультантов сервисного центра автомобильной компании.

В качестве **объекта исследования** выступала профессиональная деятельность мастеров-консультантов, работающих в сфере оказания сервисных услуг техническими центрами автомобильных компаний не менее 1,5 лет.

Предметом исследования явились психологические факторы (личностные свойства и психические качества), позволяющие мастеру-консультанту эффективно осуществлять профессиональную деятельность.

Гипотезы исследования:

1) Высокий уровень эффективности профессиональной деятельности мастеров - консультантов сервисных центров автомобильных компаний определяется не только организационными факторами, но и внутренними психологическими.

2) Разработка специального научно-методического аппарата исследования психологических факторов позволит определить взаимосвязь эффективности профессиональной деятельности с выявленными психологическими факторами с учетом их различной психометрической нагрузки/

3) Некоторые выявленные психологические факторы могут оказывать негативное влияние на эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов и, в частности, такой фактор, как склонность к асоциальному поведению.

4) Использование специалистами отделов по работе с персоналом ав-

томобильных компаний специально разработанной Программы развития психологической компетентности мастеров-консультантов на основе социально-психологического тренинга позволит повысить уровень их личностного адаптивного потенциала; направленности личности (на дело, на общение), профессионального самосознания (ориентации во времени, поддержки).

На основе сформулированной цели и выдвинутых гипотез в ходе научного исследования предполагается решить следующие **задачи**:

1) Провести анализ междисциплинарных и психологических подходов исследования психологической структуры профессиональной деятельности, а также оценки ее эффективности в отечественной и зарубежной психологии и на этой основе уточнить сущность и содержание понятия "эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний".

2) Разработать научно-методический аппарат прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастера – консультанта сервисного центра автомобильной компании.

3) Провести исследование выраженности и взаимосвязи выявленных внутренних психологических факторов и их совместного влияния на эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта на основе корреляционного и регрессионного анализа полученных в диссертации эмпирических данных.

4) Обосновать и осуществить экспериментальную апробацию Программы развития психологической компетентности мастеров-консультантов технических центров в процессе выполнения ими задач профессиональной деятельности.

5) Разработать практические рекомендации по организации и осуществлению психологического сопровождения профессиональной деятельности мастеров – консультантов (разработке профессиограммы, оценке и прогно-

зированию их профессиональной эффективности, а также развитию психологической компетентности мастеров-консультантов).

Методологические и теоретические основы работы:

В основу исследования были положены принципы деятельностного (Леонтьев А.Н., Рубинштейн С.Л.), субъектно-деятельностного (Брушлинский А.В., Рубинштейн С.Л., Славская К.А., Климов Е.А., Барбанщиков В.А. и др.) и системно-деятельностного (Леонтьев А.Н., Ломов Б.Ф., Шадриков В.Д.) подходов в отечественной психологии; основные принципы профессиографического исследования деятельности (Зеер Э.Ф., Иванова Е.М., Климов Е.А., Маркова А.К., Платонов К.К. и др.).

Теоретические и прикладные работы, углубляющие современные представления в психологии труда и эргономике об индивидуально-психологических и личностных детерминантах эффективности профессиональной деятельности (Бодров В.А., Дикая Л.Г., Ломов Б.Ф., Орлов А.Б., Пряжникова Е.Ю., Пряжников Н.С., Равен Дж.Р., Теплов Б.М., Шледер Б., Кирхлер Э. и др.).

Эмпирическая база исследования. Контент - анализ по таким смысловым единицам, как условия труда, требования, предъявляемые работодателем к мастеру-консультанту и его функциональные обязанности проводился на основе исследования содержания объявлений кадровых служб автомобильных концернов о найме на работу мастеров-консультантов сервисных центров различных городов России (Екатеринбург, Москва, Пролетарск, Ступино, Санкт-Петербург, Тверь и др.), размещаемых в электронных средствах массовой информации, в том числе и в Интернете.

Экспериментальное исследование проводилось на базе таких сервисных центров автомобильных компаний, как "Шкода", "Фольксваген". В эмпирическом исследовании приняли участие 116 респондентов. Группа экспертов состояла из руководителей структурных подразделений автомобильных компаний в количестве 11 человек.

Этапы исследования. Исследование проводилось в период с 2010 по 2013 годы и состояло из трех этапов. *Первый этап* (2010–2011 гг.) носил подготовительный характер исследования, который был направлен на изучение основных теоретических положений успешности профессиональной деятельности, опубликованных в отечественной и зарубежной литературе. Данный этап включал в себя и обоснование основополагающих компонентов: объект, предмет, цель, научная задача, частные задачи и гипотеза исследования. *Второй этап* (2011–2012 гг.) включал разработку комплекса методов исследования психологической структуры и выявления психологических факторов успешности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, а также организации и проведения формирующего эксперимента. *Третий этап* – контрольно-обобщающий (2012–2013 гг.) проводился с целью обобщения результатов опытно-экспериментальной работы, проверки гипотезы, сопоставления полученных результатов с поставленными в исследовании целью и задачами, а также написания научно-практических рекомендаций.

Методический аппарат исследования. Для достижения поставленной цели, проверки выдвинутых гипотез и решения частных задач исследования нами был использован комплекс взаимодополняющих методов: теоретический анализ научных публикаций и монографий, посвященных изучению предмета исследования; контент-анализ объявлений кадровых служб автомобильных компаний, самооценка, экспертная оценка, эксперимент; комплекс психодиагностических методик: 5-факторный личностный опросник Мак-Крае - Коста, опросник ЭМИн Люсина Д., опросник КСК, краткий ориентировочный тест (КОТ), опросник «Ассертивность и личностная тревожность», опросник для оценки структуры мотивов профессиональной деятельности «Мотивационный профиль» Ричи Ш. и Мартина П.; методы математико-статистической обработки результатов: простейшие статистики; корреляционный и регрессионный анализ.

Для обработки результатов исследования использовался пакет прикладных программ статистической обработки данных "STATISTICA 8.0".

Достоверность результатов исследования обеспечивалась логикой построения исследования и взаимодополняемостью применяемых методов исследования, репрезентативностью обследованной выборки мастеров-консультантов и группы экспертов, а также применением современных методов сбора эмпирических данных и методов математической статистики для их качественной и количественной обработки эмпирических данных, а также их табличного и графического представления.

Научная новизна исследования:

Уточнено понятие эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта сервисного центра автомобильной компании.

Проведено комплексное исследование психологической структуры профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний на основе содержательно-психологического подхода к классификации профессий Климова Е.А., контент-анализа объявлений кадровых служб, а также экспертного опроса руководителей структурных подразделений по специально разработанного в рамках диссертации опросника.

Разработан научно-методический аппарат исследования психологических факторов, влияющих на эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта.

Синтезированы профессиограмма и психограмма (перечень профессионально важных качеств) мастера-консультанта, работающего в сфере оказания услуг по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей клиентов автомобильных компаний.

Обосновано, что ведущей деятельностью специалистов данного профиля является коммуникативная деятельность. Показана роль психологической компетентности мастеров-консультантов в эффективности осуществления их профессиональной деятельности.

На основе результатов исследования психологической структуры профессиональной деятельности и выявленных внутренних психологических факторов построена модель системной детерминации эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта, позволяющая прогнозировать ее действенность в сфере оказания сервисных услуг по ремонту и техническому обслуживанию легковых автомобилей.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что систематизированы основные отечественные подходы изучения эффективности профессиональной деятельности специалиста, а также разработки Программы развития психологической компетентности мастеров-консультантов на основе социально-психологического тренинга. Расширен понятийный теоретико-методологический аппарат за счет дополнений и уточнений уже имеющихся понятий. Дано определение "эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта".

Выявлены психологические факторы, детерминирующие эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта сервисного центра автомобильной компании.

Разработаны обобщенная модель деятельности, а также модель прогноза эффективности профессиональной деятельности мастера консультанта сервисного центра автомобильной компании на основе метода регрессионного анализа.

Полученные результаты диссертационного исследования выступили теоретической основой разработки практических рекомендаций по обоснованию требований к уровню развития профессионально важных качеств кандидатов на замещение вакантных должностей, прогнозированию эффективности профессиональной деятельности, развитию психологической компетентности мастеров-консультантов и вносят вклад в психологию труда, организационную психологию, психологию профессионализма.

Практическая значимость работы. Структурная модель психологических характеристик мастера-консультанта, необходимых для эффективной

деятельности оказания сервисных услуг по ремонту и техническому обслуживанию легковых автомобилей, а также профессиографическое описание деятельности специалистов данного профиля могут служить научно-методической основой для решения профориентационных задач, а также задач профессионального психологического отбора кандидатов, оценки и аттестации мастеров-консультантов, для организации психологического сопровождения их деятельности.

Кроме того, полученные в диссертационном исследовании результаты могут применяться для профессиональной психологической подготовки как будущих мастеров-консультантов, так и специалистов по работе с персоналом, а также использоваться при создании наглядных и учебно-методических пособий, раскрывающих основные задачи и функции профессиональной деятельности мастера-консультанта.

Положения, выносимые на защиту:

1) Эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта – это интегральная характеристика, фиксирующая показатели действенности деятельности по оказанию услуг клиентам сервисного центра автомобильной компании по ремонту и обслуживанию автомобилей, соответствия мастера - консультанта требованиям должностного регламента, а также конгруэнтности достигнутых успехов и целей профессиональной деятельности.

2) Наиболее значимыми внутренними психологическими факторами, детерминирующими эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний являются: самоконтроль, экспрессивность, внутриличностный эмоциональный интеллект, логичность, продуктивность (интеллект), асертивность, мотивация достижения результатов и личностного развития (самосовершенствования). При этом негативно влияют на эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов такие психологические характеристики, как склон-

ность к асоциальному поведению и склонность к чрезмерно доверительным отношениям.

3) При принятии на работу специалистов, необходимо ориентироваться на предлагаемую математическую модель прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, а также кандидатов на замещение вакантных должностей, разработанную на основе метода регрессионного анализа и учитывающую индивидуальный вклад таких психологических факторов, как самоконтроль, экспрессивность, внутриличностный эмоциональный интеллект, логичность, продуктивность (интеллект), ассертивность, мотивация достижения результатов и личностного развития (самосовершенствования), склонность к асоциальному поведению и доверительные отношения.

4) Разработанная в ходе выполнения эмпирических и экспериментальных исследований методика прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров обладает высокой прогностической валидностью и может быть использована в интересах профессиональной ориентации оптантов, профессионального психологического отбора кандидатов на работу и аттестации персонала автомобильных компаний.

5) Внедрение в практику деятельности подразделений по работе персоналом Программы развития психологической компетентности мастеров-консультантов на основе социально-психологического тренинга обеспечивает повышение личностного адаптивного потенциала; направленности личности на дело, на общение; профессионального самосознания: ориентации во времени, опоры на себя.

Апробация и внедрение результатов работы:

Основные теоретические и методологические выводы работы докладывались на Всероссийской научно-практической конференции "Психология управления в современной России: процессы труда и организации" (Тверь, 2012 г.); Всероссийской молодежной научной психологической конференции

«Много голосов – один мир»: психология в зеркале междисциплинарного подхода (Ярославль, 2012 г.); V заочной всероссийской научно-практической конференции с международным участием студентов и аспирантов "Молодежь - будущее России" (Омск, 2013); VIII Международной конференции "Психология и эргономика: единство теории и практики" (Тверь, 2013 г.); V Всероссийской научно-практической конференции с международным участием "Инновационные методы и модели в экономической психологии, эргономике, производственном менеджменте" (Брянск, 2013 г.), IV заочной международной научно-практической интернет-конференции "Здоровье специалиста: проблемы и пути решения" (Омск, 2013 г.). В целом по результатам диссертационной работы опубликовано одна коллективная монография и двенадцать статей, в том числе три - в журналах, рекомендованных ВАК РФ. Результаты нашего диссертационного исследования внедрены в практику работы кадровой службы компании «Макон», а также были использованы в цикле лекций, семинарских и практических занятий кафедры «Общей психологии и психологии труда» НОУ "Тверской институт экологии и права", НОУ "Институт "Верхневолжье".

Структура и объем диссертации. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений. Объем основного текста составил 157 страниц. Содержание текста подробно проиллюстрировано 14 таблицами и 12 рисунками. Библиография насчитывает 231 наименование, из них 10 на иностранных языках.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО – МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАСТЕРОВ – КОНСУЛЬТАНТОВ

1.1. Методологические основы исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности специалиста

Чтобы проводить эффективную кадровую политику, в частности в отношении профессионального психологического отбора кадров для замещения вакантных должностей мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных концернов (компаний), необходимо определить психологические факторы (детерминанты) эффективности их профессиональной деятельности, что невозможно сделать без научно обоснованного подхода к ориентации в мире профессий, психологического анализа профессиональной деятельности и разработки профессиограммы (психограммы) деятельности мастера – консультанта.

Ниже мы остановимся на методологических основах исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний.

Методологическую основу психологических исследований, как правило, составляет системный подход, выступающий в качестве связующего компонента между философской методологией и методологией специальных наук.

Органичная включенность в контекст философии системного общенаучного подхода определяет мировоззренческую и научную ориентацию отечественных психологических исследований. В развитии системного подхода важная роль принадлежит общей теории систем, которая была разработана известным австрийским ученым-биологом Людвигом фон Бергаланфи, а также системным исследованиям в контексте кибернетики и теории инфор-

мации таких видных ученых, как Акофф Р. Л.[3], Мессарович М. К. [119], Эшби У. Р. [211] и многие другие.

Особенностью системного подхода в российской науке является то, что в качестве объекта системного анализа выступают, прежде всего, развивающиеся системы. Соответственно на первое место выходят проблемы, касающиеся основ и детерминант развития изучаемых систем, а также их самоорганизации и необходимости образования и функционирования систем в процессе развития окружающей нас природы и современного общества.

В своих работах Садовский В. Н. высказывает точку зрения, что понятие «система» может быть определено как совокупность таких элементов, которые находятся в определенных отношениях и связях друг с другом и которые образуют, вместе с тем, определенную целостность, единство [158].

Обобщенными характеристиками «системы», как объекта в самых различных научных исследованиях выступают следующие[8]:

- **целостность системы**, выражающаяся в несводимости любой системы к простому суммированию образующих ее частей, а также невыводимость из какой-либо части системы ее свойств в целом;
- **структурность системы**, выражающаяся в связи и отношении элементов системы, которые упорядочиваются в определенную структуру, детерминирующую функционирование всей системы;
- **взаимосвязь системы со окружающей средой**, которая может носить как «открытый» (изменяющий систему и среду) характер, так и соответственно «закрытый» (не изменяющий систему и среду);
- **иерархичность системы** выражается в том, что каждый ее элемент может выступать в качестве системы, в которую входит какая-то другая система и, следовательно, каждый компонент, входящий в состав более сложной системы, может сам включать в себя другую систему и быть одновременно и элементом (подсистемой) данной системы;
- **множественность описания**, которая выражается в том, что каждая система, являясь достаточно сложным объектом, в принципе не может

быть сведена только к одному отображению или какой-то одной картине, что предполагает для полного описания исследуемой системы наличия множества разных ее проекций.

Рассмотренные нами выше общие параметры систем принимаются как базовые и в психологических исследованиях.

Например, профессор Асмолов А.Г. в своих трудах высказывает мысль о том, что многие общие положения системного подхода не являются в полной мере для психологии каким-то откровением [8] и тем более для психологии труда. В конкретных психологических исследованиях ориентация на системный подход выражается в следующем:

- Выготский Л.С. предложил принцип анализа психики «по единицам», реализация которого позволяет сохранить свойства явлений как целого [28];
- Узнадзе Д.Н. разработал положение об установке, как целостной модификации личности [184];
- Рубинштейн С. Л., Леонтьев А. Н. сформулировали положение о единицах анализа ориентированной на цель деятельности, выступающих в качестве своего рода подсистем [155, 156, 157, 102].

С особой отчетливостью системные идеи выступили в различных концепциях личности. Термин «система» прочно обосновался в психологии личности с 20-х годов XX века. В психологической науке динамика развития, функционирование личности в контексте профессиональной деятельности служит отправной точкой ее анализа в контексте деятельностного подхода.

В различных общепсихологических направлениях в качестве конкретно- научной методологии изучения личности выступают принципы деятельностного подхода, а также принцип системности, получивший свою конкретную реализацию в ряде исследований вышеназванного подхода.

В психологии в целом и в психологии труда в частности понятие «деятельностный подход» находит свое воплощение в двух значениях. По мнению Ананьева Б. Г., Выготского Л. С., Гальперина П. Я., Запорожеца А. Б.,

Лурии А. Р., Мясищева В. Н., Рубинштейна С. Л. и Эльконина Д. Б. и др. под деятельностным подходом в более широком смысле следует понимать такое методологическое направление научных исследований, в основу которого положена категория предметной деятельности [4, 5, 28, 123, 156, 157].

По мнению Леонтьева А. Н. в более узком смысле под «деятельностным подходом» следует понимать теорию, рассматривающую психологию как науку о порождении, функционировании, а также структуре психического отражения в процессах деятельности людей [102].

В рамках вышеназванного подхода к изучению психических явлений на наш взгляд целесообразно использовать определение категории «деятельность» в следующей редакции: деятельность представляет собой динамическую, саморазвивающуюся иерархическую систему взаимодействий субъекта с окружающим его миром, в ходе которых происходит формирование психического образа, реализация его в объекте и преобразование опосредствованных психическим образом отношений человека как субъекта труда в предметной действительности.

Поэтому в отечественной психологии деятельность рассматривается как специфический вид активности человека; некоторое субъектно-объектное отношение, в котором человек как субъект труда соответствующим образом относится к объекту, овладевает им.

Следовательно, можно сделать вывод, что деятельность представляет собой динамический процесс, в ходе которого развивается сама личность.

Соответственно, принцип деятельности превращается в рамках психологического исследования в своего рода норматив, который определяет стратегию и тактику научного работника.

В психологии в качестве принципов деятельностного подхода выделяют такие принципы, как предметность, активность, неадаптивная природа деятельности субъекта, опосредствование, интериоризация (экстериоризация), зависимость психического отражения от роли и места отражаемого явления в структуре деятельности субъекта труда, принцип развития и исто-

ризма [28].

Деятельностный подход, как и положено динамично развивающемуся направлению науки, сталкивается в своем развитии с целым рядом затруднений, имеет свои «белые пятна».

В первую очередь эти трудности связаны с тем обстоятельством, что при обсуждении деятельностного подхода в психологии отсутствует четкое разграничение деятельностного подхода как методологии, как объяснительного принципа изучения психических явлений и «деятельности» как предмета конкретного научного исследования (Юдин Э.Г.) [212]. Соответственно Ломов Б.Ф. справедливо ставит вопрос о том, что может ли, например, психология труда базироваться только на категории деятельности или же она должна включить в свою теоретическую основу и категории «общение», «личность» и др. [104]. Например, известным ученым Петровским А.В. подробно рассмотрены взаимоотношения между «общением» и «деятельностью» в психологических исследованиях, их тесная взаимосвязь [134]. Определенный интерес представляет и точка зрения Асмолова А.Г., в рамках которой он обращает внимание на то обстоятельство, что «деятельность» и «общение» - это конкретные, равноправные проекции методологии деятельностного подхода на психологическую реальность [8].

При рассмотрении такого феномена, как эффективность профессиональной деятельности большое значение имеют выявление и учет личностных особенностей, а также психических качеств сотрудника, которые отражаются в стиле, характере и направленности профессиональной деятельности специалиста. Черты личности определяют эффективность профессиональной деятельности даже в большей мере, чем специальные способности. При определении профессиональной эффективности учитывать индивидуальный жизненный путь специалиста, условия его воспитания и развития, а также мотивы поведения, направленность его личности и многие другие индивидуальные особенности. За количественными оценками психологических свойств следует видеть конкретную личность человека (специалиста),

имеющую свой уникальный жизненный опыт, а также определенные перспективы развития.

Соответственно, личностный подход к оценке эффективности профессиональной деятельности предполагает изучение индивидуальных особенностей личности человека, а также свойств темперамента и характера, мотивов, направленности деятельности и интеллектуального уровня, которые учитываются в комплексе при оценке и прогнозировании эффективности профессиональной деятельности специалиста.

И поэтому именно через призму личности, как специфической системы, целесообразно рассматривать эффективность профессиональной деятельности и профессионализм специалистов.

На нижнем методологическом уровне - уровне методики и технологии психологических исследований используется огромный спектр методов, всеобъемлющую классификацию которых трудно представить в рамках данной диссертационной работы.

В рамках нашего диссертационного исследования необходимо определиться в первую очередь с методами, которые могут быть применены при профессиографическом исследовании. Из 4 групп профессиографических методов, выделенных Ананьевым Б.Г. в своей классификации [5], для нас представляют интерес в первую очередь три группы методов, которые применяются как правило в процессе изучения профессиональной деятельности (см. рис.1).

К их числу Ананьев Б.Г. относит в первую очередь эмпирические методы, которые предполагают изучение документации, исследование продуктов трудовой деятельности [6]. В нашем случае мы особое внимание уделим контент-анализу объявлений кадровых агентств, а также констатирующему и формирующему эксперименту.

Кроме того нами будут использованы методы обработки эмпирических данных как качественные, так и количественные. В качестве количественных методов обработки данных определенный интерес представляют методы оп-

ределения различий в уровне исследуемого признака для независимых выборок (непараметрические U-критерий Манна-Уитни, H-критерий Крускала-Уоллеса, Q-критерий Розенбаума, а также и параметрические, например, t-критерий Стьюдента) [167], а также корреляционного, регрессионного и факторного анализа [16, 17, 18, 35, 55, 214]).

3. Для исследования наиболее важных функциональных взаимосвязей внешней (операциональной) и внутренней (психологической) структур профессиональной деятельности будет использоваться для интерпретации эмпирических данных метод структурно-системного анализа.

При этом, под психологической структурой деятельности мы будем понимать совокупность психических свойств, качеств субъекта труда, организованную для выполнения функций конкретной профессиональной деятельности [172].

С учетом специфики наших исследований, важным способом обработки эмпирических данных является метод экспертной оценки, который ориентирован на анализ информации о специфических особенностях изучаемой профессии.

Сущность метода экспертной оценки профессионально важных качеств (ПВК) с помощью психографических опросников заключается, в том, что эксперты осуществляют интуитивно-логический анализ различных сторон профессиональной деятельности на основе имеющегося у них опыта. Как правило, стимульный материал, предъявляемый экспертам, представляет собой *опросник (анкету)*, который содержит большой набор социально-психологических, психологических, психофизиологических, физиолого-гигиенических и других характеристик человека и условий профессиональной деятельности, составленных на основании схемы профессиограммы [135, 131, 49].

Соответственно на основе результатов экспертной оценки эффективности деятельности выявляются так называемые *профессионально важные качества* специалиста (сотрудника) и *требования*, которые та или иная про-

фессия (специальность) предъявляет к человеку. Они и составляют основной контекст *психограммы*.

В качестве вывода необходимо сказать следующее.

Приведенный выше комплекс профессиографических методов является по нашему глубокому убеждению лишь ориентировочной основой, так как его использование требует креативного подхода, адекватного целям и условиям исследования.

В ходе профессиографического исследования комплекс используемых методов может быть изменен, исходя из того положения, что трудовая деятельность - это достаточно сложный, многопризнаковый объект, составляющий собой систему, которая в зависимости от возникающих научных и прикладных задач требует как анализа, так и синтеза научных знаний.

Методика организации и проведения профессиографических исследований нами представлена на рис.1. Например, для должности мастера-консультанта автосервисного центра профессиографический анализ деятельности планируется проводить с использованием специальной анкеты, разработанной в рамках нашего диссертационного исследования.

Для работы над профессиографической анкетой следует привлекать от 3-х до 5-ти экспертов-руководителей (менеджеров), имеющих практический опыт работы по данной профессии.

Необходимо, чтобы ответы на каждый вопрос (утверждение) анкеты учитывали типовые (стандартные) для данной профессиональной деятельности ситуации и представлялись после коллективного обсуждения экспертами в качестве результата единого общего мнения.

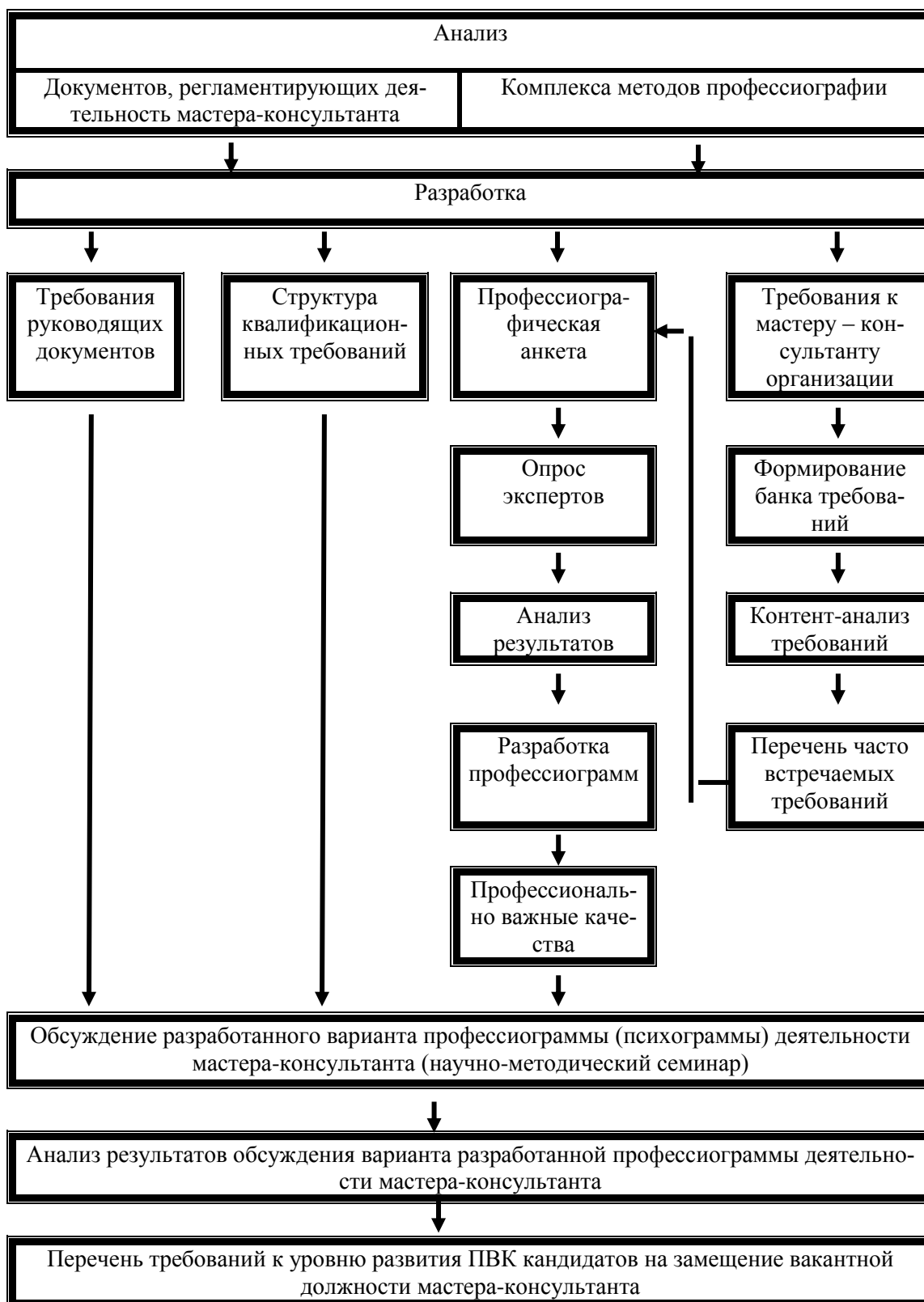


Рис. 1. Методика проведения исследований по разработке профессиограммы деятельности мастера–консультанта

Результаты профессиографического опроса в последующем будут использоваться для разработки обобщенной модели деятельности специалиста, модели деятельности и модели специалиста (см. параграф 2.1).

В модели специалиста важное место принадлежит профессиограмме деятельности мастера-консультанта.

Разработанная профессиограмма может быть положена в основу требований к профессиональной и психологической подготовке, психологическим качествам, разработки комплекта психодиагностических методик для прогнозирования эффективности профессиональной деятельности кандидатов и т.д.

Таким образом, с учетом проведенного анализа взглядов на современную методологию научных исследований, можно согласиться со следующей общей схемой ее уровней: философского, общенаучных принципов исследования, конкретно-научного, а также методики и техники психологического исследования.

При изучении психических явлений вне контекста рассмотренных выше уровней методологии психология труда может превратиться в непродуктивную погоню за "точными" ответами на неверно поставленные вопросы и заразиться болезнью собирания и хранения фактов - «призраков», синтезированных и "канувших в лету" в стенах научных лабораторий и организаций. Факты, безусловно, являются питательной средой для выявления тенденций, закономерностей и законов функционирования психических явлений. Но при этом те или иные факты эмпирического исследования не могут быть "автоматически" оценены как проявление психических явлений до того момента, пока не выделена соответствующая система координат, в рамках которой ведется их исследование.

Поэтому наше диссертационное исследование будет осуществляться на общенаучном уровне - в рамках системного подхода, на конкретно - научном уровне – в рамках деятельностного и личностного подходов.

1.2. Концептуальные подходы к исследованию психологической структуры профессиональной деятельности

В современном обществе существуют десятки тысяч рабочих мест, отличающихся друг от друга предметами и целями труда, специальным оборудованием (орудиями труда), должностным регламентом (системой прав, обязанностей, норм поведения), требований к подготовке, культуре и личным качеством работника.

В тех случаях, когда работник усвоил соответствующие знания и навыки, развил в себе необходимый минимум личных качеств, овладел культурой поведения, орудиями труда, способен воздействуя на предмет труда производить необходимую для общества продукцию, считается, - “у него есть профессия (специальность)”, или “он специалист”.

Употребляя термин “специальность” в обыденной речи имеют ввиду необходимую для общества ограниченную (вследствие разделения труда) область приложения физических и духовных сил человека, дающая ему возможность, основываясь на приобретенных знаниях и навыках, производить с помощью специфичных орудий труда необходимую для общества продукцию и получать взамен затраченного труда необходимые средства для существования и развития.

В словаре русского языка Ожегова С.И. понятие “специалист” определяется как “работник” в области какой-нибудь определенной специальности. В этом же словаре понятие “специальность” трактуется как “отдельная отрасль науки, техники, мастерства или искусства, в которой кто-нибудь работает”[129].

Из анализа приведенных определений специальности следует, что по своей сути они не отличаются, определяя специальность как область (отрасль) приложения духовных и физических сил (деятельности - работы).

При этом в специальной литературе часто обращаются к понятию профессия. Рассмотрим ниже как соотносятся между собой понятия «специальность» и «профессия».

Понятие «профессия» имеет латинский корень и в словаре иностранных слов приведено пояснение, что профессия (от латинского слова *Professio*) и означает род трудовой деятельности (занятий) индивида, обладающего системой специальных знаний, практических умений и навыков, полученных в процессе профессиональной подготовки и опыта осуществления данной деятельности [169].

Подобного взгляда на профессию придерживается и такой известный специалист, как Котелова Ю.В., рассматривающая профессии в контексте исторически возникших форм деятельности, необходимых социуму, для осуществления которых индивид должен обладать определенной суммой знаний, умений и навыков, а также специальными способностями и профессионально важными качествами (сокращенно ПВК) [86].

Климов Е.А. определил следующие значения употребления понятия «профессия» [83]: область приложения сил человека (как субъекта труда); общность людей - профессионалов; подготовленность человека, позволяющая выполнять определенную работу; деятельность, сам процесс реализации трудовых функций.

К числу основных характеристик профессии можно отнести:

- ограниченный вид трудовой деятельности, возникший в процессе разделения труда людей);
- деятельность должна быть общественно-полезной;
- профессиональная деятельность предполагает специальную подготовку (следует отметить, что это именно современное понимание; в настоящее время в ФРГ в некоторых компаниях не присваивается так называемая «ключевая квалификация» (Мартенс Д.), если сотрудник не демонстрирует «способность адаптироваться к быстро меняющемуся производству и к оперативному переходу от одного вида профессиональной деятельности к дру-

гому» [63];

- деятельность, выполняемая за моральное или материальное вознаграждение, является важным условием всестороннего развития специалиста;
- деятельность, дающая специалисту, соответствующий социальный статус в обществе.

Пряжников Н.С. обращает внимание на то обстоятельство [143], что у американских специалистов различаются понятие трудовые занятия и труд, связанные с различными уровнями выполнения труда и понятие профессия, с которой соотносят достаточно высокие уровни осуществления данной деятельности.

Таким образом, принадлежность к определенной профессии - это один из многих общественных признаков человека, наряду с национальной или семейной принадлежностью.

Следовательно, профессия - это признак, который характеризует категорию людей, занимающихся определенным видом трудовой деятельности, это совокупность родственных специальностей (например, профессия - психолог, специальность – социальный психолог).

При этом следует иметь в виду, что область деятельности индивида, сфера приложения духовных и физических сил находится в каких-то конкретных условиях, которые принято условно делить на внешние и внутренние условия осуществления трудовой деятельности.

Внутренними условиями профессиональной деятельности принято считать все особенности работника и его поведение, способствующие или противодействующие достижению результатов труда, важнейшими из которых принято считать:

- состояние здоровья;
- опыт (знания, умения и навыки); уровень общего и профессионального образования;

- устойчивые личностные качества - активность, способность к саморегуляции, настойчивость, общительность, добросовестность, наблюдательность, сообразительность, хорошая (плохая) память, зрение, слух и т. п.);

- временные психические состояния (бодрости, утомления, заинтересованности, скуки и т.п.);

- убеждения, склонность ставить перед собой цели, так или иначе согласующиеся с целями общества, организации.

Общеизвестно, что хорошее или плохое здоровье, наличие или отсутствие знаний, навыков, опыта - это важнейшие слагаемые успеха профессиональной деятельности. Вместе с тем, нельзя недооценивать влияния личностных качеств, психического состояния, убеждения на результаты профессиональной деятельности.

Таким образом, любая деятельность индивидуума будет эффективной, если созданы внешние и внутренние условия для ее осуществления. Вместе с тем каждая специальность и профессия требует своих, специфичных условий, как внешних, так и внутренних.

Мир профессий насчитывает более пятидесяти тысяч профессий и не является чем-то статичным, раз и навсегда застывшим. Мир профессий динамичен, появляются и развиваются новые виды деятельности (диллер, агент, менеджер, специалист по маркетингу), отмирают и исчезают устаревшие (лакей, извозчик), дробятся или объединяются реально существующие (бухгалтер-экономист, менеджер-юрист).

В связи с этим, для характеристики профессий и специальностей применяются классификационные признаки, совокупность которых описывает наиболее существенные внешние и внутренние условия профессиональной деятельности.

Классификация - это осмысленный порядок вещей, явлений, разделение их на разновидности согласно каким-либо важным признакам. Классификация профессий - это своего рода ключ к знаниям, характеризующим специфику внешних и внутренних условий трудовой деятельности в некото-

рой предметной области с помощью общепринятых признаков. Такими классификационными признаками принято считать: предмет труда, цель труда, орудия трудовой деятельности, условия деятельности.

Одной из наиболее простых и известных в России подходов к описанию профессиональной деятельности является «формула профессий», предложенная Климовым Е.А. и используемая различными специалистами (профконсультантами, практическими психологами) как в средних школах, так и в службах занятости населения, психологических службах образовательных учреждений, организаций и т.д.[81].

Выбор именно классификационных признаков (ярусов), представленных в таблице 1, не случаен, так как предмет и орудия труда, как уже отмечалось, являются важнейшими факторами, характеризующими внешние условия деятельности индивидуума.

Представленные в таблице 1 классификационные признаки (предмет, орудия, цель и условия труда) принято считать объективными. Профессия (специальность) имеет эти признаки независимо от того, кто работает на данном рабочем месте. Используя объективные классификационные признаки каждая специальность может быть обозначена с помощью классификационной формулы или классификационного шифра.

Классификационная формула представляет собой набор букв русского алфавита из четырех - пяти позиций, первая из которых обозначает тип специальности по классификационному признаку “предмет труда”; вторая - класс специальности по классификационному признаку “цель труда”, третья - отдел специальностей, характеризуемый классификационным признаком “орудия труда”; четвертая - группу специальностей, характеризуемую классификационным признаком “условия труда”.

На практике применяются различные формы записи, формул профессии (специальности), вместе с тем, общим для различных классификаторов является системный подход, базирующийся на использовании классификационных признаков: **предмет, цель, орудия и условия труда**. Выше назван-

ные признаки являются основными (первичными), так как в зависимости от набора основных признаков специальности определяется набор квалификационных требований к личным качествам человека, которые считаются производными.

Классификация профессий (специальностей) на основе классификационных признаков позволяет сформировать общее представление о различных областях трудовой деятельности, обосновать общие требования к личности, необходимые для эффективной работы на конкретном месте.

Таблица 1. Ярусы (группы характеристик) профессий

Ярус профессии	Классификационные признаки профессии
первый ярус:	типы профессий (П - природа; Т - техника; Ч - человек; З - знак; Х - художественный образ);
второй ярус:	классы профессий (Г – гностический, П - преобразующий, И- изыскательские);
третий ярус:	отделы профессий (Р - ручные средства труда, М - машинные, А - автоматические, Ф - функциональные);
четвертый ярус:	группы профессий (по признакам предметных и социальных условий труда: Б - бытовой микроклимат, 0 - на открытом воздухе, Н - необычные условия, М - моральная ответственность, материальные ценности)

Названные классификационные признаки профессий (специальностей) являются первичными (основными), потому что предмет, цель, орудия и условия труда детерминируют требования к качествам личности, позволяющим оценивать профессиональную пригодность конкретного работника к выполнению функциональных обязанностей (должностного регламента) по той или иной специальности, профессиональную пригодность человека, а значит и при определенных условиях прогнозировать эффективность его трудовой деятельности.

В современном государстве возрастает значение психологических знаний о профессиональной деятельности субъекта труда в связи с особенностями социального, экономического, технического развития всех областей и форм нашей жизни и деятельности, увеличением сложности и ответственности многих видов труда, а также повышением требований к уровню функциональных резервов человека при выполнении профессиональных задач.

Исходя из цели и частных задач нашего диссертационного исследования, всестороннее и глубокое изучение психологических особенностей мастеров-консультантов является необходимым условием повышения эффективности подбора кадров автомобильных компаний и как следствие повышение качества оказания услуг клиентам сервисных центров автомобильных компаний и успешности работы персонала.

Понятие профессиография произошло от латинского слова *professio*, которое переводится как официально указанное занятие и слова *grapho*, что значит пишу. Профессиографии как отрасли знаний предназначено раскрыть содержание той или иной профессии; изучить ее структурные компоненты и содержательные особенности; установить имеющее место многообразие взаимодействия работника с предметами труда, а также его средствами и продуктами, с окружающими специалистами и клиентами; раскрыть вклад различных психических функций в эффективность той или иной трудовой деятельности и на основе полученных результатов установить полный перечень требований к работнику как субъекту соответствующей трудовой деятельности [154, 189], которые и составляют в дальнейшем основу синтезируемой профессиограммы.

При разработке профессиограммы мастера-консультанта сервисного центра автомобильного концерна важное значение приобретает выявление целесообразного объема специальных знаний и трудовых умений, а также перечня профессионально важных качеств, детерминирующих эффективность труда и в течение всей профессиональной карьеры остаются, как правило, стабильными (устойчивыми). При этом они плохо поддаются развитию,

тренировке. Оценка уровня развития профессионально важных качеств и возможности компенсации недостаточного уровня их сформированности в процессе профессиональной психологической подготовки имеет огромное значение для практики менеджмента человеческими ресурсами. Знание вышеназванных показателей позволяет, как принять решение о необходимости профессионального психологического отбора и научно обосновать критерии эффективности профессиональной деятельности работника, так и синтезировать психологически обоснованные методические рекомендации по профессиональной адаптации и аттестации специалиста в целях повышения эффективности его трудовой деятельности.

Соответственно, важнейшая цель профессиографического анализа труда специалиста - выявить психологическую структуру профессиональной деятельности и следовательно синтезировать требования, которые она предъявляет к специальным знаниям, умениям и навыкам, а также профессиональной пригодности в нашем случае кандидата на замещение должности мастера-консультанта автосервисного центра.

Для изучения профессий (специальностей), а также штатных должностей, как правило, используется целый комплекс методов профессиографического исследования [68].

Поэтому, в интересах синтеза перечня профессионально важных качеств мастера-консультанта, т.е. составления по сути дела психограммы, необходимо провести детальное психологическое исследование его профессиональной деятельности (синтезировать профессиограмму).

При этом следует отметить, что основные принципы профессиографии были сформулированы еще известным отечественным психологом Платоновым К. К. Он сформулировал следующие принципы: личностного подхода; надежности; комплексности; целенаправленности; типизации (требует объединения профессий в соответствующие группы); дифференциации (предусматривает различные родственные специальности, входящие в данную профессию); перспективности и реальности [135].

В соответствии с первым из перечисленных выше принципов комплексный анализ предполагает:

- производственную характеристику профессии (специальности);
- оценку экономического значения профессии (специальности);
- социально-психологическую характеристику (особенности межличностных отношений с коллегами и клиентами сервисного центра автомобильной компании, особенности социума, социальный престиж профессии);
- перечень и объем специальных знаний, умений, а также навыков, необходимых для эффективной профессиональной деятельности, с особым выделением тех, которые определяют профессионализм (профессиональную пригодность); Временные рамки профессиональной подготовки и перспективы карьерного роста работника;
- так называемую гигиеническую характеристику условий труда специалиста с обязательным выделением «профессиональных вредностей»;
- перечень физиологических требований, предъявляемых к кандидату на замещение вакантной должности, и медицинских противопоказаний к работе по данной профессии (специальности);
- составление психограммы (перечня профессионально важных качеств).

Приведенный выше алгоритм был более детально изложен в методических рекомендациях ВНИИ профтехобразования [29], в соответствии с которыми были подготовлены актуальные для того времени сборники профессиограмм для профессионального просвещения советской молодежи[]. Вместе с тем необходимо отметить, что в проанализированной нами литературе не встретилось профессиографическое описание такой специальности как мастер-консультант сервисного центра автомобильной компании.

При этом, если исходить с позиций системного подхода к исследованию профессии (специальности) как жестко регламентированной организации профессиональной деятельности работника [204], то следует согласиться с точкой зрения, что профессиональную деятельность необходимо изу-

чать не только как динамическую и полиструктурную, но и как многоуровневую, иерархическую систему.

В исследованиях отечественных психологов в ходе психологического анализа трудовой деятельности предлагается использовать различные основных структурных ее компонентов.

Например, Рубинштейн С.Л., рассматривая в своих трудах структуру профессиональной деятельности намеренно обращает внимание на наличие не только таких компонентов как мотив, цель, средство, но и социальной ситуации, результата и обязательно оценки [157].

Наш соотечественник Леонтьев А.Н. рассматривал в качестве детерминант трудовой деятельности мотив, цель, а также условие. Выше перечисленные нами компоненты определяют следующие уровни: собственно трудовой деятельности, действия, а также операции [102].

Известный специалист в области психологии труда профессор Зинченко В.П. выделяет в уровневой структуре профессиональной деятельности также микроуровень, на котором рассматриваются функциональные блоки [64].

Конопкин О.А. в ходе исследования саморегуляции трудовой деятельности использовал следующий набор компонентов: цель, модель условий деятельности, программа осуществления деятельности, информационная база, а также принятие соответствующего решения, профессионально важные качества (так называемые ПВК) [87].

Давыдов В.В. в рамках профессиографического анализа учебной деятельности использовал несколько иной компонентный набор: потребность, мотив, задача, а также способ действия [45]. По его мнению, те или иные структурные элементы играют различную функциональную роль в уровнях профессиональной деятельности, а также действиях и операциях.

Вместе с тем Суходольский Г.В., осуществивший в свое время чрезвычайно разветвленный анализ трудовой деятельности, выделил следующие

взаимосвязанные между собой следующие компоненты: потребность, направленность, мотив, цель, а также результат и оценка [176].

Анализируя многообразие деятельностей, профессор Суходольский Г.В. рассматривает типологию как в широком, так и узком смысле.

Суходольский Г.В. в **широком смысле** предлагает охватить систематикой все многообразие видов трудовой деятельности, а в **узком смысле** - ограничиться только систематикой деятельности, которая явно связана с представлениями о роде или виде занятий, об области или сфере исследуемой в конкретном случае трудовой деятельности [176].

В последнее время усилилась тенденция применения идей системного подхода в интересах психологического исследования трудовой деятельности вообще и профессиональной в частности [103].

Заслуживает внимания и так называемая теория системогенеза исследования профессии, которая является результатом труда целого научного коллектива во главе с профессором Шадриковым В.Д. [204].

Теория системогенеза базируется на методологии системного подхода и предполагает анализ трудовой деятельности на следующих уровнях:

уровень *личностно-мотивационного* анализа;

уровень *компонентно-целевого* анализа;

уровень *структурно-функционального* анализа;

уровень *информационного* анализа деятельности;

психофизиологический уровень анализа деятельности;

уровень *индивидуально-психологического* анализа.

В результате использования всех выше перечисленных уровней описания профессиональной деятельности она представляет из себя многоуровневое полиструктурное образование. При этом следует обратить внимание на то обстоятельство, что системный подход требует рассматривать любое явление *в ситуации перманентного развития* [204].

На практике специалисты в области психологии труда и эргономики чаще всего используют классификацию, предложенную Климовым Е.А., в

рамках которой исходным базовым основанием является предмет труда [81, 85, 82, 83].

Мы придерживаемся того мнения, что в рамках проводимого психологического исследования психологических факторов профессиональной деятельности мастера-консультанта автосервисного центра необходимо ориентироваться на содержательно - психологический подход к классификации профессий, который разработал Климов Е.А. Наша точка зрения основывается на том факте, что классификация Климова Е.А. была использована при проведении большого количества профессиографических исследований не только в России, но и в других странах.

Таким образом, использование в научных исследованиях признанной специалистами в области психологии труда классификации профессий, позволит осуществить сравнение результатов большинства профессиографических исследований, проведенных в России в конце XX и начале XXI веков.

Ниже остановимся в первую очередь на опубликованных взглядах на феномен эффективности профессиональной деятельности специалиста.

1.3. Современные взгляды на эффективность и успешность профессиональной деятельности специалиста

В современных условиях руководители различных уровней автомобильных концернов (компаний) все больше внимания обращают на профессионализм персонала сервисных центров.

Заказ работодателя, в первую очередь ориентирован на креативную личность, являющую собой субъект экономической жизни, а также процессов саморазвития и самоактуализации. Специалист, четко представляющий свои цели, способный творчески решать стоящие перед ним задачи, как правило, максимально самореализуется, а его деятельность эффективна.

Успех пронизывает все сферы жизни и деятельности специалиста и выражает её качественную характеристику. В этой связи успех можно представить как динамичный творческий процесс, где конгруэнтное отношение работника к природе, обществу, организации и лично себе приводит к созданию специалистом высококачественных материальных, а также глубоко духовных ценностей.

Наиболее всесторонне феномен успеха был изучен в США и Западной Европе, где его исследование началось более ста лет назад на основе интегративного подхода. Выше указанный феномен рассматривается учеными с разных точек зрения и с разных сторон: философской, психологической, социологической, педагогической и т. д.

В связи с тем, что в основу нашего исследования положен деятельностный подход, то деятельность является основанием для вычленения необходимых и достаточных факторов успеха. Деятельность специалиста находится на пересечении ценностно-смысловой (в области философии), потребностно-мотивационной и эмоционально-волевой (в области психологии) сфер личности. Личность с ее качествами рассматривается специалистами в области психологии труда (эргономики) как «продукт деятельности». Поэтому и сегодня как никогда актуальна мысль выдающегося отечественного психолога

С.Л. Рубинштейна о том, что между деятельностью и психическими свойствами личности существует тесная взаимосвязь [155, 156].

В условиях усиления конкуренции между автомобильными компаниями встает как никогда остро вопрос о том, а какой же положительный эффект может быть получен от профессиональной деятельности того или иного сотрудника.

Соответственно проблема оценки эффективности профессиональной деятельности того или иного специалиста, а в нашем случае это мастера-консультанта, является как никогда актуальной и злободневной.

В первую очередь необходимо определиться с тем, а что понимается под такими понятиями как эффект и эффективность.

Один из основателей отечественной эргономики Шлаен П.Я. неоднократно отмечал [208], что оценка степени адаптированности той или иной системы к выполнению основных задач или эффективности системы в целом является одной из важнейших проблем ее разработки, а также эксплуатации.

Следует отметить, что в принятии решений о разработке системы, о возможных путях модернизации и методах ее эксплуатации, о приеме на работу кандидата на замещение вакантной должности, о карьерном росте сотрудника и т.д. определяющую роль играют результаты оценки ее эффективности. Кроме того, по мнению Шлаена П.Я. эффективность системы (в том числе и профессиональной деятельности специалиста) представляет собой главный критерий ее целесообразности [208, 209].

Также в своих работах Шлаен П.Я. обращает внимание на тот факт, что в ситуациях форсмажора, наличие так называемого "человеческого фактора" позитивно влияет на реализацию возможностей системы, независимо от того биологическая она или техническая. Однако все-таки во многих случаях человеческий фактор снижает возможности системы.

Поэтому во многих случаях выделяют два вида эффективности: потенциальную ("заложенную" в систему") и реализуемую в ходе эксплуатации системы.

Имеющиеся в специальной литературе данные говорят о том, что во многих случаях по вине специалиста реализуемая эффективность составляет 0,25-0,5 от значения потенциальной эффективности. Следовательно, причины, приводящие к снижению потенциальной эффективности, и пути их устранения требуют специального научного исследования.

По мнению известного во многих странах американского экономиста Хейне П. "эффективность неизбежно является оценочной категорией. Эффективность всегда связана с отношением ценности результата к ценности затрат"[192].

Подобной же точки зрения придерживается отечественный ученый Хачатуров Т. С., который в рамках рассмотрения методологии расчета эффективности общественного производства, отмечал, что эффективность как социальная, так и экономическая представляют собой отношение полученного эффекта к необходимым для этого затратам [191].

К сожалению в рамках проводимого исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов такой подход в полной мере не применим.

Наиболее часто в литературе встречается точка зрения, что эффективность связана с действиями, детерминирующими нужный результат, и соответственно под эффективностью следует понимать результативность, определенный результат.

По мнению Тихомирова Ю.А. под эффективностью управляющей системы следует понимать взаимозависимость цели и результатов ее достижения, выраженных в конечных итогах производственной деятельности [178].

При этом Камышанов А.А. в интересах понимания сущности эффективности деятельности специалистов рассматривает общенаучный смысл и содержание понятия «эффективность» выделяет следующие ее виды [77]:

- эффективность нормативная - это эффективность, которая выражает отношение текущих целей к нормативным целям;

- эффективность функциональная - это эффективность, которая выражается как отношение достигнутых результатов к поставленным целям (плану);

- эффективность экономическая - это эффективность, которая выражает отношение достигнутых результатов к финансово-экономическим затратам.

Левандовская О.Я., в рамках проведенного анализа современных взглядов на понятие «эффективность», обращает внимание на тот факт, что эффективность в позиций философии должна рассматриваться как мера возможности с точки зрения ее близости к наиболее целесообразному необходимому результату, в педагогическом - как минимум расхождения между планируемыми и достигнутыми результатами педагогического влияния, в экономическом - как отношение осуществленных затрат к полученному в процессе деятельности результату, в социально-политическом - как результативность, или как отношение результата к цели [101].

В ряде словарей, в том числе и толковом словаре русского языка Ожегова С.И. и Шведовой Н.Ю., как отмечают Иванова А.Л. и Пилипенко Н.Н., понятие «эффективный» (существительное эффективность) определяется как «дающий результат», **действенный** [129].

При этом, несмотря на то, что в словаре иностранных слов понятие эффект имеет несколько значений: действие, результат чего-либо (напр., эффект лечения); впечатление производимое на кого-либо кем-, чем-либо; средство, прием для создания определенного впечатления, можно с большой уверенностью сделать такой же вывод: эффективный - действенный, дающий тот или иной эффект.

Ситников А.П. в своих работах отмечает тот факт, что продуктивной может быть такая деятельность, организация которой позволяет достичь профессиональных целей, а результат деятельности конгруэнтен ее цели [165]. На этот отмеченный Ситниковым А.П. акцент в эффективности обра-

щают внимание и такие исследователи, как Платонов К.К., Деркач А.А., За-
зыкин В.Г., Васина Н.В. и многие другие [136, 43].

Следует обратить внимание на точку зрения Чикера В.А. Он в своем диссертационном исследовании считает понятие «эффективность» профессиональной деятельности как более широкое по сравнению с таким понятием как продуктивность, которое включает в себя как можно большее (всеобъемлющее) количество оценок, исходя из широты и полноты результативности труда. Понятие «продуктивность» по его мнению является более частным и отражает лишь отдельные аспекты трудовой деятельности [199].

Маркова А.К. в своих трудах обращает внимание на тот факт, что эффективность профессиональной деятельности детерминирована (при определенных допущениях может рассматриваться в качестве синонима) результативностью, продуктивностью и оптимальностью. При этом Маркова А.К. под результативностью понимает наличие результатов, итогов труда, которые могут быть как запланированными и позитивными, так и неожиданными, негативными); под продуктивностью - наличие продукта труда, соответствующего стандартам данной профессиональной деятельности; под оптимальностью - достижение наилучшего результата в конкретных условиях трудовой деятельности при минимизации временных затрат и усилий специалиста [115, 116].

В перечне этих, в определенной степени близких по смыслу понятий, в понятии эффективность фиксируется соответствие полученных в процессе деятельности результатов ее целям и задачам, а в отношении результативности она выступает как более узкое понятие, так как охватывает только лишь положительные результаты труда специалиста [210].

В ряде диссертационных исследований отмечается, что особую остроту проблема осуществления профессиональной деятельности на высоком уровне эффективности, имеет в профессиях социономического типа, поскольку предметом труда данных профессий являются другие люди [26].

Власкина И.В. в своей диссертационной работе отмечает, что эффективность профессиональной деятельности работника профессии социэкономического типа – это достижение работником устраивающего его, работодателя и клиента результата, обусловленное сформированностью таких профессионально важных качеств, как социально-коммуникативная адаптивность, стрессоустойчивость, позитивное самоотношение, толерантность, оптимизм. [26]

В диссертационном исследовании Сиротюк А.С. обращается внимание на тот факт, что среди оценочных категорий встречаются чаще всего следующие категории: оптимальность, продуктивность, производительность, результативность, успешность и эффективность профессиональной деятельности работников. Оценивание профессиональной деятельности специалистов нельзя осуществить без исследования предмета, на который эта трудовая деятельность направлена. В ряде исследований, осуществленных в психологии труда установлено, что предмет деятельности детерминирует не только специфику, структуру, содержание, принципы, а также ее средства, но и выбор категорий, с помощью которых будет осуществляться оценка этой профессиональной деятельности [168].

Например, оценивая профессиональную пригодность в процессе профессионального психологического отбора, многие сотрудники подразделений по работе с персоналом, менеджеры сориентированы, прежде всего, на поиск специалистов (кандидатов на должность) с высоким уровнем развития психологических качеств, детерминирующих достижение результатов в профессиональной подготовке и трудовой деятельности, а другие, напротив, стараются в первую очередь выявить и "отсеять" испытуемых с низкими показателями выполнения психодиагностических тестов. Выбор подхода во многом зависит от конкурса кандидатов на замещение вакантных должностей и сложности профессии.

Но, именно степень развития профессионально важных качеств детерминирует, сколько времени, усилий и средств требуется затратить разным ат-

тестуемым для достижения результата на одном и том же уровне эффективности [31].

Относительно профессии мастера-консультанта такое определение эффективности профессиональной деятельности не совсем точное, так как в рамках классификации профессий Климова Е.А. в качестве предмета труда выступает как "человек" (клиенты, работники сервисного центра), так и "техника" (автомобильная и вычислительная техника, измерительные приборы). Поэтому необходимо уточнить определение эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта сервисного центра автомобильной компании.

По мнению Эйфуса Э.Э. следует согласиться с точкой зрения Шадрикова В.Д., что под профессионально важными качествами специалиста, в том числе и способности индивида следует понимать индивидуальные качества субъекта труда, детерминирующие его эффективность и успешность освоения данной профессиональной деятельности [210].

Выше рассмотренные понятия, трудно сопоставимы друг с другом на качественном уровне, хотя часто являются близкими по смыслу и, главное, не всегда поддаются точному количественному измерению.

Вместе с тем необходимо отметить, что в проанализированных выше подходах не определены показатели и критерии оценки эффективности профессиональной деятельности мастера - консультанта сервисного центра автомобильной компании.

Кроме того, одной из важных проблем при оценке эффективности профессиональной деятельности мы часто имеем дело с ситуацией, когда различными авторами в специальной литературе смешивается понятие «эффективность» с другими, близкими ему по смыслу понятиями («оптимальность», «продуктивность», «производительность», «результативность», «успешность»). Соответственно следует определиться в рамках нашего исследования с сущностью данных терминов.

По мнению Марковой А.К. оптимальность следует определять как достижение наилучшего результата в данных условиях при минимальных затратах времени и усилий участников [115, 116, 117]. Результативность профессиональной деятельности тесно связана с наличием какого-либо результата (итога) деятельности, который может быть и незапланированным, а соответственно, продуктивность труда специалиста Шадриков В.Д. рассматривает как количество выпущенной в единицу времени продукции, соответствующей стандартам [203, 204]. В тоже время такие авторы, как Магура М.И. и Курбатова М.Б. приводят в своей работе следующую трактовку эффективности:

- соответствие того, что делает специалист, целям организации (учреждения, концерна, компании, фирмы) и установленным требованиям, нормативам;
- выполнение специалистом работы наиболее экономичными и рациональными способами (методами);
- наиболее полное использование возможностей (способностей, знаний, умений и навыков, компетенций) работника [107].

По их мнению современный подход к оценке работы специалистов исходит из того положения, что недостаточно оценить конечные рабочие результаты, а следует также определить и то, в какой мере специалист проявляет необходимые качества и демонстрирует такое необходимое поведение, которые являются условием его эффективной профессиональной деятельности. Поскольку оценка профессиональной деятельности специалиста нацелена на последующие корректирующие меры, то при комплексном подходе объектом анализа становятся и те факторы, которые оказывают прямое или косвенное влияние на труд персонала.

В статье Некрасовой Е. отмечается, что довольно часто в странах Западной Европы применяется подход к созданию эффективной системы работы персонала, в рамках которого эффективность профессиональной деятельности специалиста рассматривается как производная трех элементов: Эф-

эффективность = (компетентность):(организационные барьеры) x (мотивация) [124], где "организационные барьеры" - это установки и особенности организационной структуры, которые мешают сотрудникам осуществлять профессиональную деятельность с полной отдачей во имя процветания организации (компании); "компетентность" - это профессиональные знания, умения и навыки (а в случае работы сотрудника на руководящей должности - еще и навыки менеджера); "мотивация" - совокупность материальных и нематериальных стимулов, опирающаяся на ценностные установки и ориентиры персонала организации (компании).

Соответственно, исходя из приведенной выше формулы, целесообразно рассмотреть профессиональную деятельность работников в трех измерениях - профессионализм (профессиональная пригодность), мотивация и корпоративная среда.

В рамках нашего диссертационного исследования интерес представляют два измерения - это профессионализм (профессиональная пригодность, профессионально важные качества) и мотивация. Исследование организационных барьеров выходит за рамки нашей диссертационной работы.

Уровень профессионализма (профессиональной пригодности) специалистов можно оценивать (измерять) с помощью психодиагностических тестов или опираясь на экспертную оценку непосредственного руководителя.

На наш взгляд определенный интерес представляет точка зрения Якуниной Ю.Е., в соответствие с которой в ее диссертационном исследовании предлагается под **эффективностью деятельности понимать соотношение успешности и неуспешности профессиональной деятельности специалиста в определенный период времени** [213].

По мнению Агеева В.С., Дубовой Т.Ф., Рыжонкина Ю.Я. успешность профессиональной деятельности представляет собой совокупность «удачных» действий, которые не отражаются прямо на продуктивности, но могут вести к ее повышению в дальнейшем, либо положительно отражаться на профессиональной деятельности партнеров по взаимодействию [1].

Мы считаем, что целесообразно согласиться с данной точкой зрения. Данная точка зрения согласуется и с мнениями многих ученых и специалистов в области психологии труда, а также управления человеческими ресурсами.

В контексте решаемых в диссертации научных задач наше внимание привлекло "Примерное положение об оценке эффективности и качества профессиональной деятельности педагогических работников образовательных организаций Алтайского края", в приложении 1 к которому в качестве **основных групп критериев на ряду с другими выделены в первую очередь следующие [139]:**

- критерий (У1): Успешность образовательной деятельности педагога;
- критерий (У2): Успешность внеурочной работы педагога.

Поэтому по аналогии мы в своей работе в рамках разработки научно-методического аппарата оценки эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров можем использовать такой критерий, как успешность.

В современных словарях по психологии, издаваемых в России, имеются следующие определения и выделены семантические взаимосвязи такой категории, как «успешность». Успешный, означает в первую очередь, что это вполне соответствующий требованиям или удачливый, хороший работник, деятельность которого сопровождается успехом. Часто успешность связывают с везением и благоприятным исходом труда. Тогда успешный человек может характеризоваться как баловень судьбы и любимец фортуны, удачливый, имеющий частое везение, везучий.

Во многих публикациях под успешной профессиональной деятельностью понимается деятельность, которая имеет благополучный и благоприятный исход, обошлась без ошибок и поражения, а также увенчалась успехом или высокими достижениями.

Соответственно, успех - *положительный вероятностный (стохастический) результат, конгруэнтный усилиям; осуществление, достижение це-*

ли (воображаемого результата), замысла работника (специалиста). С точки зрения процесса успешная деятельность эффективна и может быть осуществлена сотрудником, который имеет высокую квалификацию и при этом владеет определенными профессиональными компетенциями.

Следует обратиться к точке зрения известного филолога С.И. Ожегова, который своих трудах рассматривал успех как хорошие результаты в работе и учебе; удачу в достижении чего-либо, а также общественное признание» [129].

Анализ вышеизложенных толкований позволяет подойти к пониманию успеха как высокого результата (удачи) в профессиональной деятельности работника (специалиста). Такое представление успеха отражает желание работника быть признанным и отмеченным в организации, удостоиться со стороны руководителя оценки своих действий. Такая потребность в признании видимо связана со стремлением специалиста быть замеченным другими сотрудниками, быть значимым и ценным для них. Так Паскаль Б. отмечал в своих трудах, что работнику важно, чтобы его успехи были обязательно признаны другими членами социальной группы, обрел мандат общественно-го одобрения.

В работах таких отечественных социологов, философов, как Джидарьян И.А., Здравомыслов А.Г., Москаленко А.Т., Сержантов В.Ф., изложены достаточно интересные, с точки зрения нашего исследования, взгляды на понимание сущности успеха [46, 121, 161]. По мнению вышеназванных ученых успех является основной предпосылкой осознания личностью своей собственной значимости.

Успех как психологический феномен разнопланов, глубоко и детально изучался таким зарубежными исследователями в области психологии, как Левин К., Мюррей Г., Рейнор Д., Хайдер Ф., Хекхаузен Х. и др. [194, 219, 220, 221, 222, 222]. Основопологающим для большого числа теорий оказалось учение американского ученого Макклелланда Д. о так называемой компоненте ожидания [223, 224]. В соответствие с вышеназванными теориями

следует выделить два вида мотивов: достижения цели, результата и мотив избежания неудач [188, 190, 187].

Джеймс У. высказал в своих трудах мысль о том, что «... истина создается успехами опыта» [48].

В принципе любая профессиональная деятельность можно рассматриваться как успешная или неуспешная, если ее сравнивать с соответствующими критериями качества выполнения. В частности, Ф. Хоппе в одной из своих публикаций высказал мнение, что в качестве одного из основных *критериев* успеха/неуспеха выступает уровень притязаний [218]. Хоппе Ф. еще в 1930 году высказал мысль, что человек испытывает удовлетворенность (счастье) при достижении не всякой цели, а только достаточно трудной, но то же время и посильной. Выдающийся отечественный психолог Леонтьев А.Н. в своих трудах неоднократно отмечал, что, если человек хочет достичь счастья в своей жизни и деятельности, то просто должен ставить перед собой *какую-либо конкретную цель* и стремиться ее достичь [102].

Если следовать в русле взглядов Аткинсона Дж.В., то успех представляет собой несомненное благо, к которому надо стремиться как из-за наград, поощрений, так и положительных эмоций, повышения самооценки и социального статуса специалиста [9].

Польский философ и логик Котарбинский Т. определяет *успешность* деятельности в контексте таких критериев, как искусность, полезность, точность и чистота продукта [91].

Бандура А. в своих публикациях достаточно убедительно показал, что успешность поведения (в первую очередь в трудных (экстремальных) ситуациях) существенно зависит оттого, насколько специалист уверен в собственных способностях и сильно верит в успешность предпринимаемых в рамках профессиональной деятельности действий [215, 216, 217].

В тоже время такой ученый, как Курек Н.С. под успехом предлагает понимать превышение в своей деятельности прежних результатов и норм, а также достижение поставленных целей [94]. Следовательно, успех может

быть определен и как оптимальное соотношение между полученными в процессе трудовой деятельности результатами и ожиданиями окружающих людей (руководителей, сотрудников и т.д.).

В работах Дружилова С.А. неоднократно отмечалось, что успех может быть, как *частичным*, когда не превышен уровень до данного момента достижений специалиста, но вместе с тем решена поставленная задача. Также он выделяет уровень социальных нормативов или *полного успеха*, когда имеет место достижение цели повышенной трудности, заметно превышающей все предыдущие достижения специалиста и средние социальные нормативы) [52, 53, 54].

Канадский ученый Селье Г. утверждал, что успех имеет свою динамику и способность к порождению следующего достижения. По его мнению успех так или иначе способствует последующему успеху, а крушение надежд (неуспех) ведет к дальнейшим неудачам» [164].

Представители психоаналитической школы связывают детерминанты болезней успеха с бессознательными компонентами психики: сексуальной сферой (Фрейд З.) [193] и др. Отечественный специалист Обуховский К. видит причину болезни успеха в чрезмерно ранней формулировке индивидом цели жизни (в возрасте одиннадцати-тринадцати лет) [128].

Особый интерес представляют исследования успешности профессиональной деятельности специалистов. В частности Ильин Е.П. в рамках своих исследований выделил четыре основополагающих блока успешной профессиональной деятельности: качества специалиста, его знания, умения и направленность [70, 71]. Ильин Е.П. указывает, что успех в профессиональной деятельности вместе с тем зависит от комплекса таких характеристик человека, как: общая и профессиональная подготовка, профессиональная мотивация, а уровень функциональной готовности, а также состояние психологических функций специалиста.

В работе "Психологическое обеспечение профессиональной деятельности" отмечается, что по мнению Л. Тайлера Л. и Д. Сьюпера, которые явля-

лись яркими сторонниками «теории индивидуальности в профессиональной психологии», важнейшими факторами детерминирующими успешность профессиональной карьеры специалиста являются его представления о самом себе (о своей личности), образе жизни, а также отношение к тем или иным социальным ситуациям [145].

По мнению многих отечественных психологов основными предпосылками успешности профессиональной деятельности являются способности специалиста (Дьяченко М.И., Кандыбович Л.А., Теплов Б.М.) [56, 179].

В тоже время целый ряд отечественных и зарубежных ученых рассматривают успешность профессиональной деятельности как сложное многомерное психическое образование (Береговой Г.Т., Жданько И.М., Кулагин Б.В., Марищук В.Л., Пономаренко В.А. и др.) [97, 112, 113, 114, 141].

Важное теоретическое значение имеет предложенное Ананьевым Б.Г. положение о том, что предпосылкой успешности профессиональной деятельности специалиста является сумма необходимых свойств, определенная структура его способностей, а также сенсомоторики, логических, мнемических, эмоционально-волевых и многих других компонентов [5, 6].

Следует отметить и тот факт, что среди слагаемых, от которых зависит в конечном итоге успех в освоении профессии, Мерлин В.С. в своей работе [118] выделил мотивы выбора профессии.

Анализ специальной литературы показывает, что кроме способностей специалиста и мотивации выбора им профессии большое значение для успешности профессиональной деятельности в выбранной сфере имеет уровень развития так называемых профессионально важных качеств.

Гуревич К.М. в своих публикациях рассматривает успешность профессиональной деятельности как совокупность психологических и психофизиологических особенностей, которые необходимы для достижения специалистом социально приемлемой эффективности его труда, при наличии соответствующих знаний, умений, а также навыков [38, 39].

В работах Зараковского Г.М. успешность профессиональной деятельности специалиста связывается с уровнем его эмоциональной устойчивости [62]. Вместе с тем Небылицын В.Д., считает, что успех профессиональной деятельности детерминирован свойствами нервной системы, а Борисовым Ю.А. обращается внимание на тот факт, что существует тесная связь между профессиональной эффективностью и локусом контроля [21].

В трудах Самоукиной Н.В. высказывается точка зрения, что успех профессиональной деятельности проявляется, как правило, в достижении специалистом значимой (важной) цели, а также преодолении или изменении условий, затрудняющих достижение данной цели [160].

В работах Родиной О.Н. особое внимание обращается на тот факт, что интегральная оценка успешности трудовой деятельности должна включать как оценки, даваемые другими людьми (так называемый внешний критерий), так и собственную оценку успешности своей деятельности (так называемый внутренний критерий) [150].

На наш взгляд заслуживает внимания точка зрения Дружилова С.А. на профессиональную успешность, как интегральную характеристику работника, проявляющуюся в деятельности и в общении, которая должна исследоваться в тесном взаимодействии индивидуальных, личностных, а также субъективных качеств [52, 53].

Вместе с тем, Ткаченко Е.М., Федоришин Б.А., Ящишин О.Е. отмечают, что прогноз успешности деятельности должен основываться на психологической диагностике свойств личности и сопоставлении полученного профиля личности с требованиями трудовой деятельности [181]. Хотя справедливости ради необходимо привести и точку зрения Медведева Д.С. и Булки А.П. Они отмечают, что концепция профессионального отбора, разработанная на основе точки зрения, что профессионально важные качества должны соответствовать требованиям трудовой деятельности, не актуальна. Решением проблемы, по их мнению, может стать выбор методологии системного подхода к исследованию профессиональной деятельности [22].

В некоторых исследованиях успешность рассматривается и как качество жизни, которое является производным полноты ощущения жизни: здоровья (физического и психического), профессиональный рост, карьерные достижения, материальное положение (Шарейко Н.Л. [207]). При этом, такой исследователь, как Позови Г.Р. считает, что успешность профессиональной деятельности является сложной интегральной характеристикой, которая зависит от многих факторов, таких как мотивация, установка, адаптация, профессиональная квалификация (уровень профессиональных знаний, умений и навыков, обученность), функциональное состояние, возрастные особенности, состояние здоровья и, наконец, психофизиологические и социальные характеристики человека и является сложно-структурированным явлением [197].

Разными исследователями используются различные критерии оценки успешности тренерской деятельности (успешность деятельности по отношению к ее целям и удовлетворенность ею у спортсменов и их тренеров, успех или неуспех деятельности тренера по особенностям его целостной личности и по формальному статусу, максимальная включенность в межличностное общение и взаимодействие со спортсменами, склонность ориентироваться на принцип коллегиальности в своей работе, место, занятое командой в соревнованиях, по степени выполнения тренерских функций, по степени реализации целей спортивной деятельности).

Таким образом, анализ современных публикаций по проблеме успешности профессиональной деятельности специалистов показывает, что в научном сообществе отсутствует единое мнение о том, что нужно оценивать при выведении общей оценки успешности трудовой деятельности, в том числе и мастеров-консультантов автомобильных компаний.

Для описания совокупности индивидуальных качеств человека, включая и психологические, которые могут в большей или меньшей степени соответствовать требованиям профессии, ученые используют следующие понятия. Левитов Н.Д., Гуревич К.М., Климов Е.А., Носкова О.Г., Кулагин Б.В., Пряжников Н.С., Федотов С.Н., Ростунов Т.Ф. пишут в своих работах о

«профессиональной пригодности» [38, 39, 82, 97, 127, 144, 149, 187, 189], Иванова Е.М., Шадриков В.Д., Дружинин В.Н. и др. - о системе «профессионально важных качеств» [69, 203, 205], Дмитриева М.А. рассматривает в своих публикациях «профессионально значимые свойства» [50, 51]; Аксенова Е.А., Базаров Т.Ю., Кудрявцев Т.В., Сухарев А.В., Сериков В.В. отмечают наличие готовности к профессиональной деятельности (труду) [96] и т.д. Баширов И.Ф. предлагает рассматривать социальный интеллект как фактор успешности профессиональной деятельности военного психолога [10].

Личностные переменные, как показывают многие авторы, оказываются более надежными детерминантами эффективной профессиональной деятельности, чем, например, показатели познавательных способностей, установок (стереотипов) или демографические характеристики.

Вместе с тем следует согласиться с точкой зрения, что неконгруэнтность выбранной или освоенной под влиянием внешних факторов профессии с профессионально важными качествами (например, руководитель с высоким уровнем конформности), как правило, приводит к неудовлетворенности своим трудом и общей неудовлетворенности жизнью и деятельностью в целом.

Гордашников В.А., Осин А.Я. изучая психологические детерминанты успешности профессиональной адаптации будущего специалиста, выявили взаимосвязь интеллектуальных способностей и мотивации с эффективностью профессиональной деятельности, а также влияние самооценки на ее уровень и др. [37].

Таковыми исследователями как Клищевская М.В., Солнцева Г.Н. изучались профессионально важные качества, как необходимые и достаточные условия оценки и прогнозирования успешности трудовой деятельности, а, следовательно, и ее эффективности [90].

В этом контексте особый интерес представляет проблема использования методов психологической диагностики для оценки и прогнозирования профессиональной успешности специалистов. Особое место принадлежит и теоретическим положениям, разработанным Гуревичем К.М., о диагностике

профессиональной пригодности. Под профессиональной пригодностью Гуревич К.М. понимает совокупность психологических и психофизиологических качеств, которые необходимы и вместе с тем достаточны для достижения специалистом, при наличии соответствующих компетенций, социально приемлемой эффективности его труда...»[39].

Ученые Жуков В.В., Комаров Н.Н. изучили прогнозирование успешности профессиональной деятельности на примере медицинских работников и показали, что для решения этой задачи необходимо рассмотреть весьма сложный вопрос о наличии или отсутствии у данного человека профессионально значимых качеств - индивидуальных особенностей индивида, которые определяют его потенциальные или реализуемые способности к профессиональному обучению и успешной деятельности в какой-либо особой сфере или конкретной должности [60].

Кроме того, в исследовании Ларцева М.А. установлена закономерная связь успешности профессиональной деятельности со степенью отклонения психофизиологических характеристик от популяционных средних [100].

Следовательно, анализ специальной литературы, посвященной исследованию профессиональной успешности специалистов показывает, что единой точки зрения на выше рассмотренную психологическую категорию у специалистов не имеется. Предлагается принять за рабочее определение профессиональной успешности личности следующее.

Не вызывает сомнения тот факт, что успешность профессиональной деятельности сотрудника представляет собой психологическую категорию, имеющую свои компоненты (структуру), показатели и уровни, а также предпосылки (условия) [4] и факторы их формирования. При этом, успешность профессиональной деятельности, как считает Дружилов С.А., является интегральным качеством специалиста, проявляющимся в общении и трудовой деятельности, которое должно исследоваться во взаимодействии как индивидуальных, личностных, так и субъективных качеств [52, 53].

Соответственно эффективность профессиональной деятельности специалиста определяется совокупностью психологических субъективных и объективных условий.

Таким образом, определяя успешность профессиональной деятельности специалиста как сложное в структурном плане явление, и исследуя психологические факторы профессиональной деятельности мастеров - консультантов, перейдем к рассмотрению сущности эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта.

Эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта – это интегральная характеристика, фиксирующая показатели действенности деятельности по оказанию услуг клиентам сервисного центра автомобильной компании по ремонту и обслуживанию автомобилей, соответствия уровня развития профессионально важных качеств мастера - консультанта требованиям должностного регламента, а также конгруэнтности достигнутых успехов и целей профессиональной деятельности.

Выделим структуру психологических факторов, детерминирующих эффективность профессиональной деятельности мастера - консультанта.

Маркова А.К., а в след за ней и Дружилов С.А., акцентируют внимание, рассматривая профессиональную успешность как основной критерий эффективности профессиональной деятельности, на оценке сформированности уровня профессионализма [52, 53, 54, 115, 116].

В своих работах Маркова А.К. высказывает мысль о том, что профессионализм, профессиональная пригодность могут быть описаны через соотношение мотивационной сферы специалиста (цели, профессиональные ценности, самооценка, а также уровень притязаний и мотивы) и операциональной сферы (специальные способности, технологии и приемы как основа профессионального мастерства и креативности и т.д.) [115]. При этом важно и то, что эффективность профессиональной деятельности проявляется в высоких *результатах* деятельности, а также в признании достижений специалиста профессиональным сообществом.

На основе выявленной психологической структуры профессиональной деятельности мастера - консультанта должна быть разработана модель ее прогнозирования.

Для решения стоящих перед нами научных задач необходимо рассмотреть научно-методический аппарат исследования психологической структуры и прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта автомобильной компании.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

В рамках решения первой задачи исследования проведен анализ междисциплинарных и психологических подходов исследования психологической структуры профессиональной деятельности, а также оценки ее эффективности в отечественной и зарубежной психологии и на этой основе уточнена сущность и содержание понятия "эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний", что позволяет сделать следующие выводы.

1. Исходя из предпринятого нами анализа взглядов отечественных и зарубежных ученых на методологию психологических исследований, следует выделить общую схему уровней методологии, включающую следующие уровни: философский, общенаучных принципов исследования, конкретно-научный, а также методики и техники исследования.

При этом необходимо обратить внимание на то обстоятельство, что наше диссертационное исследование будет осуществляться с опорой на системный подход (на общенаучном уровне), а также деятельностный и личностный подходы (на конкретно-научном уровне).

2. В отечественной психологии деятельность рассматривается как специфический вид активности человека; некоторое субъектно-объектное отношение, в котором человек как субъект труда соответствующим образом относится к объекту, овладевает им. Ломов Б.Ф. справедливо ставил вопрос о том, что может ли, например, психология труда базироваться только на категории деятельности или же она должна включить в свою теоретическую основу и категории «общение», «личность» и др.

Определенный интерес представляет и точка зрения Асмолова А.Г., в рамках которой он обращает внимание на то обстоятельство, что «деятельность» и «общение» - это конкретные, равноправные проекции методологии деятельностного подхода на психологическую реальность [8].

3. При рассмотрении такого феномена, как эффективность профессиональной деятельности большое значение имеют выявление и учет личност-

ных особенностей, а также психических качеств сотрудника, которые отражаются в стиле, характере и направленности профессиональной деятельности специалиста. Черты личности определяют эффективность профессиональной деятельности даже в большей мере, чем специальные способности.

4. Чтобы проводить эффективную кадровую политику, в частности в отношении подбора кадров для замещения вакантных должностей мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний, необходимо определить психологические факторы (детерминанты) эффективности их профессиональной деятельности, что невозможно сделать без научно обоснованного подхода к ориентации в мире профессий, психологического анализа профессиональной деятельности, разработки профессиограммы и, соответственно, психогаммы деятельности мастера – консультанта.

5. Мы придерживаемся точки зрения, что в рамках проводимого исследования психологической структуры профессиональной деятельности мастера-консультанта сервисного центра автомобильной компании необходимо ориентироваться на содержательно - психологический подход к классификации профессий Климова Е.А.

6. По нашему мнению эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта – это интегральная характеристика, фиксирующая показатели действенности деятельности по оказанию услуг клиентам сервисного центра автомобильной компании по ремонту и обслуживанию автомобилей, соответствия уровня развития профессионально важных качеств мастера - консультанта требованиям должностного регламента, а также конгруэнтности достигнутых успехов и целей профессиональной деятельности.

7. В процессе решения первой научной задачи нашла свое подтверждение гипотеза о том, что высокий уровень эффективности профессиональной деятельности мастеров - консультантов сервисных центров автомобильных компаний детерминируется не только организационными факторами, но и внутренними психологическими.

2. НАУЧНО - МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО АНАЛИЗА И ПРОГНОЗИРОВАНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАСТЕРА – КОНСУЛЬТАНТА

2.1. Методика профессиографического исследования деятельности мастера - консультанта

Организация и проведение наших исследований предполагается осуществлять в соответствии со специально разработанными методиками

Излагая кратко суть методики обоснования перечня профессионально важных качеств мастера - консультанта, необходимо обратить внимание на следующие основные этапы нашего диссертационного исследования.

Организация и проведение экспертной оценки ПВК с использованием профессиографических опросников осуществляется в несколько этапов:

1. Разработка стимульного материала.
2. Подбор экспертов.
3. Организация и проведение экспертного опроса.
4. Обработка и анализ результатов опроса.
5. Оформление результатов экспертного опроса, составление психограммы.

1) Разработка стимульного материала для проведения профессиографического опроса. Данный этап включает:

- составление подробного (заведомо избыточного) перечня социально-психологических, психологических, психофизиологических и других качеств (свойств) мастера-консультанта, которые могут как положительно, так и отрицательно повлиять на эффективность трудовой деятельности;
- выбор и уточнение вопросов (качеств, характеристик), направленных на уточнение или определение свойств специалиста из составленного заранее перечня;
- определение формы и порядка предъявления стимулов (вопросов, качеств, а также характеристик) сформированной группе экспертов (список

составленных экспериментатором вопросов, структурированная анкета, набор специальных карточек с вопросами и т.д.;

- проведение пробного опроса специалистов-экспертов;
- редактирование (уточнение) списка и содержания вопросов, а также качеств и характеристик.

2) Подбор экспертов. Состав экспертной группы в количественном плане должен быть достаточно большим. В случае если не проводится статистический, а применяется только содержательно-психологический анализ результатов опроса, число экспертов может быть в пределах от 5 до 11 человек.

3) Организация и проведение экспертного опроса. Экспертная оценка может проводиться как индивидуальным, так и групповым способом.

Групповой способ применяется при одновременном обследовании группы экспертов (от пяти до одиннадцати человек). Стимульный материал анкеты (опросника) в этом случае может предъявляться как с помощью бланков (брошюр), голоса, так и с применением компьютеров.

Индивидуальный способ предполагает участие в экспертизе небольшого количества экспертов, их самостоятельную работу с психологической анкетой (опросником) когда им будет удобно в свободное от трудовой деятельности время.

Оценка важности тех или иных трудовой деятельности специалиста в ходе профессиографического опроса осуществляется опытными мастерами-консультантами (руководителями структурных подразделений), вступающих в качестве экспертов в баллах, т.е. *количественно*. Примером вынесения экспертной оценки по трех (четырёх) балльным шкалам является опросник Липмана О [148]. По 5-ти балльной шкале оцениваются свойства в опроснике «Карта-схема» Уманского Л.И. В десяти балльной шкале осуществляется оценка тех или иных качеств (характеристик) в опроснике «Модифицированная карта личности» Платонова К.К. [135, 136] и т.д. В нашем исследовании предлагается использовать пяти балльную шкалу (см. приложение 1).

Снизить количество ошибочных оценок помогает не только подробное инструктирование и специальная подготовка экспертов (опытных мастеров-консультантов и руководителей) технологии выставления оценок перед началом обследования, но и увеличение числа экспертов.

По мнению таких авторов, как Никифоров Г.С., Дмитриева М.А., Снетков В.М., предпочтительнее проводить **качественную оценку** профессиональной важности тех или иных индивидуально-психологических свойств. Данное обстоятельство обусловлено тем, что даже некоторые эксперты, не имеющие достаточного уровня психологической компетентности, с трудом дифференцируют предъявленные для оценки качества (свойства), определяя их или как «необходимые» (выставляют пять баллов), или как «важные» (выставляют четыре балла). Вместе с тем эти же эксперты вполне способны ранжировать психологические качества (свойства), предъявленные на специальных карточках, которые предлагается им разложить по степени важности указанного на них качества (свойства). Этот методический подход позволяет получить до двадцати градаций оценок (усредненных по группе экспертов). Очень интересна технология получения экспертных оценок значимости качеств (свойств) с помощью *ранжирования специальных карточек* способом *парного сравнения*. На каждой из карточек написано только одно качество «листа Липмана» [50, 51]. Экспертам (опытным мастерам-консультантам, руководителям) предлагается ранжировать карточки в порядке убывания значимости написанных на них качеств (свойств). К сожалению при увеличении числа профессионально важных качеств, предъявляемых на карточках, возрастает резко объем выполняемых экспертами операций сравнения и трудоемкость всей процедуры.

К качественной экспертной оценке относятся варианты, когда эксперты из общего перечня качеств (свойств) должны отобрать только те, которые по их мнению являются «профессионально важными» или, наоборот, исключить те качества (свойства), которые не оказывают существенного влияния на эффективность деятельности. Так Шеховцева Л.Ф., Тютюнник Е.И. при-

водят в своей работе [206] методику профессиографии, где по данным анализа большого количества профессиографической литературы значение тех или иных качеств (свойств) для отдельных профессий (специальностей) и групп профессий («человек-техника», «человек-человек» и т.д.) рассчитывалась по частоте (Р - частости) их фиксации в описательных экспериментальных психogramмах. Качества (свойства), выбиравшиеся экспертами наиболее часто оценивались как наиболее значимые для данной профессии [206]. В нашем случае представляется целесообразным использовать при разработке профессиограммы результаты контент-анализа объявлений кадровых служб автомобильных концернов.

Как правило, на практике психографические методики сочетают в себе качественные и количественные оценки экспертов.

На первом этапе из большого списка психологических и психофизиологических качеств (свойств) предлагается экспертам исключить те, которые однозначно не задействованы в трудовой деятельности мастера-консультанта, или отсутствие которых не влияет на эффективность его деятельности.

В последующем оставшиеся качества оцениваются по степени профессиональной значимости в балльной шкале. На третьем этапе, качества (не более как правило двадцати), получившие максимальную оценку экспертов (опытных мастеров-консультантов) ранжируются.

4) Обработка и анализ результатов экспертного профессиографического опроса. Обработка результатов в конечном итоге преследует своей целью определить набор основных профессионально важных качеств, количество которых обычно для конкретной должности (специальности) находится в интервале от 10 до 30 качеств (свойств).

При обработке результатов, выраженных в количественном выражении (в баллах) методами описательной статистики вычисляется средняя балльная оценка каждого качества (свойства) свойства по всей группе обследованных специалистов (средний балл по группе качеств), затем качества (свойства)

ранжируются по среднему баллу (устанавливается их иерархия), а первые из них по рангу включаются в перечень наиболее важных в профессиональном плане качеств.

При обработке методик качественной экспертной оценки, по результатам ранжирования свойствам присваиваются соответствующие им индивидуальные, а затем рассчитываются средне групповые в экспертных группах ранговые баллы, на основании которых определяется группа наиболее важных для деятельности характеристик.

Основные требования (ПВК), которые профессия предъявляет к специалисту, полученные с помощью экспертных оценок уточняются и дополняются результатами применения других методов исследования психофизиологических и личностных свойств. Для выявления более сложных, скрытых отношений между ПВК проводится корреляционный, факторный и кластерный анализы, позволяющие группировать и классифицировать эти свойства.

5) Оформление и представление результатов профессиографического опроса. В настоящее время принято профессионально важные качества специалистов представлять в виде ранжированного ряда или структурированных групп (блоков) в психограмме специальности в соответствии с принятой классификацией ПВК, например: социально-психологические, психологические, психофизиологические, физиологические, физические. К психофизиологическим качествам относят физические, сенсорные, сенсомоторные, гомеостатические свойства. К психологическим качествам относят *интеллектуальные*: восприятие, внимание, память, мышление и т.п. К *личностным качествам относят*: темперамент, характер, направленность. К социокультурным качествам относят общее развитие, профессиональную подготовку, а также социально-групповые свойства (Лазуткин В.И., Зацарный Н.Н., Зараковский Г.М.) [132]. К свойствам познавательных психических процессов относят качества внимания, восприятия, мышления, памяти); моторные свойства (качества физического развития, психомоторики и речи), а также личностные качества. К качествам профессионала *как индивида* от-

носят физическую выносливость, энергетическую (вегетативную) обеспеченность трудовой деятельности, а также свойства нервной системы и эмоциональную устойчивость. К качествам *субъекта деятельности* относят свойства психомоторики: чувствительность тактильная, световая, температурная, слуховая и др.; скорость реакций, точность движений, координация; свойства памяти, внимания, мышления и речи. К качествам *личности относятся* наблюдательность, глазомер, волю, самостоятельность, а также тревожность, дисциплинированность, смелость, эмпатию и такие *сложные умения, как* разбираться в людях, убеждать, организовывать и контролировать [12, 206]; аттенционные, сенсорные, имажинитивные, мнемические, гностические, моторные (Носкова О.Г.) [127]; свойства анализаторов; познавательные способности; знания и умения; коммуникативные качества; организаторские и волевые качества; эмоциональность; морально-нравственные качества; направленность; адаптационные способности (Корзунин В.А.) [80]; профессионально желательные качества (индивида, субъекта, личности), специфические качества (индивида, субъекта, личности), профессионально недопустимые качества (индивида, субъекта, личности) (Шеховцева Л.Ф., Тютюнник Е.И.) [206] и др.

Применение той или иной классификации ПВК зависит от цели и задач, решаемых при использовании перечня ПВК (отбор, сопровождение обучения и профессионального становления, совершенствование рабочего места, снижение травматизма, оценка резервных возможностей организма и др.), или традиций научной школы.

Результаты профессиографического опроса в последующем будут использоваться для разработки обобщенной модели деятельности мастера-консультанта, которая включает модель специалиста и модель профессиональной деятельности (см. рис. 2).

Как это видно из рис. 2 в модели специалиста (мастера-консультанта) особое место принадлежит профессиограмме его профессиональной деятельности. Синтезированная профессиограмма может быть взята за основу тре-

бований к профессиональной подготовке, индивидуально- психологическим характеристикам мастера-консультанта, создания комплекта психодиагностических методик для прогнозирования эффективности профессиональной деятельности кандидатов и т.д.

С учетом приведенного выше научно-методического аппарата, ниже в третьей главе представлены некоторые результаты эмпирического исследования.

2.2. Методика прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов

Для решения поставленных задач в нашей диссертационной работе мы опирались на номотетический и идеографический подходы в исследованиях. Измерительный, так называемый номотетический подход позволяет увидеть общие принципы явления, поэтому предполагает экспериментальное исследование большого количества субъектов труда (в нашем случае мастеров-консультантов технических центров автомобильных компаний) и его статистическую обработку. Вышеназванный подход не позволяет описать уникальность отдельной личности, что можно считать его недостатком.

Поэтому в диссертации мы использовали большое количество субъектов для того, чтобы описать психологическую структуру профессиональной деятельности и разработать математическую модель прогноза эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, применимое к большой группе в целом.

В рамках реализации измерительного, номотетического подхода в нашем исследовании мы и разработали методику прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов.

ОБОБЩЕННАЯ МОДЕЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАСТЕРА-КОНСУЛЬТАНТА

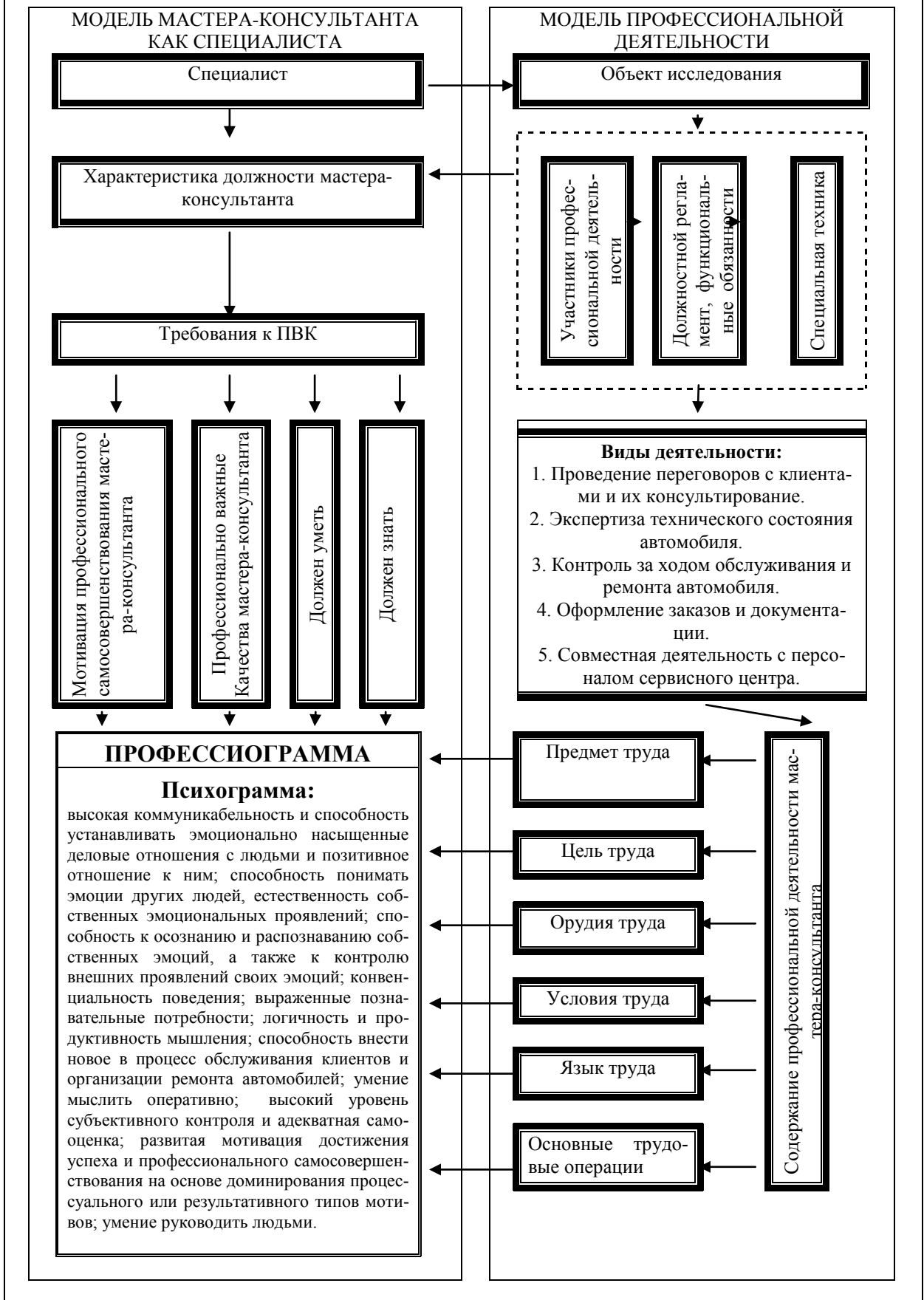


Рис. 2. Схема обобщенной модели профессиональной деятельности мастера-консультанта

В настоящее время отсутствует единый подход в оценке эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, который бы регламентировался определенным нормативным актом.

Существующие нормативные документы не ограничивают кадровые службы в выборе методических средств для целей прогнозирования профессиональной успешности специалистов. Поэтому специалистами используется в интересах профессионального психологического отбора кандидатов на замещение вакантных должностей широкий спектр психодиагностических методик.

Чрезвычайно трудной задачей является прогнозирование эффективности как соотношение успешности/неуспешности предстоящей профессиональной деятельности в первую очередь у молодых специалистов. Так как происходит профессиональный рост мастера-консультанта; меняются потребности и мотивы, а также установки и интересы. Кроме того развиваются и специальные способности; происходит формирование системы специфических знаний, умений и навыков. Также изменяется иерархия ценностей и происходит интенсивное становление мировоззрения. Предвидеть заранее все эти динамичные переменные, которые в значительной мере детерминируют эффективность профессиональной деятельности, представляется трудно разрешимой задачей.

В рамках разработки методики прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта необходимо определиться с принципами разработки комплекта психодиагностических тестов для психологического изучения кандидатов на замещение должностей.

В нашем случае при создании методики прогнозирования эффективности профессиональной деятельности, достаточным является рационализация принципа адекватности, когда каждое профессионально важное качество будет оцениваться с помощью целенаправленного опросника (теста), а эффективность профессиональной деятельности в целом - комплектом психодиагностических тестов.

При этом следует учитывать ряд других принципов [187, 189, 197, 198].

Например, **принцип полиморфности**, представляющий собой необходимость оценки у мастера-консультанта одного и того же профессионально важного качества разными по форме целенаправленными психодиагностическими тестами (опросниками).

Следующим принципом является **принцип дифференцированности** психодиагностических тестов, в соответствии с которым из комплекта психодиагностических тестов должна быть исключена группа методик, имеющих тесную взаимосвязь (парные корреляции). Но данный принцип должен реализовываться в рамках нахождения компромиссного решения совместно (синхронно) с предыдущим принципом.

На основе реализации приведенных выше принципов формируется комплект психодиагностических тестов (методик).

Определение окончательного состава комплекта тестов требует реализации двух общепринятых принципов: валидности (информативности) и надежности.

Процедура расчета соответствующих показателей приведена в работах Анастаси А., Спасенникова В.В., Федотова С.Н. и др.[7, 174, 187]. Если показатели валидности или надежности психодиагностических тестов получают малое значение, то требуется замена ряда психодиагностических тестов (методик) на другие по форме и используемому стимульному материалу, но с той же направленностью.

Таким образом, в общем случае комплект психодиагностических тестов синтезируется путем последовательной реализации пяти принципов: адекватности, дифференцированности, полиморфности, валидности, а также надежности).

В работе Смирнова Б.А. с соавторами [173] отмечается, что разработка методики прогнозирования эффективности профессиональной деятельности содержит три этапа:

1. Анализ трудового процесса, а также психологической структуры

профессиональной деятельности в интересах определения требований к профессионально важным качествам мастера-консультанта.

2. Синтез комплекта психодиагностических тестов (методик) в интересах оценки профессионально важных качеств мастера-консультанта.

3. Оценка достоверности и прогностичности разработанного комплекта психодиагностических тестов (методик). Этот этап считается контрольным. Только после такой дифференциально-психометрической оценки эти психодиагностические тесты могут быть применены на практике.

Решение задач первого этапа осуществляется в рамках профессиографии деятельности мастера-консультанта, который был описан соответствующим образом выше. Поэтому ниже в диссертации будут рассмотрены второй и третий этапы.

Центральным этапом методики является обоснованный выбор средств и способа измерения профессионально важных качеств кандидатов на замещение вакантной должности мастера-консультанта.

Целая плеяда специалистов в области психологии труда считает, что интервал времени, необходимый для формирования профессионала, зависит, в первую очередь, от природных данных специалиста, от уровня развития его профессионально важных качеств, а также специфики мотивационной сферы специалиста [99, 137, 182, 189, 190].

Нами был разработан комплекс психодиагностических методик для изучения психологических факторов (детерминант) эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний. В данный комплекс вошли следующие методики: 5-факторный личностный опросник МакКрае-Коста (см. приложение 4), опросник ЭМИн Д.Люсина (см. приложение 9), опросник КСК [47], краткий ориентировочный тест "КОТ" (см. приложение 3), опросник «Ассертивность и личностная тревожность» [72], опросник для оценки структуры мотивов профессиональной деятельности «Мотивационный профиль» Ш. Ричи и П. Мартина (см. приложение 8) [147]..

Во время формирования комплекса методик для изучения психологических детерминант эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов учитывался фактор единства компонентов, где каждая методика позволила бы оценить конкретное профессионально важное качество.

Таким образом, для оценки профессиональной пригодности кандидата и соответственно прогнозирования эффективности его профессиональной деятельности используется большой набор психодиагностических тестов. Возникает задача обработки большого объема эмпирических данных по целому ряду показателей [79].

Поэтому, важное значение приобретает математическое обеспечение проведения мероприятий прогнозирования эффективности профессиональной деятельности кандидатов на должность мастеров-консультантов. Для этих целей может быть использован целый комплекс методов. К числу наиболее актуальных в рамках нашего исследования следует отнести методы теории распознавания образов, кластерный анализ, факторный анализ, метод главных компонент и т.д. [16, 17]

По мнению такого специалиста в области эргономики, как Карасев А.М. наиболее часто используемой в области профессионального психологического отбора специалистов в настоящее время является теория распознавания образов, позволяющая получить прогноз эффективности профессиональной деятельности по набору показателей, полученных при обследовании по отдельным психодиагностическим тестам и детерминирующим поведение этого объекта) [79].

Вместе с тем следует отметить, что в этом случае возникает задача агрегирования значительного числа показателей (показателей успешности выполнения отдельных психодиагностических тестов) в единый интегральный показатель, который позволял бы прогнозировать эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов.

В нашей диссертации предлагается использовать для прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов

сервисных центров автомобильных компаний интегральный показатель, разработанный на основе метода регрессионного анализа [17].

Если обозначить буквой «D» прогнозируемую оценку профессиональной эффективности конкретного специалиста (в нашем случае это мастер-консультанта сервисного центра), а буквой «Y» - его тестовый показатель (так называемая независимая переменная), то математическая модель прогноза эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта может быть представлена следующей формулой:

$$D = r * Y, \quad (1)$$

где r - коэффициент корреляции.

От относительных величин (нормированных) достаточно легко перейти к абсолютным. В этом случае формула регрессии принимает вид:

$$D = C + k * Y, \quad (2)$$

где D и Y - ненормированные, так называемые "сырые", показатели;

C - свободный член уравнения;

k - коэффициент пропорциональности при аргументе (тестовом показателе).

Для прогноза в нашем случае используется уравнение множественной регрессии типа:

$$D = A + k * Y_1 + m * Y_2 + l * Y_3 + \dots + q * Y_n, \quad (3)$$

где D - прогнозируемая поведенческая величина (например, уровень эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта);

k, m, l, q - коэффициенты пропорциональности уравнения регрессии, полученные ранее на большой выборке испытуемых;

Y₁, Y₂, ... Y_n - "сырые" показатели тестовых измерений.

В нашем случае мы для расчета D - внешнего критерия (зависимой переменной) - оценки уровня эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта использовали подход, предложенный в работе Никифорова Г.С. с соавторами [126]. За основу нами была взята Карта наблюдений, которая включает в себя следующие четыре блока: взаимодействие с

объектом труда (клиенты); взаимодействие с *предметом труда* (автомобили); взаимодействие со *средствами труда* (компьютер); профессиональное взаимодействие (с *коллегами*). Разработанный в рамках диссертационного исследования вариант такой карты под названием "Анкета оценки профессиональных и личностных качеств мастера-консультанта" представлена в приложении 2.

Другим преимуществом является достаточно полная картина статистических характеристик, получаемых на промежуточном этапе, которые позволяют исследовать многочисленные связи между используемыми переменными (факторами).

Ценным в этом подходе расчета интегрального показателя является целенаправленность и системность всей исследовательской процедуры, заключающаяся в том, что четко формулируется задача в интересах распознавания внешнего критерия (образа) с помощью независимых от него измерений.

Таким образом, использование методологии распознавания образов позволяет разработать (получить) достаточно адекватную, в содержательном отношении, модель прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний.

С учетом вышеизложенного предлагается реализовать методику прогнозирования профессиональной эффективности кандидатов на замещение вакантных должностей мастеров-консультантов в виде взаимосвязанных этапов, представленных в подразделе 3.4.2.

2.3. Методика развития психологической компетентности мастеров-консультантов

Разработка методики комплексной формирующей Программы развития психологической компетентности мастеров-консультантов на базе социально-психологического тренинга основывалась на работах Емельянова Ю.Н., Кузьминой Н.В. [58, 93]. В процессе проведения занятий мы использовали как авторские, так и модифицированные упражнения Вачкова И.С., Макшанова С.И., Кипнис М., Рамедник Д.М., Самоукиной Н.В., Сидоренко Е.В., Хрящевой Н.Ю. [25, 24, 88, 146, 159, 166]. Предлагаемая комплексная программа разрабатывалась с учетом цели и исходной гипотезы исследования, результатов оценки психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, опорой на математическую модель оценки и прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, разработанную на основе регрессионного анализа.

При разработке Программы развития психологической компетентности мастеров-консультантов учтены следующие преимущества групповой работы:

- групповой опыт противодействует отчуждению, помогает решению межличностных проблем; специалист избегает непродуктивного замыкания в самом себе со своими трудностями;
- группа отражает общество в миниатюре, что дает участникам тренинга возможность увидеть и проанализировать в условиях психологической безопасности неочевидные в житейских ситуациях психологические закономерности общения и поведения других людей и самих себя;
- группа дает возможность получения обратной связи и поддержки;
- групповая работа позволяет приобрести новые умения, навыки, экспериментировать с различными стилями отношений среди равных партнеров;
- в группе участники могут идентифицировать себя с окружающими, «сыграть» роль другого человека (сотрудника, клиента) для лучшего пони-

мания его и себя, для знакомства с новыми эффективными способами поведения;

- взаимодействие в группе создает напряжение, которое помогает прояснить психологические проблемы каждого;

- группа облегчает процесс самораскрытия, самоисследования, самопознания.

Программа тренинга развития психологической компетентности мастеров-консультантов содержит три блока. Каждый блок включал шесть модулей, одно занятие (модуль) - два академических часа. Общее количество часов программы социально-психологического тренинга составило 36 часов. Программа была построена по принципу соответствия основным методам познания: анализу и синтезу информации с учетом групповой динамики, а также направлена на самопознание и саморазвитие личности.

Программа включает следующие блоки:

- первый блок «Тренинг коммуникативной компетентности»;
- второй блок «Тренинг мотивации и целеполагания»;
- третий блок «Тренинг профессионального самосознания».

По окончании занятий была проведена повторная психологическая диагностика уровня сформированности профессионально важных качеств мастеров-консультантов.

Был осуществлен выбор дополнительных методик, используемых нами для оценки эффективности мероприятий по формированию психологической компетентности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний в рамках реализации констатирующих экспериментов до и после проведения формирующего эксперимента (социально-психологического тренинга. В констатирующих экспериментах использовались такие методики, как многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (МЛЮ-АМ) – авторы Маклаков А.Г. и Чермянин С.В.; ориентационная анкета, впервые опубликованная Бассом Б., для определения личностной направленности; опросник Шострома Э. «Самоактуализация личности».

Статистическая обработка материалов исследования была выполнена с помощью прикладной программы «STATISTICA 8.0» и "SPSS", обеспечивающей выполнение общепринятых одномерных статистик и многомерных математико-статистических методов, адекватных задачам исследования.

2.4. Методика дифференциально-психометрической оценки научно-методического аппарата прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров - консультантов автомобильных компаний

Одной из целей проведения эмпирического исследования является дифференциально-психометрическая оценка разработанных в диссертационной работе методических положений по прогнозированию эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов технических центров автомобильных компаний.

В процессе осуществления эргономической экспертизы определения целесообразности проведения мероприятий по прогнозированию эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний предполагается решение следующих задач:

дифференциально-психометрическая оценка методики профессионального психологического отбора кандидатов;

оценка социальной эффективности внедряемых методик и технологий формирования психологической компетентности мастеров-консультантов технических центров автомобильных компаний;

разработка методических рекомендаций.

В ходе выполнения эмпирических и экспериментальных исследований предполагается расчет следующих частных показателей:

- прогностическая валидность методики прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных

центров автомобильных компаний (сходимость результатов профотбора с эффективностью профессиональной деятельности);

- личностный адаптивный потенциал;
- направленность личности: на себя, на дело, на общение;
- профессиональное самосознание: ориентация во времени, поддержка (опора на себя).

Исходя из поставленной цели и задач апробации научно-методического аппарата прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний были синтезированы частные методики оценки их действенности, которые подробно и рассмотрим ниже.

1) Дифференциально- психометрическая оценка методики прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний

Мы считаем, что под дифференциально-психометрической эффективностью следует понимать вид эффективности, который характеризует степень действенности психодиагностических тестов (методик), применяемых в ходе оценки профессионально важных качеств специалистов.

В нашем случае наиболее актуальной является задача определения прогностической валидности разработанной методики прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний.

При этом имеет место проблема как корректно сформировать так называемый внешний критерий, т.е. получить достоверную информацию об эффективности (успешности/неуспешности) профессиональной деятельности мастера-консультанта. Мы считаем, что целесообразно использовать методический подход, в соответствии с которым внешний критерий ($V_{кр_i}$ - эффективность профессиональной деятельности i -го мастера-консультанта) будет рассчитываться по формуле:

$$V_{крi} = \sum_{j=1}^n V_{ij} , \quad (4)$$

где $n = 1 \dots 15$ – общее число показателей эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов;

$V_{i,1}$ – балл экспертной оценки показателя "Самостоятельность и инициативность" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,2}$ – балл экспертной оценки показателя "Работоспособность" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,3}$ – балл экспертной оценки показателя "Организованность и целеустремленность" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,4}$ – балл экспертной оценки показателя "Исполнительность" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,5}$ – балл экспертной оценки показателя . "Использование рабочего времени" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,6}$ – балл экспертной оценки показателя "Умение отстаивать свою точку зрения" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,7}$ – балл экспертной оценки показателя "Авторитет" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,8}$ – балл экспертной оценки показателя "Поведение в напряженной ситуации" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,9}$ – балл экспертной оценки показателя "Контактность" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,10}$ – балл экспертной оценки показателя "Профессиональные знания и умения" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,11}$ – балл экспертной оценки показателя "Ответственность" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,12}$ – балл экспертной оценки показателя "Культурный уровень" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,13}$ – балл экспертной оценки показателя "Порядочность и честность" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,14}$ – балл экспертной оценки показателя "Отношение к работе" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

$V_{i,15}$ – балл экспертной оценки показателя "Умение координировать и взаимодействовать" руководителями структурных подразделений технических центров автомобильных компаний i -го мастера-консультанта.

При этом показатели $V_{i,1} - V_{i,15}$ определяются на основе экспертных оценок (от одного до пяти баллов), приведенных в приложении 2.

В группу экспертов рекомендуется включать непосредственных начальников, которые определяют результаты эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов по шкалам экспертных оценок (см. приложение 2).

Интегральная экспертная оценка определяется ее средним значением для каждого оцениваемого показателя эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

В рамках решения второй задачи исследования нами разработан научно-методический аппарат оценки и прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастера – консультанта сервисного центра автомобильной компании и можно сделать следующие выводы:

1. В модели специалиста важное место принадлежит профиограмме деятельности мастера-консультанта. Разработанная в процессе диссертационного исследования профиограмма может быть положена в основу требований к общеобразовательной и профессиональной подготовке, индивидуально- психологическим качествам, создания набора психодиагностических методик для прогнозирования профессиональной успешности кандидатов и т.д.

2. В процессе осуществления эргономической экспертизы определения целесообразности проведения мероприятий по оценке и прогнозированию успешности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний предполагается решение следующих задач: дифференциально-психометрическая оценка методики профессионального психологического отбора кандидатов; оценка социальной эффективности внедряемых методик и технологий формирования психологической компетентности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний; разработка методических рекомендаций.

3. В ходе выполнения эмпирических и экспериментальных исследований предполагается расчет следующих частных показателей:

- прогностическая валидность методики прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов технических центров автомобильных компаний (сходимость результатов профотбора с эффективностью профессиональной деятельности);
- личностный адаптивный потенциал;
- направленность личности: на себя, на дело, на общение;

- профессиональное самосознание: ориентация во времени, поддержка (опора на себя).

4. Кроме опытного комплекта психодиагностических методик, упомянутых выше, в констатирующих экспериментах планируется использовать такие методики, как многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (МЛО-АМ) – авторы Маклаков А.Г. и Чермянин С.В. ; ориентационная анкета, впервые опубликованная Бассом Б. , для определения личностной направленности; опросник Шострома Э. «Самоактуализация личности».

5. В рамках проводимого диссертационного исследования предлагается реализовать методику прогнозирования эффективности профессиональной деятельности кандидатов на замещение вакантных должностей мастер-консультантов в виде взаимосвязанных этапов, которые будут разработаны и детально представлены ниже в третьей главе.

6. Разработанный нами научно-методический аппарат оценки и прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастера – консультанта сервисного центра автомобильной компании в рамках решения третьей задачи исследования позволит определить взаимосвязь эффективности профессиональной деятельности с выявленными психологическими факторами с учетом их различной психометрической нагрузки и сформировать "психологический портрет" мастера-консультанта сервисного центра автомобильной компании.

ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАСТЕРОВ – КОНСУЛЬТАНТОВ

Теоретическое исследование эффективности профессиональной деятельности позволило осуществить разработку и проведение экспериментальных исследований в рамках решения сформулированных нами научных задач. Для этого был разработан научно-методический замысел, который определил задачи исследования, разработку методического инструментария, обеспечивающего выявление и оценку необходимых показателей.

Нами была сформулирована и обоснована научно-методическая программа исследований по выявлению психологических факторов, детерминирующих эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов.

Научно-методический замысел исследования включил в себя следующие элементы:

- 1) формулировка задач исследования;
- 2) выявление психологических факторов, показателей и критериев, детерминирующих успешность профессиональной деятельности мастеров-консультантов;
- 3) разработка методического инструментария, обеспечивающего диагностику и оценку синтезированного перечня показателей.

Данная исследовательская программа осуществлена посредством реализации следующих основных этапов.

Первый этап носил подготовительный характер исследования, который был направлен на изучение основных теоретических положений успешности профессиональной деятельности, опубликованных в отечественной и зарубежной литературе. *Данный этап* включал в себя и обоснование основополагающих компонентов: объект, предмет, цель, научная задача, частные задачи и гипотеза исследования.

Второй этап включал разработку комплекса методов исследования психологической структуры и выявления психологических факторов успешности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, а также организации и проведения формирующего эксперимента. Была разработана комплексная программа развития психологической компетентности мастеров-консультантов, включающая три блока, направленных на коррекцию выявленных кризисных явлений.

Третий этап – контрольно-обобщающий – проводился с целью обобщения результатов опытно-экспериментальной работы, проверки гипотезы, сопоставления полученных результатов с поставленными в исследовании целью и задачами, выявления устойчивости позитивных изменений в уровне сформированности психологической компетентности мастеров-консультантов до и после прохождения программы ее коррекции, а также написания научно-практических рекомендаций.

Ниже рассмотрим полученные в ходе диссертационного исследования результаты и синтезированные практические рекомендации.

3.1. Анализ факторов, обуславливающих потребность практики сервисных центров автомобильных компаний в повышении эффективности профессиональной деятельности мастеров - консультантов

В современной России насчитывается более 17 000 зарегистрированных официально сервисных центров автомобильных концернов, а незарегистрированных еще больше. Примерно 2 500 находятся в г.Москве. По данным официальных исследований рынка услуг в области ремонта и технического обслуживания автомобилей, объем вышеуказанных услуг составляет около 81 млрд. рублей. И если сохранится нынешняя тенденция, то рост рынка в ближайшем будущем составит примерно 25процентов в год.

При этом следует отметить, что современные автомобили становятся все сложнее, а их покупатели все компетентнее и разборчивее. Происходит ужесточение действующих и введение новых стандартов, регламентирующих как технологии обслуживания и ремонта автомобилей, так и технологии обслуживания клиентов в сервисных центрах автомобильных компаний.

При этом остро встает проблема лояльности клиентов автомобильному бренду, автомобильной компании или отдельному сервисному центру. Это актуально в ситуации, когда 63 процента владельцев автомобилей России обслуживают свои автомашины самостоятельно (самостоятельно). В то время, как в развитых странах к сервисный центр автомобильного концерна приходят, прежде всего, по причине доверия в качественном предоставлении услуг, а в России таким стимулом является предоставляемая фирмой гарантия на автомобиль.

Соответственно, подобная ситуация на автомобильном рынке привела дилеров к новой тактике - удержанию текущих клиентов и возврат ушедших.

Все большее значение приобретают новые технологии взаимодействия с клиентами – это, прежде всего, современные средства массовой информации и в первую очередь электронные (например, социальные сети, форумы автолюбителей, twitter и т.д.), когда компания вступает в диалог с клиентами или потенциальными покупателями.

Диалог также поддерживается и в рамках специальных мероприятий для клиентов - это экскурсии на сервисные центры с подробной демонстрацией всего цикла работ, который проходит автомобиль во время обслуживания и ремонта, а также специально организованные презентации, детские праздники и т.д..

И нельзя не отметить тот факт, что ключевым моментом в формировании лояльности – это системная работа с клиентской базой. Важная роль в этом деле отводится мастерам-консультантам, которые напоминают клиентам, например, о подходящем сроке очередного технического обслуживания или поздравляют с днем рождения.

Поэтому неслучайно на профессиональном форуме «Успех компании как результат эффективной кадровой политики» в ЦНТИ «Прогресс» [33, 178] специалистами по управлению персоналом было высказано мнение, что в нестабильной экономической ситуации успех компании напрямую зависит от эффективной кадровой политики.

Это связано с тем обстоятельством, что в условиях обострившейся конкуренции любое разочарование клиента (из-за несоблюдения сроков, нарушения договоренностей, невежливости сотрудников) может разрушить лояльность, на которую автомобильная компания работала годами.

При этом необходимо ясно понимать, что решение проблемы лояльности клиента невозможно без наличия в компании лояльного и при этом высокопрофессионального персонала (речь идет о сотрудниках, которые верят в то, что продают и умело это делают). Серьезных исследований психологических основ обеспечения лояльности компании персонала в нашей стране на данный момент времени не проводилось.

По данным авторитетной компании Aon Hewitt, оказывающей услуги по управлению персоналом, незаинтересованный в бизнес-процессе сотрудник ежегодно стоит зарубежной компании 30 тысяч долларов. Такие потери организация несет от снижения эффективности профессиональной деятельности своего сотрудника. Не имеющая объективной причины замена сотрудника одного на другого в этом случае приводит к значительным финансовым безвозвратным потерям, соразмерным его 18 окладам (расходы на профессиональный отбор (подбор), профессиональную психологическую адаптацию и обучение).

Кроме того, автомобильные компании несут большие финансовые потери от низкого профессионализма мастеров-консультантов. Полные данные о финансовых потерях, связанных с претензиями клиентов обратившихся в суд и выигравшим судебные процессы найти в открытой печати или в офисах автомобильных компаний практически невозможно. Это с позиций топ-менеджеров любой компании закрытая информация, которая может негатив-

но повлиять на ее имидж. Поэтому обратимся к имеющейся судебной практике разрешения споров между клиентом и автомобильной компанией. Приведем только один пример, когда по вине мастера-консультанта были некорректно оформлены документы, а клиент был введен в заблуждение по поводу объема ремонта и его стоимости. Московский городской суд в соответствии в апелляционным определением от 18 июня 2013 г. по делу N 11-13619 "...обязал ООО КИА ФАВОРИТ произвести замену двигателя автомобиля, принадлежащего Б.В.А., на новый двигатель "в сборе" с предоставлением документов, необходимых для внесения изменения в регистрационные документы ГИБДД г. Москвы и взыскал с ООО КИА ФАВОРИТ в пользу Б.В.А. неустойку в размере 147 404 руб. 50 коп., расходы по оформлению доверенности в размере 1 000 руб. и компенсацию морального вреда в размере 3 000 руб., а всего 151 404 рубля 50 копеек" [10]. И это не единичный случай в судебной практике.

Соответственно, в условиях перманентного мирового экономического кризиса всё решает умение мастера-консультанта компетентно, доходчиво, сдержанно и позитивно общаться со всеми клиентами сервисного центра без исключения.

Например, руководство концерна «Атлант-М» тестирует своих сотрудников, в том числе и мастеров-консультантов, на знание основных положений теории Сьюэлла К., изложенных в книге «Клиенты на всю жизнь» [177]. Руководством концерна осуществляется оценка «точек взаимодействия» (места контакта клиента с информацией о том или ином продукте (автомобиле), услугах сервисного центра: цены, объявления, указатели, детские уголки и прочее). В концерне «Атлант-М» выделили, например, сто тридцать четыре так называемых «точек», из которых важными считают 106 и осуществляют постоянно работу над их совершенствованием с позиции удобства клиенту.

Такая автомобильная компания, как "QuickMADE", пришедшая на Российский рынок с концепцией экспресс - обслуживания легковых автомо-

билей видит основной своей задачей оказание сервисных услуг клиентам в строгом соответствии с европейскими стандартами качества мировых ведущих производителей автомобильной техники в интересах удовлетворения таких потребностей покупателей, как: цена, качество, оперативность и отношение.

Соответственно в компании QuickMADE считают, что нужны профессионалы своего дела, не только в сфере технического обслуживания автомобилей, но и в сфере активного продвижения платных сервисных услуг, стремящиеся к своему в первую очередь к профессиональному самосовершенствованию, а уж потом к материальному благополучию в соответствии достигнутым уровнем профессионализма.

При этом, в той компании, где трудовые отношения стабильно хорошие, зарплаты могут быть на 10-15 процентов ниже, чем в среднем по рынку труда в автомобильных концернах при той же самой текучести кадров. Это доказывает, что решить проблему вовлеченности мастера-консультанта и длительной работы на одном и том же месте можно не только материальными стимулами. Мотивация может детерминировать выбор трудовой деятельности, опережая реальные возможности конкретного работника и выступая в качестве активного стимула развития личности [201].

В тех автомобильных концернах, где есть вовлеченность персонала сервисных центров в бизнес-процесс и высокая степень доверия к ним со стороны руководителей структурных подразделений и менеджеров высшего звена, снижается текучесть кадров, растет производительность и, следовательно, финансовые показатели и рентабельность организации. У таких концернов более высокая устойчивость к изменениям экономической ситуации в России.

Следовательно, в условиях все обостряющейся конкуренции и повышения требований к качеству оказания услуг в области автомобильного сервиса роль и значение человеческого фактора неуклонно растет.

Речь идет не только об эффективных управленческих кадрах, но и о таких специалистах, занятых в обслуживании клиентов, как мастера-консультанты сервисных центров.

Необходимо подчеркнуть, что между профессиональной деятельностью мастеров-консультантов сервисных центров и менеджеров отделов продаж существует достаточно большая разница.

Это очень хорошо видно из приведенных в ряде публикаций Гусева С.А. ожиданий клиентов от отдела продаж и отдела сервиса автомобильной компании [40].

Ожидания клиента автомобильной компании (дилера) от отдела продаж:

- когда я захожу в автосалон - проявите ко мне внимание и будьте предупредительны;
- менеджеры отдела продаж должны выстраивать отношения со мной на основе почтения (уважения) ко мне, как к клиенту, у которого индивидуальные потребности;
- необходимо предложить мне пробную поездку на привлекшем внимание автомобиле;
- при необходимости помогите оформить мне кредит на выбранный автомобиль;
- обеспечьте поставку купленного мной автомобиля в установленный срок и в отличном состоянии;
- поинтересуйтесь у меня через некоторое время после покупки автомобиля на сколько я удовлетворен покупкой;
- реагируйте на мои вопросы и возникшие проблемы, которые я доведу до Вашего сведения, должным образом [40].

И существенно отличаются ожидания клиента от сервисного центра автомобильной компании, а значит и от мастера-консультанта, который его обслуживает.

В подтверждение наших слов вновь обратимся вновь к данным диссертационного исследования Гусева С.А.

Ожидания клиента от сотрудников сервисного центра автомобильной компании [40]:

- мне должно быть удобно обслуживать свой автомобиль на Вашем автосервисе;
- предоставьте соответствующий подменный автомобиль на период ремонта моего автомобиля;
- специалист (имеется в виду мастер-консультант) во время приемки моего автомобиля должен детально вникнуть в вопросы его ремонта;
- выполните качественно и с первого раза ремонт моего автомобиля;
- проведите своевременно и профессионально ремонт моего легкового автомобиля;
- подробно и популярно (доступно) проинформируйте меня о том, какие виды ремонта и обслуживания моего автомобиля были осуществлены в ходе ТО;
- позвоните через некоторое время и поинтересуйтесь у меня о степени удовлетворенности проведенными мероприятиями по сервисному обслуживанию автомобиля;
- реагируйте должным образом на все вопросы (проблемы), которые мною доводятся до Вашего сведения.

Таким образом, выше приведенные Гусевым С.А. данные убедительно свидетельствуют о том имеются принципиальные отличия деятельности мастера - консультанта от персонала отделов продаж автомобилей.

И чтобы проводить эффективную кадровую политику, в частности в отношении профессионального психологического отбора кадров для замещения вакантных должностей мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных концернов (компаний), необходимо определить психологические факторы (детерминанты) эффективности их профессиональной деятельности, что невозможно сделать без научно обоснованного подхода к ориен-

тации в мире профессий, психологического анализа профессиональной деятельности и разработки профессиограммы (психограммы) деятельности мастера – консультанта. О чем и пойдет ниже речь в нашей диссертации.

3.2. Результаты профессиографического анализа деятельности мастеров-консультантов автомобильных компаний

Проведенный профессиографический анализ деятельности позволил разработать профессиограмму деятельности, которая представлена ниже в подразделе 3.5.1, а также определен перечень профессионально важных качеств мастера-консультанта. Разработанные квалификационные требования, профессиограммы и сформированные перечни профессионально важных качеств могут быть использованы специалистами по работе с персоналом при разработке таких элементов психологического сопровождения профессиональной деятельности, как профессиональная ориентация, профессиональный психологический отбор кандидатов и аттестация персонала сервисных центров автокомпаний (концернов).

Формула профессии мастера – консультанта. На основе классификации профессий Климова Е.А. нами была синтезирована следующая формула профессии мастера-консультанта (М-К) [81]:

$$\mathbf{М-К} = \mathbf{T (Ч) - Г (П) - Р (Ф) - М (Б)},$$

где:

Т – тип профессии «Человек – техника», так как предметом деятельности является автомобиль, но при этом большое значение для эффективного оказания и продажи услуг по ремонту и обслуживанию автомобилей играет взаимодействие с клиентом (**Ч**) – тип профессии «Человек – человек»;

Г - гностические цели (выявление дефектов кузова, отказов автомобильной техники, а также индивидуальных особенностей и потребностей клиентов);

П - преобразующие цели (формирование информации для клиента с учетом его индивидуальных особенностей и запросов);

Кроме того необходимо отметить **творческий характер** деятельности мастера-консультанта, что связано с анализом состояния автомобиля, индивидуальных особенностей и эмоционального состояния клиента, контролем качества выполнения ремонта и обслуживания автомобиля, планированием, организацией и управлением работой бригады, принятием нестандартных решений в ситуации конфликта с клиентом.

М - в качестве вещественных орудий труда - машин с ручным управлением выступают легковые автомобили клиентов.

Ф – функциональные орудия труда (мимика, жесты, речь и т.д. играют большую роль в деятельности мастера – консультанта при взаимодействии с клиентом и обсуждением перечня услуг по обслуживанию автомобиля; в процессе деятельности реализуются различные алгоритмы).

М – у мастера – консультанта труд с повышенной моральной ответственностью за здоровье, жизнь и психическое состояние людей, за большие материальные ценности (моральная ответственность), но в условиях близких к бытовым (**Б**). Условия работы в техническом центре автомобильной компании достаточно комфортные, но как правило график работы носит сменный характер.

На основе полученной формулы профессии можно составить профессиограмму, которая к сожалению в полной мере не раскрывает психологическую структуру деятельности мастера – консультанта. Полученная информация должна быть уточнена и может быть использована при разработке карты наблюдений для оценки эффективности деятельности мастера-консультанта, а также развернутой профессиографической анкеты для экспертов.

Результаты контент – анализа объявлений кадровых служб автомобильных компаний. Нами было предпринято исследование с использованием метода контент - анализа объявлений кадровых служб о найме на работу мастеров-консультантов сервисных центров различных городов России (г.

Екатеринбург, г. Москва, г. Пролетарск, г. Ступино, г. Санкт-Петербург, г. Тверь и др.), размещаемых в электронных средствах массовой информации, в том числе и в Интернете.

В качестве смысловых единиц нами были выбраны условия труда, требования, предъявляемые работодателем к мастеру-консультанту и его функциональные обязанности.

Контент-анализ объявлений кадровых служб о найме на работу мастеров-консультантов сервисных центров показал, что наличие стажа работы по должности встречается в 100 процентах случаев упоминания (таблица 2).

Таблица 2. Требования к мастеру - консультанту сервисного центра

№ п\п	Наименование	Степень упоминания (в процентах)
1	2	3
1.	Ответственность;	76,4
2.	Уверенный пользователь ПК	70,6
3.	Высшее техническое образование	69,8
4.	Хорошие коммуникативные навыки, навыки общения с клиентами	64,7
5.	Знания по устройству и эксплуатации автомобилей	53
6.	Водительские права категории "В"	53
7.	Умение вести переговоры, умение убеждать	47
8.	Опыт работы мастером-консультантом от 2-х лет	41
9.	Мужчина, 25-35 лет	41
10.	Активность, активная жизненная позиция, инициативность	41
11.	Знание программы 1С	35,2
12.	Опыт работы от 1 года	29,4
13.	Презентабельный внешний вид, опрятность	29,4
14.	Доброжелательность	23,5
15.	Стрессоустойчивость,	23,5
16.	Опыт работы: не менее 3-х лет в должности мастера-приемщика, менеджера по продажам автозапчастей	17,6
17.	Техническое / экономическое	17,6
18.	Честность	17,6
19.	Пунктуальность	17,6
20.	Нетривиальное мышление	17,6
21.	Быстрая обучаемость, способность к обучению	17,6
22.	Хорошие организационные навыки,	17,6

23.	ОБЯЗАТЕЛЬНО знание техник продаж, опыт продаж	17,6
24.	Английский (немецкий) язык (желательно)	17,6
25.	Умение улаживать конфликты	11,7
26.	Мужчина, 26-45 лет	11,7
27.	Образование специально-техническое	11,7
28.	Исполнительность	11,7
29.	Аккуратность, опрятность	11,7
30.	Опыт работы в аналогичной должности желателен	5,8
31.	Опыт работы автомехаником от 3-х лет	5,8
32.	Знание закона "О защите прав потребителей", правил оказания услуг по ремонту АМТС, иных нормативных актов и стандартов в сфере послепродажного обслуживания автомобилей	5,8
33.	Дисциплинированность	5,8
34.	Собранность	5,8
35.	Самостоятельность	5,8
36.	Клиентоориентированность,	5,8
37.	Грамотная речь	5,8
38.	Умение работать в команде	5,8
39.	Способность принимать решение,	5,8
40.	Знание программы АУДАТЕКС	5,8
41.	Стаж вождения не мене 2-х лет	5,8
42.	Стаж вождения более 1 года	5,8
43.	Умение выполнять несколько задач одновременно	5,8
44.	Опыт работы с диагностическим сканером	5,8

Вместе с тем, мастера - консультанты отмечают, что очень часто такой опыт получен им самостоятельно, а иногда оказывается, что он получен «при продаже колготок или работе в собственном гараже».

Кроме того, как показывают наши исследования (см. рис.3-5), работодатель повышенные требования предъявляет к таким качествам кандидатов, как ответственность, исполнительность, аккуратность, опрятность, дисциплинированность, честность, пунктуальность, собранность, нетривиальное мышление, доброжелательность, самостоятельность, активность, активная жизненная позиция, инициативность, грамотная речь, способность к обучению, хорошие коммуникативные навыки, навыки общения с клиентами.

А также мастерам-консультантам необходимы хорошие организационные навыки, знание техник и опыт продаж, умение вести переговоры, умение

убеждать, способность принимать решение, стрессоустойчивость, уверенное использование персонального компьютера.

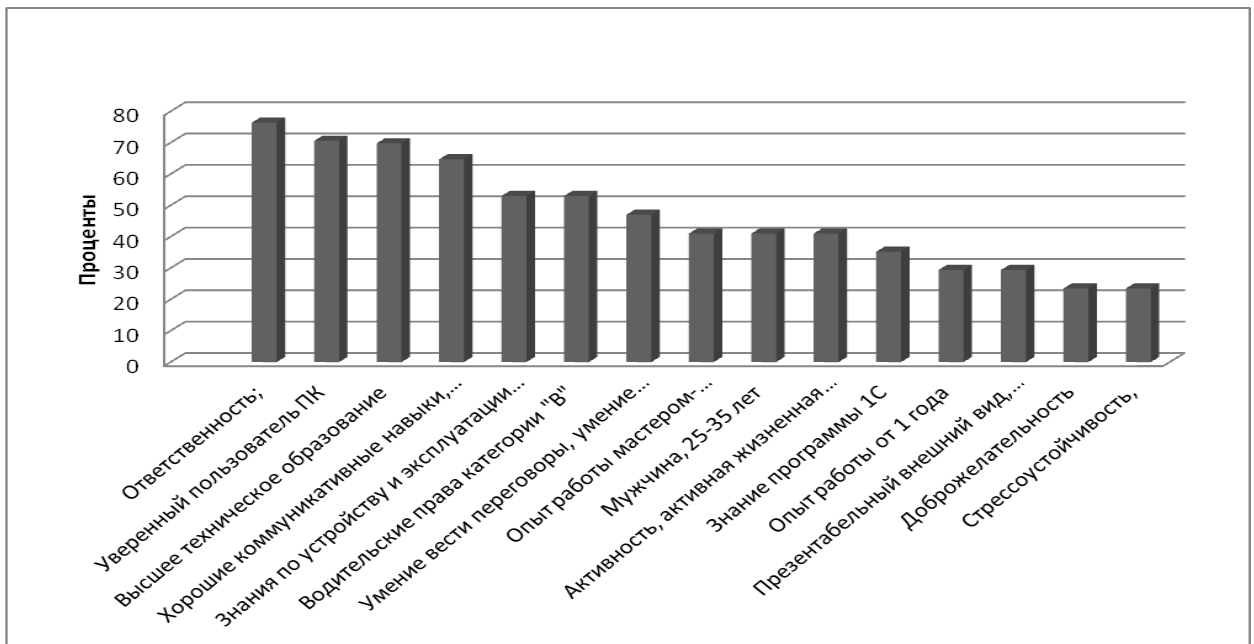


Рис. 3. Результаты контент-анализа требований к мастеру - консультанту в объявлениях кадровых служб. Высокая степень упоминания (в процентах)

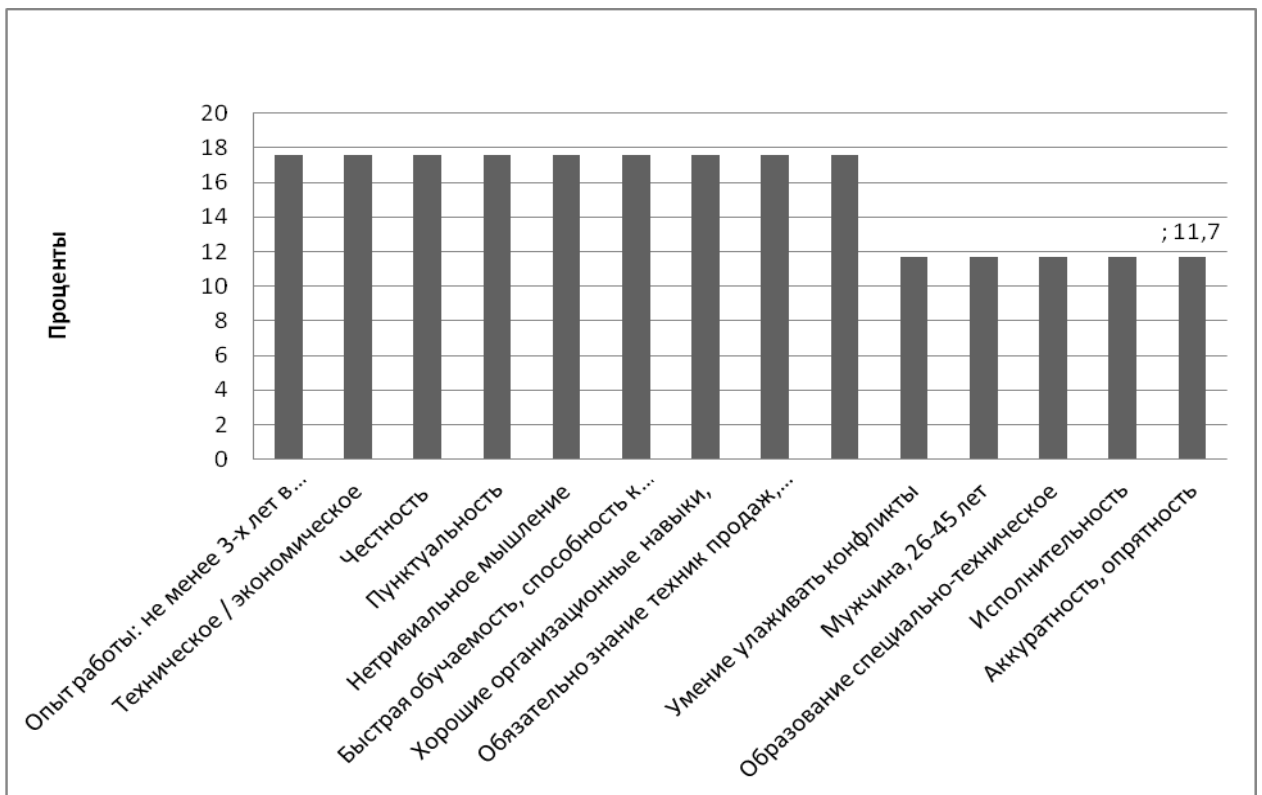


Рис. 4. Результаты контент-анализа требований к мастеру - консультанту в объявлениях кадровых служб. Низкая степень упоминания (в процентах)

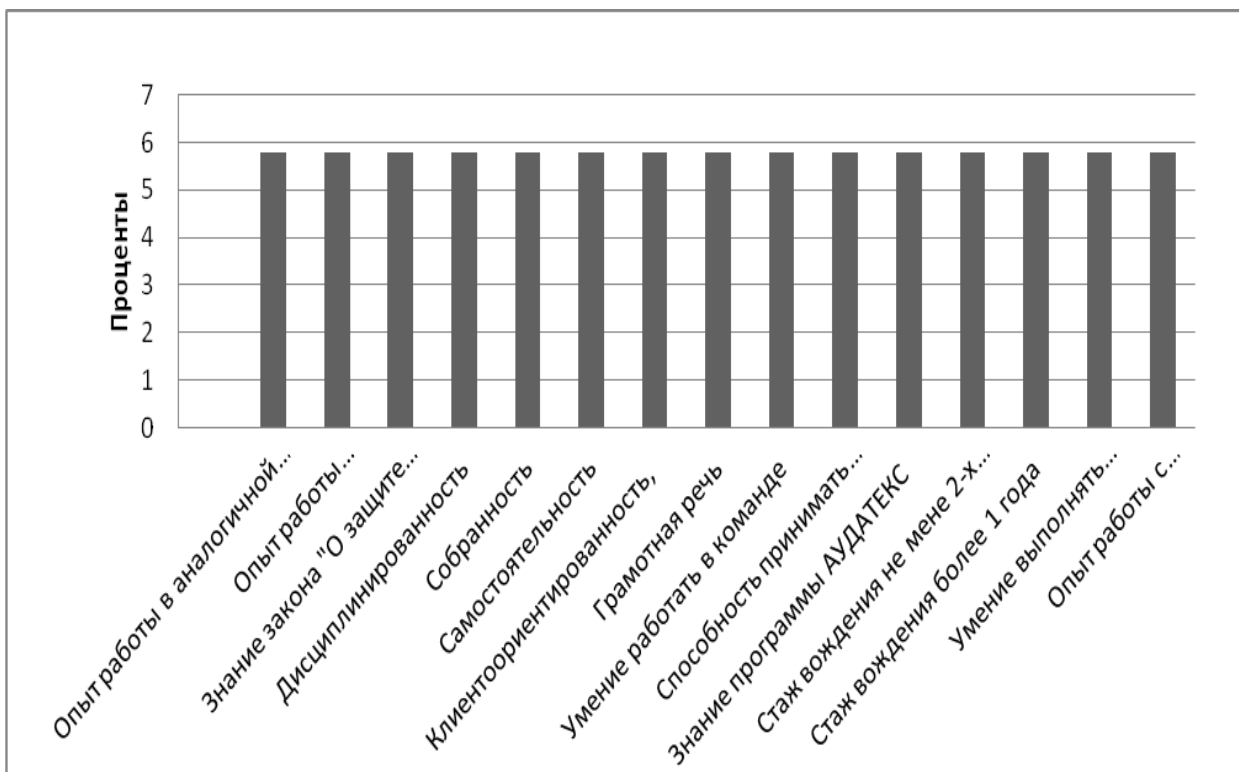


Рис. 5. Результаты контент-анализа требований к мастеру - консультанту в объявлениях кадровых служб. Очень низкая степень упоминания (в процентах)

В проведенном исследовании выявлено (см. таблицу 3), что работодатель готов внедрять в менеджмент систему материальных поощрений для своих сотрудников, в том числе и такие поощрения, как социальный пакет, скидки на обслуживание автомобиля, выгодные условия покупки автозапчастей, скидки на покупку автомобилей, льготные программы по страхованию и кредитованию.

Таблица 3. Условия труда мастера – консультанта сервисного центра

№ п\п	Наименование	Степень упоминания (в процентах)
1.	График работы сменный	100
2.	Оформление по ТК РФ	53
3.	Социальный пакет (корпоративное обучение, бесплатное питание, льготное ДМС, оплата отпусков, больничных)	47
4.	Оклад устанавливается в зависимости от квалификации после собеседования	47
5.	Перспектива карьерного роста	35,3
6.	Система поощрений	29,4
7.	Полный рабочий день	11,7

8.	Профессиональное обучение	23,5
9.	Выгодные условия покупки автозапчастей	23,5
10.	Зарплата сдельная (20-45 000 рублей)	17,6
11.	Скидки на обслуживание автомобиля	17,6
12.	Привлекательная з/п	11,7
13.	Скидки на покупку автомобилей	5,8
14.	Льготные программы по страхованию и кредитованию	5,8
15.	Испытательный срок от 1 до 3 месяцев	5,8
16.	Частичная компенсация питания	5,8

Проведенный контент – анализ условий труда, заявляемых работодателями в объявлениях о приеме на работу показывает, что в качестве мотиваторов рассматривается возможность профессионального роста и повышения квалификации сотрудников (см. рис. 6).

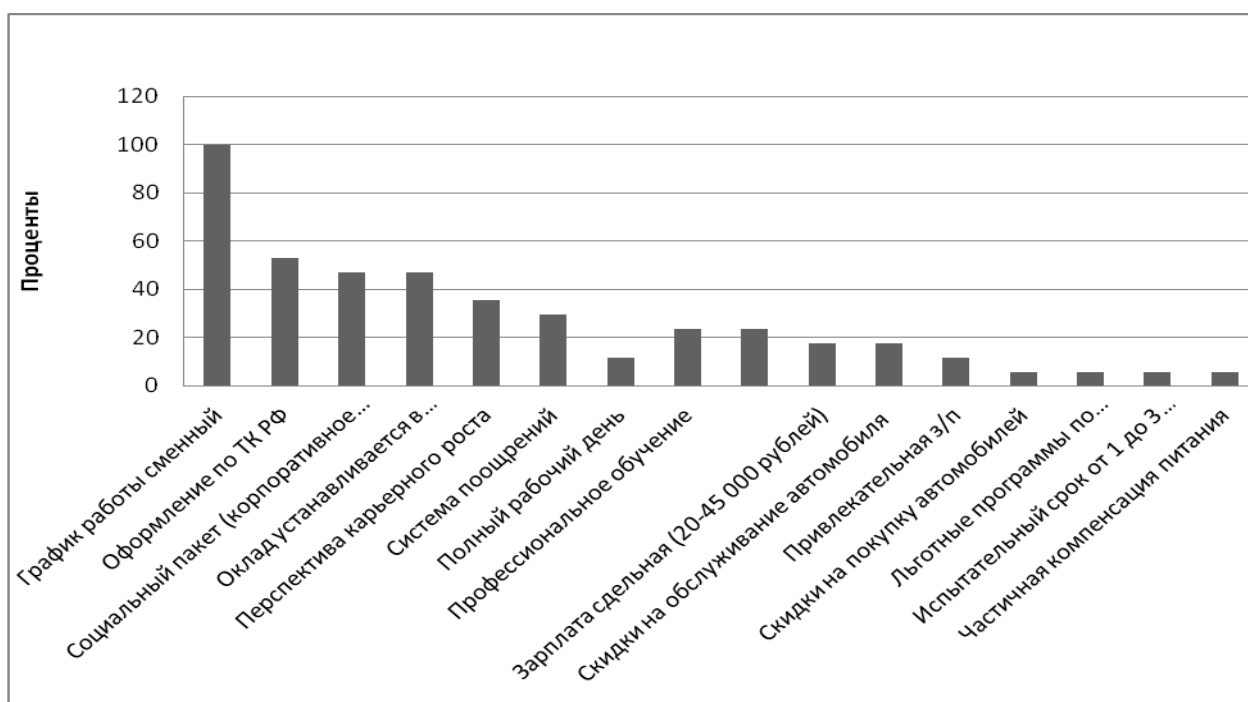


Рис. 6. Результаты контент-анализа условий труда мастеров - консультантов в объявлениях кадровых служб по степени упоминания (в процентах).

В интересах уточнения профессиографической анкеты; содержания психологических модулей, характеризующих особенности предмета труда, орудий труда, целей труда, условий труда, отдельных операций; карты наблюдений был проведен также контент-анализ функциональных обязанностей мастеров-консультантов (см. таблицу 4).

Таблица 4. Обязанности мастера – консультанта сервисного центра

№ п\п	Наименование	Число упоминаний в процентах
1.	Консультирование клиентов по вопросам ТО, гарантийного обслуживания, стоимости и сроках ремонта, в том числе по телефону	64,7
2.	Выдача а/м клиенту после ремонта.	64,7
3.	Согласование основных и дополнительных работ с клиентом и/или страховой компанией, грамотное общение с клиентом;	58,8
4.	Прием автомобилей клиентов в ремонт,	53
5.	Проверка качества ремонтных работ;	53
6.	Оформление сопроводительной документации (предварительный заказ-наряд, согласование работ, закрытие заказ-наряда)	53
7.	Отслеживание процесса ремонта, проведение контроля за ходом работ	47
8.	Ведение журнала записи клиентов (запись клиентов на сервис)	35
9.	Распределение работ по ремонту а/м в цехе, планирование загрузки цеха	29,4
10.	Доставка автомобиля в ремзону	23,5
11.	Наладить дружеско-партнерские отношения с потенциальным клиентом;	23,5
12.	Искусно преподнести информацию о своей компании и ее услугах;	23,5
13.	Убедить клиентов в том, что именно наша компания сможет предоставить весь перечень необходимых услуг в сфере технического обслуживания автомобилей	23,5
14.	Активная продажа дополнительных услуг и оборудования (автозапчастей)	23,5
15.	Подбор запасных частей совместно со специалистами склада и ремзоны	23,5
16.	Согласование диагностик, обработка листа диагностики а/м	23,5
17.	Работа в 1С (перенесено в требования)	23,5
18.	Урегулирование спорных вопросов с клиентами; Решение конфликтных ситуаций	17,6
19.	Руководство коллективом автомехаников	11,8
20.	Гарантийная и постгарантийная поддержка	6

21.	Участие в процедуре контроля качества новых автомобилей	6
22.	Определение неисправностей автомобилей по процедуре прямой приемки	6
23.	Соблюдение концепции сети «Белый Сервис» в обслуживании клиентов	6
24.	Осуществление помощи автомеханикам в процессе ремонта	6

Как видно из рис. 7 функциональные обязанности у мастера-консультанта достаточно разнообразные. Они связаны как с приемом автомобиля, так и с его ремонтом (прием автомобилей клиентов в ремонт и доставка его в ремонтную зону, отслеживание процесса ремонта, проведение контроля за ходом работ; проверка качества ремонтных работ; выдача а/м клиенту после ремонта).

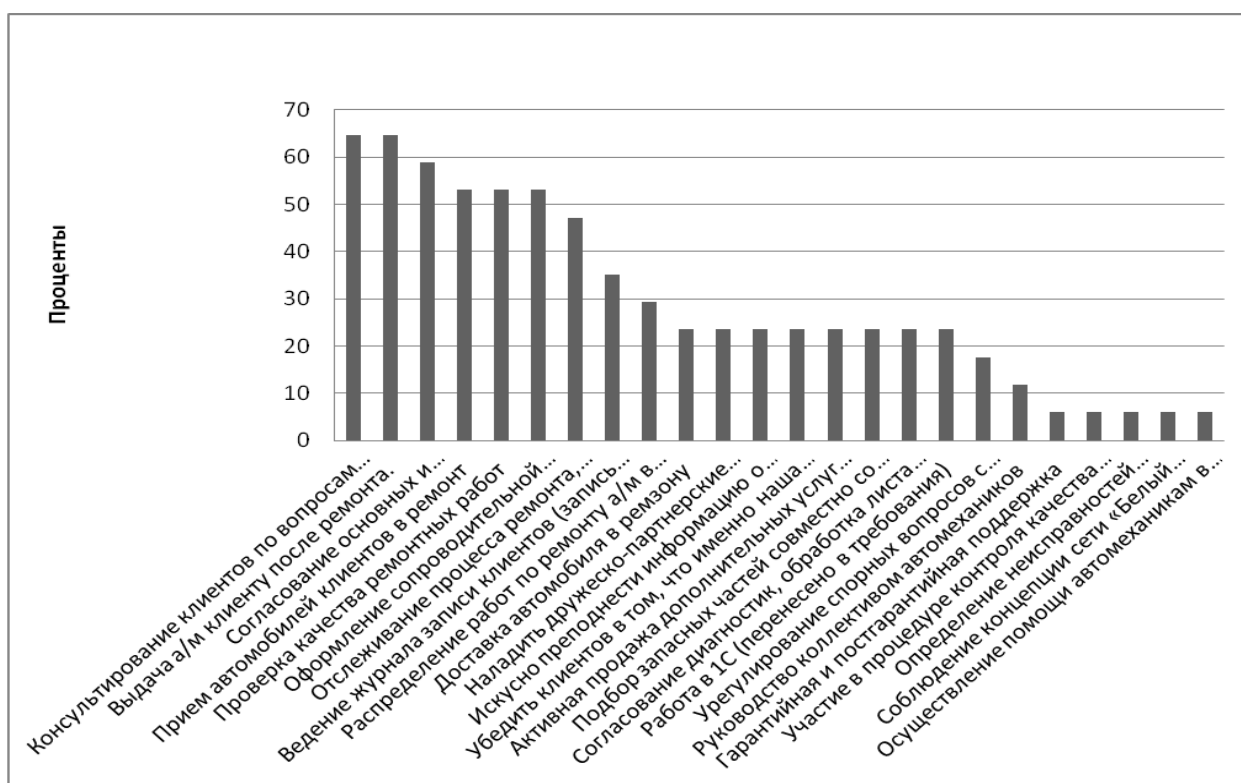


Рис. 7. Результаты контент-анализа функциональных обязанностей мастеров - консультантов в объявлениях кадровых служб (в процентах)

Кроме того, значительный объем функциональных обязанностей связан с взаимодействием с клиентом (согласование основных и дополнительных работ с клиентом и/или страховой компанией, грамотное общение с клиен-

том; консультирование клиентов по вопросам технического обслуживания, гарантийного обслуживания, стоимости и сроках ремонта, в том числе по телефону; урегулирование спорных вопросов с клиентами; разрешение конфликтных ситуаций; активная продажа дополнительных услуг и оборудования (автозапчастей). В том числе мастер-консультант обязан наладить дружеско-партнерские отношения с потенциальным клиентом; искусно преподнести информацию о своей компании и ее услугах; убедить клиентов в том, что именно данная компания сможет предоставить весь перечень необходимых услуг в сфере технического обслуживания автомобилей).

Также на мастера – консультанта возлагаются обязанности по ведению различной документации (оформление сопроводительной документации (предварительный заказ-наряд, согласование работ, закрытие заказ-наряда), ведение журнала записи клиентов (запись клиентов на сервис).

Кроме того, мастер – консультант должен осуществлять руководство коллективом автомехаников и распределение работ по ремонту автомобилей в цехе, планирование загрузки цеха; подбор запасных частей совместно со специалистами склада и ремонтной зоны.

Все это подтверждает обоснованность формулы профессии, составленной нами ранее и в тоже время позволяет конкретизировать составляющие этой формулы и внести коррективы в опросник «Анкета оценки профессиональных и личностных качеств мастера-консультанта» (приложение 2).

Контент – анализ полученной из электронных средств информации, в том числе объявлений, программ повышения квалификации и т.д. показал, что в последнее время в России для сотрудников подобных специальностей организуются курсы на следующие темы: «Современное состояние автомобильного рынка и прогнозы его развития», «Синтез конкурентных преимуществ на основе технических свойств автомобиля», «Современные технологии обслуживания и ремонта автомобилей», а также семинары по определенным маркам автомобилей: «История и ключевые ценности бренда», «Модельный ряд автомобилей: технические характеристики и комплектации»,

«Конкурентная среда и преимущества автомобилей». В образовательной организации дополнительного профессионального образования в сфере автобизнеса и сервиса "Академия автомобильных технологий" осуществляется подготовка мастеров-консультантов сервисных центров на курсах «Продажа услуг сервисного центра: 12 секретов увеличения прибыли». [2].

Одним из приоритетных направлений работы специалистов по управлению персоналом является разработка и внедрение профессиональных стандартов в области оценки персонала. Профессиональный стандарт представляет собой набор требований, предъявляемых к специалисту по той или иной специальности.

К сожалению, проведенный анализ требований, которые предъявляются кадровыми службами к кандидатам на замещение вакантных должностей мастеров-консультантов сервисных центров показывает, что для данной специальности каждый работодатель представляет свой «оригинальный» их перечень (см. таблицу 4).

Соответственно можно сделать вывод, что серьезного профессиографического исследования особенностей деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний до настоящего времени не проводилось и каждая кадровая служба или учебный центр решает данную проблему самостоятельно, часто используя перечень требований без какого-либо критического его осмысления.

Поэтому в дальнейшем целесообразно осуществить профессиографическое исследование профессиональной деятельности мастеров-консультантов с использованием специально разработанного опросника в интересах выявления ее психологической структуры, а также разработки научно-обоснованной профессиограммы и требований к уровню развития профессионально важных качеств у кандидатов на замещение вакантных должностей. Это позволит синтезировать научно-методический аппарат психологического сопровождения профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний в целом и профес-

сионального психологического отбора, аттестации мастеров – консультантов в частности.

В соответствие с методикой профессиографического исследования, приведенной во второй главе диссертации в рамках решения поставленных научных задач нами были получены с использованием экспертного метода данные о психологических факторах, оказывающих влияние на эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов (см. Приложение 11).

Полученные эмпирические данные позволили выделить психологические факторы имеющие отношение к следующим сферам: когнитивная, коммуникативная, эмоциональная, волевая и характерологическая (рис. 8).

Анализ полученных данных показывает, что наиболее высокие экспертные оценки имеют такие психологические характеристики, как выраженные познавательные потребности; продуктивность и оперативность мышления; способность внести новое в процесс обслуживания клиентов и организации ремонта автомобилей; высокая коммуникабельность; умение обходить «острые углы», улаживать конфликты; высокая эмоциональная устойчивость в конфликтных ситуациях; способность устанавливать эмоционально насыщенные деловые отношения с людьми и позитивное отношение к ним; способность понимать эмоции других людей, естественность собственных эмоциональных проявлений; способность к осознанию и распознаванию собственных эмоций, а также к контролю внешних проявлений своих эмоций; высокий уровень субъективного контроля и адекватная самооценка; развитая мотивация достижения успеха и профессионального самосовершенствования на основе доминирования процессуального или результативного типов мотивов; допустимость материального вознаграждения за профессиональные услуги помимо заработной платы; конвенциональность поведения; умение руководить людьми.

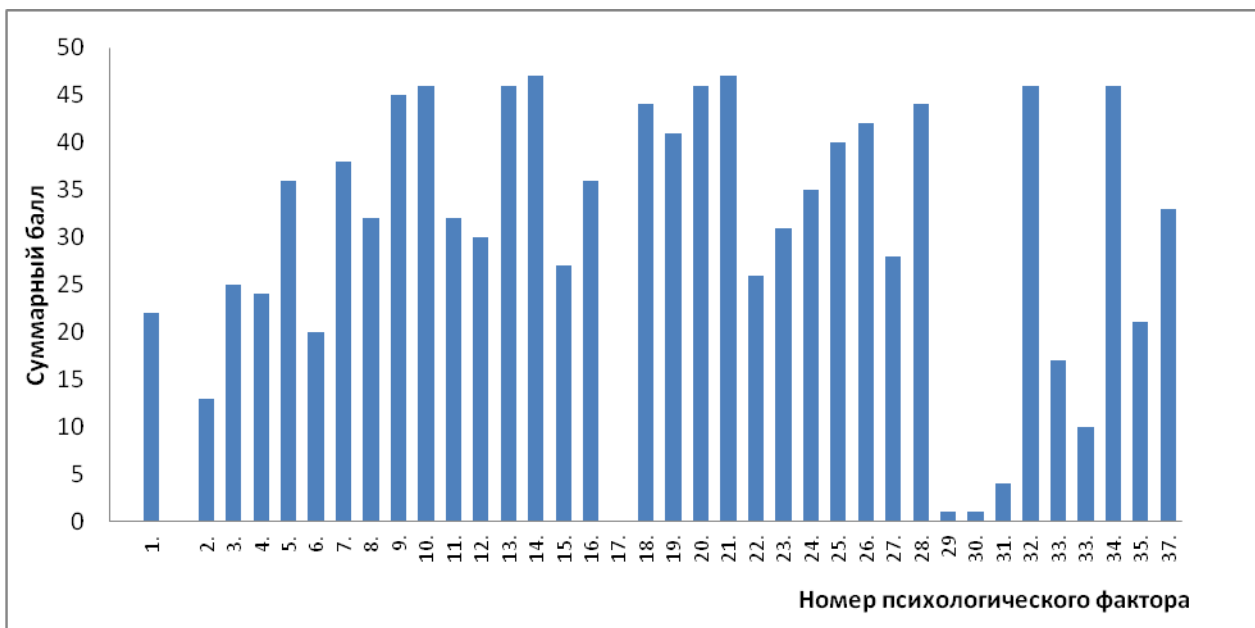


Рис. 8. Результаты экспертной оценки факторов, детерминирующих эффективность деятельности мастера-консультанта

Условные обозначения: 1 - способность к высокой концентрации внимания, 2- способность к одновременному выполнению нескольких видов деятельности (распределение внимания), 3- способность к запоминанию материала, имеющего внутреннюю логическую связь (смысловая память), 4- способность легко запомнить наглядно-образный материал (изображения, графики, планы, схемы), 5- способность анализировать возникающие ситуации непосредственно в ходе практической деятельности (наглядно-действенное мышление), 6- способность оперировать абстрактными понятиями и суждениями при оценке обстановки и принятии решений, 7-умение выделить в информации существенное, главное (логическое мышление), 8- способность действовать нешаблонно, быстро корректировать план действий в изменяющейся обстановке (гибкость мышления), 9- выраженные познавательные потребности; продуктивность и оперативность мышления; способность внести новое в процесс обслуживания клиентов и организации ремонта автомобилей, 10- высокая коммуникабельность, 11-способность находить наиболее целесообразную форму общения в зависимости от индивидуальных особенностей и собеседника, 12- быстрое формулирование своих мыслей устно и письменно, 13- умение обходить «острые углы», улаживать конфликты, 14- высокая эмоциональная устойчивость в конфликтных ситуациях, 15- способность не поддаваться чужому влиянию, особенно со стороны авторитетных лиц, 16 - способность объективно оценивать свои достижения, силы и возможности, 17- уступчивость в отношениях с людьми, 18- способность устанавливать эмоционально насыщенные деловые отношения с людьми и позитивное отношение к ним, 19- способность понимать эмоции других людей, естественность собственных эмоциональных проявлений, 20- способность к осознанию и распознаванию собственных эмоций, а также к контролю внешних проявлений своих эмоций, 21- высокий уровень субъективного контроля и адекватная самооценка, 22- принципиальность, 23- самообладание и выдержка, 24- целеустремленность и настойчивость, 25-дисциплинированность, 26- высокий уровень ответственности за исполняемую работу, 27- инициативность и самостоятельность, 28- развитая мотивация достижения успеха и профессионального самосовершенствования, 29- стремление к высшим профессиональным достижениям, невзирая на материальные издержки, 30-стремление к высокой материальной обеспеченности, возможно даже в ущерб профессиональному росту, 31- стремление, в первую очередь, к собственному моральному удовлетворению в профессиональной деятельности, а не к знаниям или должностям, 32- допустимость материального вознаграждения за профессиональные услуги помимо заработной платы, 33- важность положительной оценки результатов деятельности со стороны профессионального коллектива, 33-склонность к риску, 34- конвенциальность поведения, 35- соблюдение правил профессиональной этики, 37 - умение руководить людьми.

Вместе с тем выявлены и психологические факторы, имеющие очень низкие экспертные оценки (см. рис.). К числу таких характеристик эксперты отнесли, в первую очередь, следующие: уступчивость в отношениях с людьми; стремление к высшим профессиональным достижениям, невзирая на материальные издержки; . стремление к высокой материальной обеспеченности, возможно даже в ущерб профессиональному росту; стремление, в первую

очередь, к собственному моральному удовлетворению в профессиональной деятельности, а не к знаниям или должностям; склонность к риску.

Полученные результаты были использованы при разработке профессиограммы, представленной в подразделе 3.5.1. Вместе с тем следует отметить, что представленные выше экспертные оценки носят предварительный (ориентировочный) характер и будут положены в основу эмпирического исследования по изучению психологических факторов профессиональной деятельности мастеров-консультантов с использованием комплекта психодиагностических методик.

3.3. Результаты эмпирического исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов

Нами были рассчитаны коэффициенты корреляции между всеми переменными, которые исследовались с помощью синтезированного комплекта психодиагностических методик. Результаты расчетов приведены в приложении 10. При помощи компьютерной программы STATISTICA 8.0 [16, 27] был произведен корреляционный анализ массива «сырых» данных по выборке испытуемых в целом.

Рассчитав коэффициенты корреляции, мы получили следующие результаты. С целью изучения корреляционных зависимостей в нашем исследовании был проведен корреляционный анализ внешнего критерия (зависимой переменной) «эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта» с различными независимыми переменными (психологическими факторами), полученными в результате применения комплекса психодиагностических методик.

Рассмотрим полученный в результате нашего исследования статистически значимый материал. Данные представлены в таблице 5.

Данные таблицы 6 свидетельствуют о том, что по результатам корреляционного исследования между *самоконтролем* ($r_s=0,42$; $p<0,05$) и *высокой эффективностью* профессиональной деятельности существует прямая взаимосвязь.

Таким образом, можно сделать вывод, что высокий уровень эффективности обусловлен самостоятельностью выбора способов действия и мышления как в творчестве, а также эффективностью выполнения принятых решений.

Таблица 5. Корреляционная взаимосвязь внешнего критерия "Эффективность деятельности" (V37) с выделенными независимыми переменными

Показатели корреляционной матрицы	Коэффициент пропорциональности (Beta)	Стандартная ошибка (Beta)	B	Стандартная ошибка (B)	Уровень значимости (p-level)
Шкала "Самоконтроль – импульсивность" пятифакторного личностного опросника МакКрае-Коста					
Свободный член			52,61	15,13	0,007
Переменная V3	0,42	0,30	0,44	0,31	0,02
Шкала "Экспрессивность – практичность" пятифакторного личностного опросника МакКрае-Коста					
Свободный член			30,05	14,74	0,07
Переменная V5	0,46	0,29	1,04	0,66	0,01
Шкала ВЭИ (внутриличностный ЭИ) опросника ЭИИ. Способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими					
Свободный член			33,96332	12,48153	0,02
Переменная V14	0,45	0,29	1,21	0,78	0,01
Шкала П (склонность к асоциальному поведению) опросника "Коммуникативная социальная компетентность" (КСК)					
Свободный член			65,98	8,89	0,00004
Переменная V20	-0,56	0,27	-0,64	0,31	0,07
Шкала В (логичный - алогичный) опросника "Коммуникативная социальная компетентность" (КСК)					
Свободный член			40,72	11,84	0,007
Переменная V23	0,33	0,31	0,82	0,77	0,031
Интегральный показатель общих способностей теста КОТ					
Свободный член			51,52	8,06	0,0001
Переменная V 25	0,38	0,30	0,36	0,29	0,02
Шкала "Ассертивность" опросника «Ассертивность и ЛТ»					
Свободный член			88,85781	27,51637	0,01
Переменная V26	0,39	0,30	0,54	0,41	0,02
Шкала "Стабильные, доверительные отношения" опросника «Мотивационный профиль»					
Свободный член			77,36	16,006	0,0009
Переменная V30	-0,45	0,29	-1,04	0,68	0,01
Шкала "Признание заслуг и достижений" опросника «Мотивационный профиль»					
Свободный член			50,61	17,67	0,018
Переменная V31	0,45	0,33	0,07	0,52	0,01
Шкала "Личностное развитие" опросника «Мотивационный профиль»					
Свободный член			46,43	10,78	0,001
Переменная V35	0,36	0,32	0,19	0,31	0,05

Данная таблица наглядно демонстрирует прямую взаимосвязь между *эффективностью* профессиональной деятельности и *самоконтролем* ($r_s=0,42$; $p<0,01$), которая проявляется у мастеров-консультантов с высоким уровнем успешности в общении с людьми, творчестве, то есть это социальное качество личности, воплощенное в способности осуществлять социально значимые действия.

По результатам корреляционного анализа, такая характеристика, как *экспрессивность* ($r_s=0,46$; $p<0,01$) имеет прямую взаимосвязь с *эффективностью* профессиональной деятельности. Мастера-консультанты, у которых выявлены высокие показатели по данной характеристике, отличаются любознательностью, проявляют интерес к различным сторонам жизни, посещают различные семинары и тренинги, они легко обучаются, чаще доверяют своим чувствам и интуиции.

В данных корреляционного анализа прослеживается прямая взаимосвязь между *эффективностью* профессиональной деятельности и *внутриличностным эмоциональным интеллектом* ($r_s=0,45$; $p<0,01$).

Мастера-консультанты с высокими показателями по этой шкале склонны к пониманию собственных эмоций и управлению ими. Для них актуально осознание своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин, способность к вербальному описанию, а также не только управление своими эмоциями, поддержание желательных эмоций и контроль нежелательных, но и контролирование экспрессии, внешних проявлений своих эмоций.

Склонность к асоциальному поведению ($r_s=-0,56$; $p<0,01$) имеет обратную (отрицательную) взаимосвязь с *эффективностью* профессиональной деятельности и свидетельствует о том, что высокий уровень развития данного качества может негативно сказываться на действенности профессиональной деятельности мастеров-консультантов (Шкала П опросника "Коммуникативная социальная компетентность"). Мастера-консультанты с высокими значениями по данной шкале могут характеризоваться пренебрежением к

принятым общественным нормам, моральным и этическим ценностям, установившимся правилам поведения и обычаям.

По результатам корреляционного анализа, такая характеристика, как *логичность* ($r_s=0,33$; $p<0,01$), имеет прямую взаимосвязь с *эффективностью профессиональной деятельности* (Шкала В (логичный - алогичный) опросника "Коммуникативная социальная компетентность"), где высокая оценка +В связана с развитым логическим мышлением, сообразительностью, а низкая оценка -В- с невнимательностью или со слабо развитым логическим мышлением мастеров-консультантов.

Таблица 6 наглядно демонстрирует, что *эффективность профессиональной деятельности* напрямую связана и с таким показателем, как *продуктивность (интеллект)* ($r_s=0,38$; $p<0,01$). Данная взаимосвязь очевидна, ведь мастер-консультант должен иметь высокие (общие) умственные способности, обладать широкой эрудицией, иметь способность к обобщению и анализу, гибкость мышления, скорость и точность восприятия материала, высокие способности к пониманию причинно-следственных связей, к поиску закономерностей, умению делать правильные выводы. У мастера-консультанта с высоким уровнем интегрального показателя «Общие способности» быстро формируются навыки и умения, оперативно осуществляется внутренняя перестройка при изменении условий профессиональной деятельности.

Таблица 5 наглядно демонстрирует, что *эффективность профессиональной деятельности* напрямую связана с *ассертивностью* ($r_s=0,39$; $p<0,05$). Термин ассертивность происходит от английского глагола assert (настаивать, утверждать, заявлять). Ассертивность (англ: **assertoneself** – отстаивать свои права) – свобода от чужой воли, самоопределённость. Это способность человека конструктивно отстаивать свои права, демонстрируя позитивность и уважение к другим, при этом принимая ответственность за свое поведение. Его отличает позитивное отношение к другим людям и *адекватная самооценка*. Он достаточно уверен в себе, умеет слушать других и идти на компромисс.

По результатам корреляционного анализа, такая характеристика, как *стабильные, доверительные отношения* ($r_s = -0,46$; $p < 0,01$) имеет обратную (отрицательную) взаимосвязь с эффективностью профессиональной деятельности. Высокий уровень потребности в более тесных контактах с другими, а также ориентация на значительную степень близости взаимоотношений, доверительности с окружающими может негативно сказываться на эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов. Целесообразно все-таки соблюдать определенную дистанцию с клиентами и коллегами, а также контролировать деятельность специалистов по оказанию сервисных услуг по обслуживанию и ремонту автомобилей.

В данных корреляционного исследования прослеживается прямая взаимосвязь между высокой *эффективностью* профессиональной деятельности и *достижениями* ($r_s = 0,45$; $p < 0,01$). То есть у мастеров-консультантов с высоким уровнем эффективности, преобладает стремление к личному успеху через активное проявление компетентности в ходе взаимодействия с руководителями структурных подразделений и персоналом сервисного центра, а также с клиентами, обращающимися за оказанием услуг по обслуживанию автомобилей.

Также в данных корреляционного анализа прослеживается прямая взаимосвязь между *эффективностью* профессиональной деятельности и *личностным развитием* ($r_s = 0,36$; $p < 0,01$). Для эффективных в профессиональном отношении мастеров-консультантов актуальна потребность в самосовершенствовании, росте и развитии как личности. Имеет место стремление к самостоятельности.

Следующий этап нашего исследования заключался в разработке модели прогнозирования эффективности профессиональной деятельности на основе полученных данных корреляционного и регрессионного анализов.

Для прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов в диссертации предложена математическая модель, разработанная на основе регрессионного анализа (см. табл. 6) [16, 17, 167].

Проведенный корреляционный анализ [16, 17] эмпирических данных оценки эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов руководителями структурных подразделений по формуле 4 (внешнего критерия) и результатов расчета интегрального показателя успешности в соответствие с разработанным уравнением регрессии (см. табл.6) позволил рассчитать коэффициент корреляции 0,67 ($p < 0,01$) и сделать вывод о том, что разработанная методика прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов имеет высокую текущую валидность.

На основе полученных данных нами разработаны рекомендации по расчету интегрального показателя эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, которые будут приведены ниже в подразделе 3.5.2.

Таблица 6. Регрессионная сумма для внешнего критерия "Эффективность деятельности" (Var37)

Показатели	Коэффициент Beta	Стандартная ошибка Beta	B	Стандартная ошибка B	Уровень значимости p-level
Свободный член			-13,82	0,35	0,01
Переменная V3	0,13	0,002	0,1	0,002	0,01
Переменная V5	0,70	0,002	0,59	0,002	0,002
Переменная V14	0,55	0,002	0,52	0,002	0,002
Переменная V20	-0,56	0,001	-0,63	0,001	0,001
Переменная V23	0,31	0,002	0,77	0,006	0,005
Переменная V25	0,11	0,002	0,21	0,005	0,01
Переменная V26	0,13	0,002	0,49	0,003	0,04
Переменная V30	-0,79	0,001	-1,83	0,004	0,001
Переменная V31	0,15	0,04	0,24	0,06	0,05
Переменная V35	0,14	0,001	0,05	0,002	0,02

Кроме того, разработаны рекомендации по определению уровня эффективности профессиональной деятельности на основе предложенных нами критериев. Предлагается осуществлять определение уровни (группы) эффек-

тивности профессиональной деятельности мастера-консультанта: высокий, средний с тенденцией к высокому, средний с тенденцией к низкому, низкий.

3.4. Результаты апробации Программы развития психологической компетентности мастеров-консультантов

Выявление в процессе исследования психологических факторов, детерминирующих профессиональную деятельность мастеров-консультантов позволило нам определить пути и методы повышения уровня эффективности выполнения функциональных обязанностей.

По результатам исследования были установлены уровни эффективности, выявлены основные факторы, оказывающие влияние на эффективность профессиональной деятельности специалистов данного профиля. К этим факторам относятся: сложности в адаптации к профессиональной деятельности; низкая профессиональная самоидентификация и мотивация к профессиональной деятельности; опасения, связанные с эффективностью (неэффективностью) профессиональной деятельности.

На основании полученных результатов было принято решение разработать и экспериментально апробировать, согласно выявленным в экспериментальном исследовании психологическим особенностям профессиональной деятельности, комплексную программу, которая позволила бы: обеспечить успешную адаптацию к профессиональной деятельности; повысить уровень мотивации к профессиональной деятельности; сформировать на более высоком уровне профессиональное самосознание мастеров-консультантов, в целом оптимизировать уровень успешности их профессиональной деятельности (см. подраздел 3.5.3).

Для проведения формирующего эксперимента, который проводился в феврале-мае 2013 года, нами были сформирована экспериментальная (ЭГ) и контрольная (КГ) группы из числа мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний г. Твери, г. Москвы

До начала проведения тренинга нами были исследованы кризисные явления, которые, по нашему мнению, негативно сказываются на эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов.

С учетом сложности в адаптации к профессиональной деятельности был предложен опросник «Адаптивность» (МЛО-АМ) А.Г. Маклакова и С.В. Чермянина, предназначенный для оценки адаптационных возможностей личности.

Мы использовали анкету Б. Басса для определения личностной направленности с учетом выявленного кризиса профессиональной самоидентификация и мотивации профессиональной деятельности (направленность на себя; направленность на общение; направленность на дело).

Также мы применили опросник «Самоактуализация личности» А. Шострома для оценки уровня самоактуализации личности как многомерной величины (две базовые шкалы: компетентность во времени, поддержка).

Продолжительность исследования составила около трех месяцев. Социально-психологический тренинг проводился в свободное от работы время один раз в неделю, что не оказывало дополнительной нагрузки на мастеров-консультантов в ходе их профессиональной деятельности.

Программа тренинга основывалась на принципе последовательности, где каждый последующий этап логически вытекал из предыдущего. Благодаря этому мастера-консультанты постепенно углублялись в процесс осознания различных сторон своего «Я», что явилось основанием для продуктивного взаимодействия. Структурирование программы психотехниками и различными упражнениями менялось и с учетом особенностей групповой динамики в разных группах [24, 25].

Составные части комплексной программы формирования психологической компетентности мастеров-консультантов представлены в подразделе.

По окончании реализации программы, был проведен констатирующий эксперимент с анализом полученных данных в экспериментальной и контрольной группах, с целью изучения ее эффективности. Необходимо отметить, что по ре-

результатам статистического исследования показатели испытуемых контрольных и экспериментальных групп между собой значимо не отличались ($p \geq 0,05$).

Таким образом, по результатам статистического исследования показатели испытуемых контрольных и экспериментальных групп между собой значимо не отличались ($p \geq 0,05$).

Для определения статистической достоверности сходства-различия между эмпирическими данными двух «точек» исследования («до» и «после» тренинга) мы использовали непараметрический критерий знаков – G [167].

Необходимым условием для проведения эксперимента было равенство двух групп, что нам удалось соблюсти. Критерий знаков – G предназначен для установления общего направления сдвига исследуемого признака. Под сдвигами мы понимаем разницу между значениями n -ного наблюдения в первом и втором измерении.

Он позволяет установить, в какую сторону в выборке в целом изменяются значения признака при переходе от первого измерения ко второму: изменяются ли показатели в сторону улучшения, повышения (усиления) или, наоборот, в сторону ухудшения, понижения (ослабления).

Необходимо отметить тот факт, что показатели адаптации у испытуемых контрольной группы «до» и «после» проведения тренинга не претерпели существенных изменений. Данные повторного исследования свидетельствуют о положительных изменениях в экспериментальной группе, что указывает на эффективность разработанной тренинговой программы..

В данном исследовании нами учитывалась шкала «Личностный адаптивный потенциал» (ЛАП).

В таблице 7 представлены результаты формирующего эксперимента после реализации «Тренинга развития коммуникативных способностей».

Таблица 7. Сравнительный анализ исследования личностного адаптивного потенциала (G- критерий знаков)

Группы испытуемых	N (кол-во испытуемых)	Положит. сдвиги	Отрицат. сдвиги	Нулевые сдвиги	Уровень значи- мости (p-level)
Контр. гр. «до» и «после» тренинга	11	4	2	5	0,68
Экспер. гр. «до» и «после» тренинга	11	10	0	1	0,004
Группы испытуемых	N (кол-во испытуемых)	Положит. сдвиги	Отрицат. сдвиги	Нулевые сдвиги	Уровень значи- мости (p-level)
Контр. гр. «до» и «после» тренинга	11	4	2	5	0,68
Экспер. гр. «до» и «после» тренинга	11	10	0	1	0,004

Обращают на себя внимание положительные изменения в экспериментальной группе, обнаруженные при повторном исследовании (см. рис.9), которые имеют достоверный уровень различия ($p < 0,05$).

У мастеров-консультантов, прошедших тренинги, усиливается способность рационального познания другого, проявляющаяся в целенаправленном внимании к сущности партнера, его состоянию или поведению; улучшается адаптация к новым условиям деятельности, они достаточно легко и адекватно ориентируются в ситуации, быстро вырабатывают стратегию своего поведения.

В таблице 8 представлены результаты формирующего эксперимента, которые позволяют констатировать, что в структуре личности мастеров-консультантов, принимавших участие в реализации модуля программы «Тренинг мотивации и целеполагания», обнаружены положительные тенденции при повторном исследовании, имеющие достоверный уровень различия ($p < 0,05$).

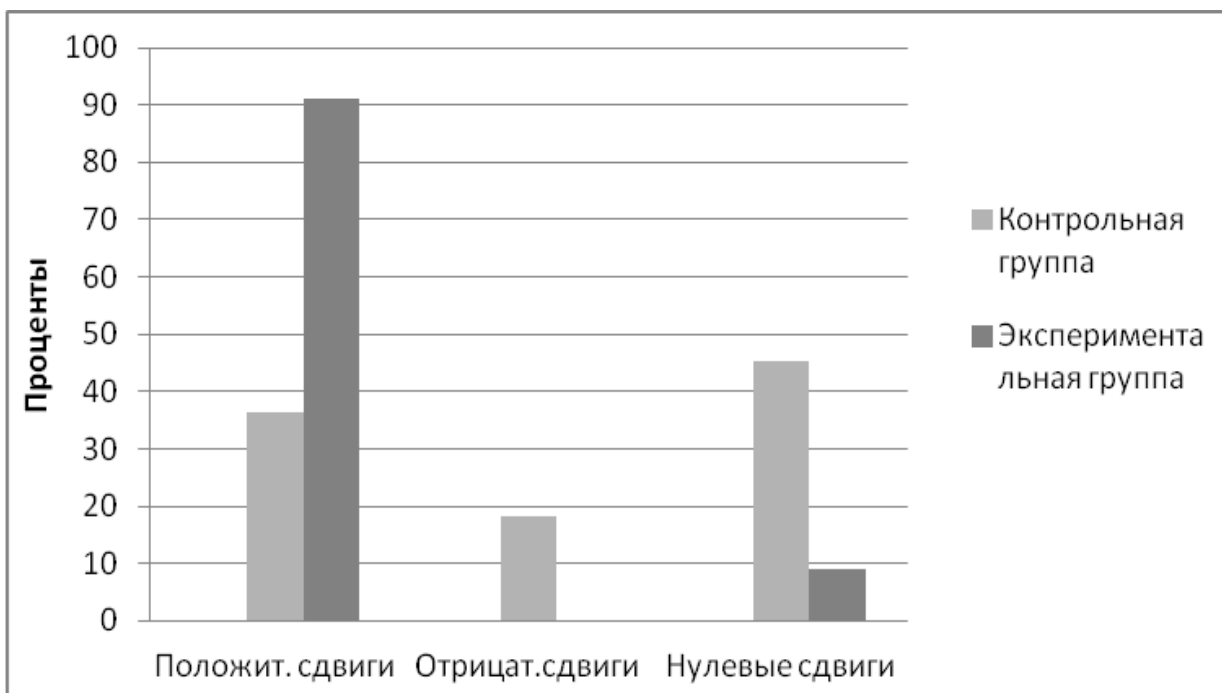


Рис.9. Динамика переменной "Личностный адаптивный потенциал" в формирующем эксперименте

У мастеров-консультантов экспериментальной группы стала более выражена направленность на взаимодействие и сотрудничество в коллективе (рис.10), это может быть обусловлено стремлением достижения совместного результата, что способствует сплочению коллектива, взаимовыручке и взаимоподдержки.

Таблица 8. Сравнительный анализ исследования направленности личности (G - критерий знаков)

Группы испытуемых	N (кол-во испытуемых)	Положит. сдвиги	Отрицат. сдвиги	Нулевые сдвиги	Уровень значи- мости (p-level)
Направленность на себя					
Контр. гр. «до» и «после» тренинга	19	7	3	9	0,34
Экспер. гр. «до» и «после» тренинга	19	8	2	9	0,11
Направленность на общение					
Контр. гр. «до» и «после» тренинга	19	6	4	9	0,75
Экспер. гр. «до» и «после» тренинга	19	10	2	7	0,04
Направленность на дело					
Контр. гр. «до» и «после» тренинга	19	7	5	7	0,77
Экспер. гр. «до» и «после» тренинга	19	13	3	3	0,02

Появилось увлечение процессом самой профессиональной деятельности, осознанием своих целей и направленности, овладением новыми умениями и навыками, необходимыми в профессиональной деятельности мастера-консультанта. На рис. 10 показано, что у 68,4 процентов испытуемых, входящих в состав экспериментальной группы, в процессе тренинга имели место положительные изменения по переменной "Направленность на дело".

Следовательно, в экспериментальной группе имел место ярко выраженный положительный сдвиг в изменении переменной "Направленность на дело" по завершению данного модуля Программы формирования психологической компетентности.

Так же необходимо отметить, что все три вида направленности не существуют абсолютно самостоятельно и независимо, а сочетаются друг с другом.

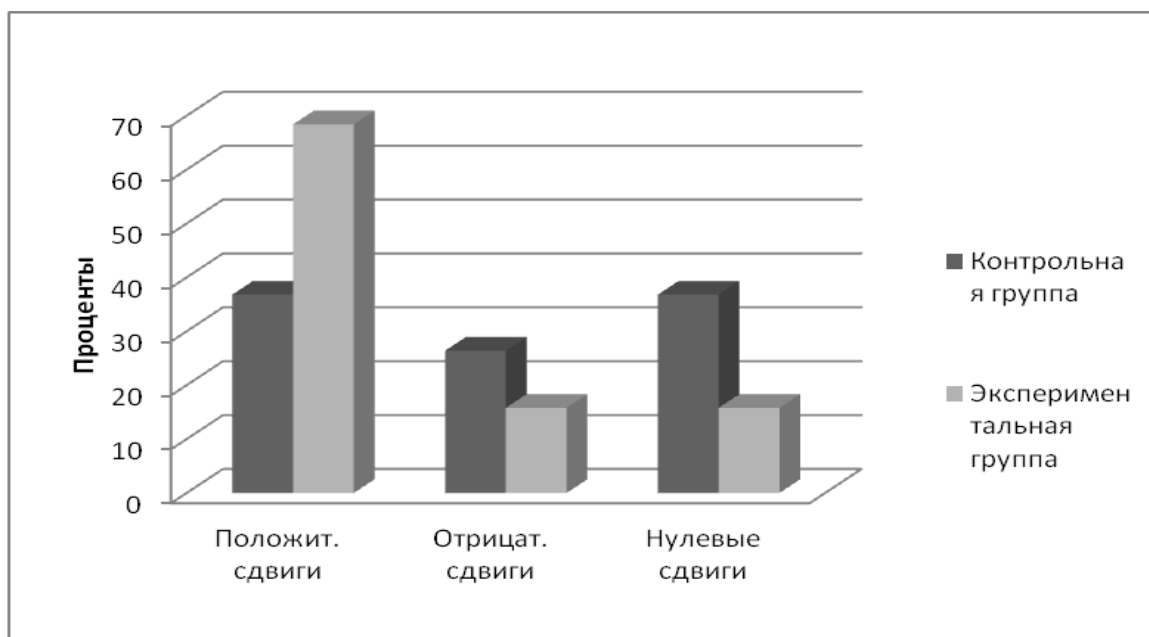


Рис. 10. Динамика переменной " Направленность на дело" в формирующем эксперименте

Необходимо отметить, что после реализации модуля программы «Тренинг профессионального самосознания» обращают на себя внимание положительные изменения в экспериментальной группе мастеров-консультантов, обнаруженные при повторном исследовании, имеющие достоверный уровень различия ($p < 0,05$), которые представлены в таблице 9.

Таблица 9. Сравнительный анализ исследования профессионального самосознания (G, критерий знаков)

	N (кол-во испытуемых)	Положит. сдвиги	Отрицат. сдвиги	Нулевые сдвиги	Уровень значимости (p-level)
+ Ориентация во времени					
Контр. гр. «до» и «после» тренинга	17	7	1	9	0,07
Экспер. гр. «до» и «после» тренинга	17	13	3	1	0,003
Поддержка (Опора на себя)					
Контр. гр. «до» и «после» тренинга	17	6	2	9	0,28
Экспер. гр. «до» и «после» тренинга	17	13	2	2	0,01

Ниже на рисунках 11 и 12 отражены наиболее существенные положительные изменения, которые произошли с испытуемыми контрольной и экспериментальной групп по переменным "Ориентация во времени" и "Опора на себя".

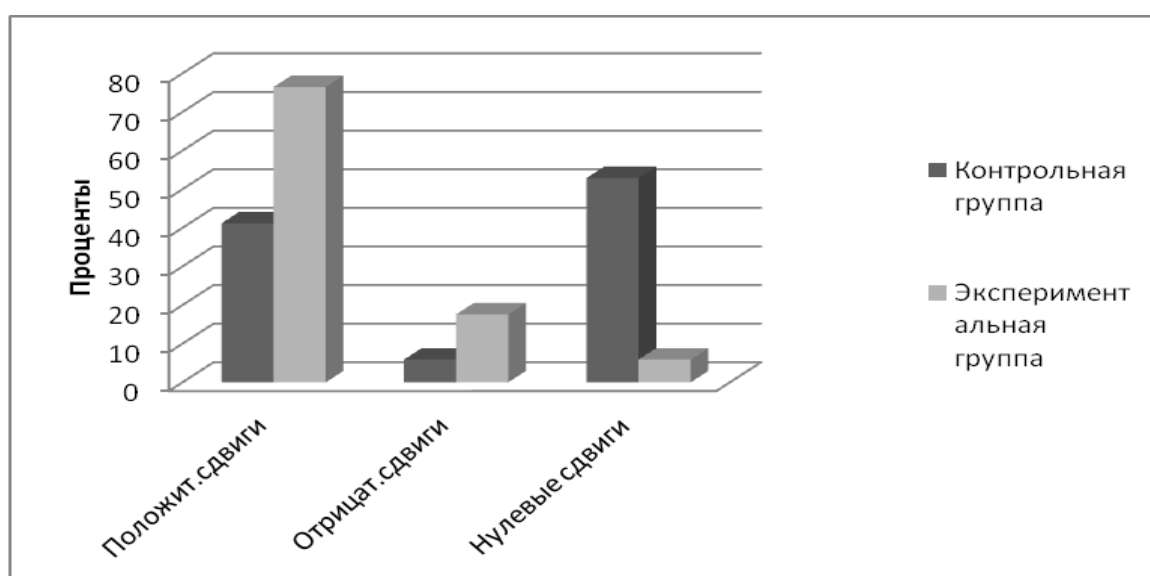


Рис. 11. Динамика переменной " Ориентация во времени " в формирующем эксперименте.

Положительные изменения по переменной "Опора на себя" (см.рис. 12) имели место у 76,4 процентов мастеров-консультантов, входящих в состав экспериментальной группы.

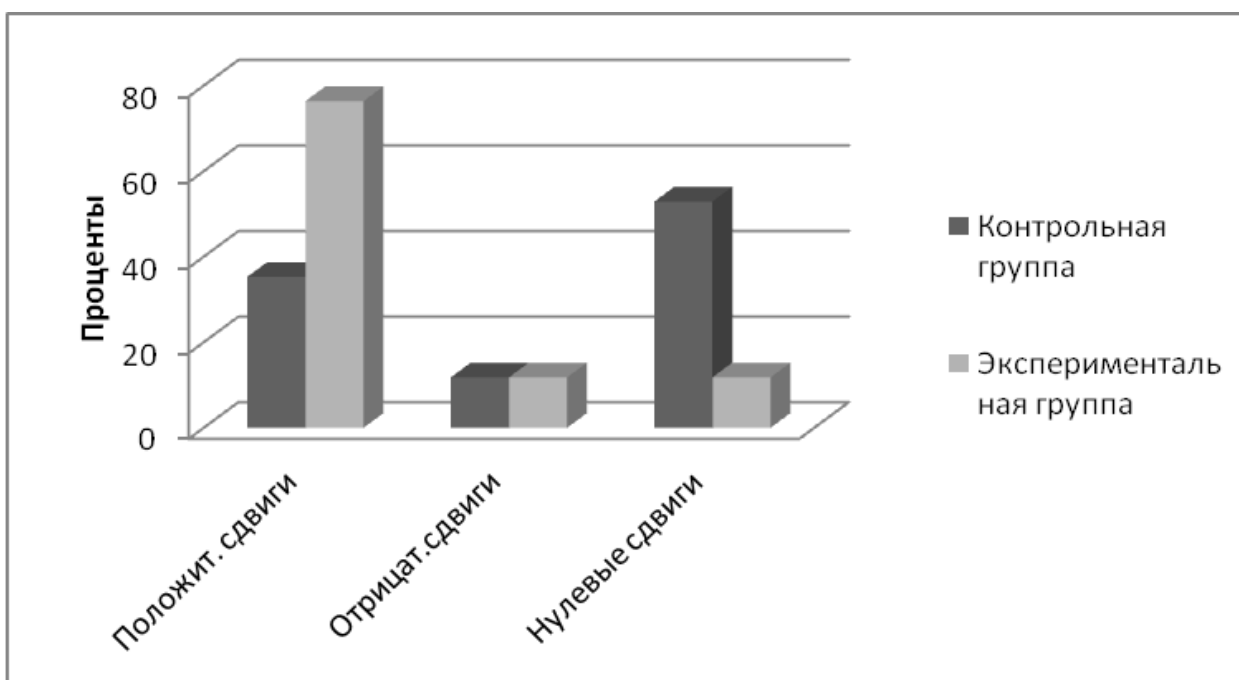


Рис. 12. Динамика переменной " Поддержка, или опора на себя " в формирующем эксперименте.

Изменения по такой переменной, как "Поддержка, или опора на себя" (рис.12), показывают, что у испытуемых экспериментальной группы появилась опора на свои чувства и мысли, способность критически воспринимать воздействие внешних сил и творчески расширять немногочисленные первоначальные принципы, которые являлись для них руководящими.

Таким образом, в ходе реализации комплексной программы формирования психологической компетентности мастеров-консультантов выявлено увеличение веса показателей адаптации, мотивации, актуализации и в целом эффективности профессиональной деятельности, что, на наш взгляд, свидетельствует об адекватности и действенности разработанного социально-психологического тренинга.

3.5. Практические рекомендации по организации и осуществлению психологического сопровождения профессиональной деятельности мастеров – консультантов

3.5.1. Рекомендации по разработке профессиограмм должностей мастеров - консультантов сервисного центра автомобильной компании

Потребность в рекомендациях по разработке типовых профессиограмм должностей сотрудников технических центров автомобильных компаний, в том числе и мастеров-консультантов, ориентированных на классификацию профессий Климова Е.А., обусловлена отсутствием их в существующей практике. Вследствие этого трудно осуществлять группирование родственных должностей, разрабатывать обоснованные образовательные программы для учебных центров, а также методики профессионального психологического отбора кандидатов и обеспечивать мотивацию профессионального развития у персонала. При этом оценка профессиональной пригодности мастера-консультанта технического центра автомобильной компании осуществляется с большой степенью субъективизма.

Предлагаемая профессиограмма должности мастера-консультанта является попыткой устранить имеющийся пробел в теории и практике психологического сопровождения их профессиональной деятельности.

Разработка профессиограммы и квалификационных требований была осуществлена на основе научно- методического аппарата, приведенного в подразделе 2.3, а также специально разработанного профессиографического опросника (см. приложение 1).

Приведенный ниже вариант профессиограммы следует использовать в качестве методологической основы для разработки профессиограмм деятельности сотрудников различного уровня сервисных центров автомобильных концернов (компаний). Предлагая вариант профессиограммы мы рассматриваем его в качестве одного из обязательных элементов нормативно- правового

го обеспечения эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта, наличие которых оказывает положительное влияние на формирование установки на профессиональную деятельность, на оценку действенности процесса мотивации профессиональной деятельности.

Примерная профессиограмма деятельности мастера-консультанта

I. Общие положения

В качестве *предмета труда (деятельности)* мастера-консультанта выступает процесс ремонта и обслуживания легковых автомобилей, а также взаимодействия с клиентами и персоналом сервисного центра автомобильной компании.

Цель труда (деятельности) – удовлетворение потребности клиентов в качественном ремонте и техническом обслуживании легковых автомобилей на основе более полного учета их запросов и пожеланий, а также обеспечение больших объемов продаж сервисных услуг.

Средства труда (деятельности) – силы и средства обслуживания клиентов при приеме автомобилей, их ремонте и техническом обслуживании и методы психологического воздействия на клиентов.

Силы - специалисты, которые используются (объекты) при осуществлении диагностики неисправностей, ремонте и техническом обслуживании легковых автомобилей. Выделяют, как правило, собственные и привлеченные. При этом *к собственным силам* могут быть отнесены: мастера и специалисты по кузовному ремонту, автослесарей, электриков и т.д. *К привлекаемым силам* могут быть отнести: кладовщик со склада автозапчастей, офис-менеджер отдела продаж, представитель завода - изготовителя автомобилей и т.д.

К средствам труда специалисты в области психологии труда относят все то, что приводит к усилению возможностей субъекта труда.

К средствам труда могут быть отнесены:

технические средства автоматизации процесса документирования заявок клиентов (оформление бланка – заказа);

технические средства и программное обеспечение для диагностики неисправностей;

функциональные средства труда (мимика, жесты, речь, правила (порядок) выполнения тех или иных видов работ и т.д.).

Методы труда - способы осуществления деятельности в области оказания сервисных услуг по ремонту и обслуживанию легковых автомобилей.

К ним относятся:

методы контроля и диагностики состояния автомобиля;

методы учета и хранения автомобильных запасных частей;

методы психологического воздействия и разрешения конфликтов;

технологии телефонных переговоров;

методы (приемы) планирования рабочего времени, составления договоров, заказ-нарядов и отчетов, а также статистической обработки и графического представления данных .

Условия труда (деятельности):

микrokлиматические - работа в помещениях с микrokлиматом, близким к бытовым нормам;

социальные – работа с высокой моральной ответственностью в микро- и макроколлективах специалистов технических центров автомобильных компаний.

Язык труда - профессиональный (знание технической терминологии), специальный (знание терминологии в области психологии, нормативно-правового обеспечения деятельности предприятия автосервиса), специфический (язык компьютерных программ и приложений).

II. Характеристика профессиональной деятельности

Планирование загрузки сервиса. Ведение клиентской базы. Заключение договоров на обслуживание. Планирование и распределение работ. Подбор и заказ запчастей. Загрузка постов.

Приемка автомобиля в ремонт. Прием заявок: оптимизация процесса, ключевые моменты, инструменты. Осмотр автомобиля. Первичная диагностика. Составление перечня ремонтных работ. Оформление заказ-нарядов. Работа с клиентом: консультирование, разъяснение и описание работ и перечня материалов, необходимых для ремонта и ТО.

Подготовка сопроводительных документов - договоров, заказ-нарядов, актов осмотра, актов приема-передачи.

Работа с правовыми документами. Правовые акты, регулирующие отношения при оказании услуг по обслуживанию и ремонту автомобилей. Имеется в виду в первую очередь Постановление правительства РФ №290 от 11 апреля 2001 года. Последние изменения. Правоприменительная практика. Практические рекомендации, а также Федеральный закон «О защите прав потребителей».

Контроль выполнения обслуживания, ремонта автомобилей клиентов. Дополнительные согласования перечня услуг. При необходимости корректировка сроков и объемов работ. Проверка автомобиля перед выдачей клиенту, выпуск автомобиля. Контроль после обслуживания автомобиля.

Взаимодействие с клиентами сервисного центра. Создание доверительных отношений с клиентами для долгосрочного сотрудничества. Согласование перечня работ, сроков их выполнения. Объяснение выполненной работы при выдаче автомобиля. Урегулирование разногласий. Технологии взаимодействия с «трудными» клиентами. Приемы взаимодействия.

Работа с претензиями клиентов и урегулирование конфликтов. Разъяснения клиенту в случае возникновения спорных вопросов. Порядок приёма и рассмотрения претензий. Процедура приема претензий клиентов сервисного центра. Стандартные варианты отклонения претензий клиентов и согласия с претензиями. Практика общения с клиентами по телефону. Прием заявок на ремонт и обслуживание автомобилей. Перенос сроков ремонта и обслуживания автомобилей.

III. Профессионально важные качества

Общие:

высокая коммуникабельность и способность устанавливать эмоционально насыщенные деловые отношения с людьми и позитивное отношение к ним; способность понимать эмоции других людей, естественность собственных эмоциональных проявлений;

способность к осознанию и распознаванию собственных эмоций, а также к контролю внешних проявлений своих эмоций;

конвенциальность поведения;

выраженные познавательные потребности; логичность и продуктивность мышления; способность внести новое в процесс обслуживания клиентов и организации ремонта автомобилей; умение мыслить оперативно;

высокий уровень субъективного контроля и адекватная самооценка; развитая мотивация достижения успеха и профессионального самосовершенствования на основе доминирования процессуального или результативного типов мотивов; умение руководить людьми.

Специальные:

а) глубокие знания предмета профессиональной деятельности:

бизнес процесса оказания услуг по ремонту и обслуживанию автомобилей в технических центрах автомобильных компаний, этапов работы, порядка взаимодействия с другими отделами компании, особенности внутреннего и внешнего документооборота;

процедуры приемки автомобиля в ремонт, приема заявок, осмотра автомобиля, первичной диагностики, составления перечня ремонтных работ, оформления заказ-нарядов; правовые акты, регулирующие отношения при оказании услуг по обслуживанию и ремонту автомобилей и правоприменительную практику.

б) Умение ставить задачи по обслуживанию и ремонту автомобилей, контролировать своевременность и качество их выполнения;

в) Владение технологиями общения с клиентами как в шоу-руме, так и по телефону.

г) Владеть навыками урегулирования конфликтов.

3.5.2. Рекомендации по прогнозированию эффективности профессиональной деятельности мастеров - консультантов

Психологическое обследование кандидатов на должность мастера-консультанта в интересах прогнозирования эффективности их профессиональной деятельности проводится в соответствии с методическими рекомендациями, представленными ниже .

Предлагается реализовать методику прогнозирования профессиональной эффективности кандидатов на замещение вакантных должностей мастеров-консультантов в виде следующих взаимосвязанных этапов:

1) Психодиагностическое тестирование кандидатов по комплекту тестов: 5-факторный личностный опросник МакКрае-Коста, опросник ЭМИн Люсина Д., опросник КСК, краткий ориентировочный тест (КОТ), опросник «Ассертивность и личностная тревожность», опросник для оценки структуры мотивов профессиональной деятельности «Мотивационный профиль» Ричи Ш. и Мартина П.

2) Расчет частных показателей выполнения отдельного теста (опросника). Значения частных показателей должны быть табулированы на основе пересчета "сырых" результатов в баллы (Y_i) [186].

3) Расчет интегрального показателя выполнения тестов (опросников) по формуле:

$$Y = \sum Y_i. \quad (5)$$

4) Перевод интегрального показателя в стэны.

Для этого интегральный показатель переводится в стандартную шкалу стэнов по формуле:

$$C_T = \frac{Y - Y_{cp}}{\delta y} \cdot C + N, \quad (6)$$

Где Y - величина показателя психодиагностического теста (сырой результат); Y_{cp} – среднее арифметическое показателей психодиагностических тестов; δy – среднеквадратическое отклонение показателей психодиагностических тестов; C – заданное среднеквадратическое отклонение = 2; N – заданное среднее значение = 5,5 [34].

5) Определение уровня (группы) эффективности профессиональной деятельности кандидата: высокий, средний с тенденцией к высокому, средний с тенденцией к низкому, низкий.

Определение группы эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта сервисного центра осуществляется в соответствии с приведенными в таблице 10 критериями.

Таблица 10. Критерии оценки профессиональной эффективности мастеров-консультантов

уровень эффективности профессиональной деятельности	Стэны
1. Высокий	8,1 - 10
2. Средний с тенденцией к высокому	5,1- 8
3. Средний с тенденцией к низкому	3,1 - 5,0
4. Низкий	0 - 3,0

6) Индивидуальное собеседование специалиста по персоналу с кандидатами и уточнение группы эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов.

7) Принятие руководством решения о приеме кандидата на вакантную должность мастера - консультанта сервисного центра автомобильной компании (концерна).

При этом следует учитывать то обстоятельство, что по результатам психологического обследования кандидатов осуществляется расчет интегрального показателя уровня развития профессионально важных качеств по следующей формуле:

$$L = -13,8 + 0,13*X1 + 0,7*X2 + 0,55*X3 - 0,55*X4 + 0,31*X5 + 0,12*X6 + 0,14*X7 - 0,8*X8 + 0,16*X9 + 0,14*X10, \quad (7)$$

где:

X1 - Показатель "Самоконтроль – импульсивность" пятифакторного личностного опросника МакКрае-Коста;

X2 - Показатель "Экспрессивность – практичность" пятифакторного личностного опросника МакКрае-Коста;

X3 - Показатель ВЭИ (внутриличностный ЭИ) опросника . Способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими;

X4 - Показатель П (склонность к асоциальному поведению) опросника "Коммуникативная социальная компетентность" (КСК);

X5 - Показатель В (логичный - алогичный) опросника "Коммуникативная социальная компетентность" (КСК);

X6 - Интегральный показатель общих способностей теста КОТ;

X7 - Показатель "Ассертивность" опросника «АССЕРТИВНОСТЬ И ЛТ»;

X8 - Показатель "Стабильные, доверительные отношения" опросника «МОТИВАЦИОННЫЙ ПРОФИЛЬ»;

X9 - Показатель "Признание заслуг и достижений" опросника «МОТИВАЦИОННЫЙ ПРОФИЛЬ»;

X10 - Показатель "Личностное развитие" опросника «МОТИВАЦИОННЫЙ ПРОФИЛЬ».

Заключение по результатам психодиагностического тестирования кандидатов на должность мастеров-консультантов автомобильных компаний производится в соответствии с критериями представленными ниже в таблице 11.

Таблица 11. Уровни эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов

Значения интегрального показателя	Уровень эффективности профессиональной деятельности
63,3 и более	Высокий
53,3 - 63,2	Средний с тенденцией к высокому
46,6 - 53,2	Средний с тенденцией к низкому
0 - 46,5	Низкий

Проведенный корреляционный анализ эмпирических данных оценки успешности профессиональной деятельности мастеров-консультантов руководителями структурных подразделений (внешнего критерия) и результатов расчета интегрального показателя успешности в соответствие с разработанным уравнением регрессии позволил рассчитать коэффициент корреляции 0,67 ($p < 0,01$) и сделать вывод о том, что разработанная методика прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов имеет высокую текущую валидность.

3.5.3. Рекомендации по развитию психологической компетентности мастеров-консультантов

Программа тренинга основана на принципе последовательности, когда каждый последующий этап логически вытекает из предыдущего. Благодаря этому мастера-консультанты постепенно углублялись в процесс осознания различных сторон своего «Я», что явилось основанием для продуктивного взаимодействия. Структурирование программы психотехниками и различными упражнениями менялось и с учетом особенностей групповой динамики в разных группах.

Рассмотрим подробнее составные части комплексной программы формирования профессионально важных качеств, детерминирующих эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов, представленные в таблицах 12, 13 и 14.

Основная цель Тренинга развития коммуникативных способностей – это обучение мастеров-консультантов средствам, приемам, способам эффективного общения с сотрудниками и клиентами сервисного центра и повышение компетентности в личных и деловых отношениях, социальной и профессиональной деятельности.

Таблица 12. Программа первого блока «Тренинг развития коммуникативных способностей»

Название модуля	Содержание	Цели и задачи модуля
«Давайте познакомимся»	Структура занятия: 1. Вводная беседа; 2. Упражнение «Презентация»; 3. Упражнение «Поменяйтесь местами те, кто..»; 4. Принятие групповых правил и их обсуждение; 5. Тест «Приятно ли с вами общаться?»; 6. Упражнение «Комплименты»; Подведение итогов занятия	- Знакомство участников, выработка правил и норм группы; - самопознание участников; - сопоставление собственного мироощущения с восприятием окружения.
«Умею ли я общаться?»	Структура занятия: 1. Упражнение «Приветствие»; 2. Информационный блок; 3. Тест «Общительность»; 4. Упражнение «Как быть толерантным в общении»; 5. Упражнение «Восточный рынок»; 6. Секреты эффективного общения. Подведение итогов занятия	- Развитие навыков успешного взаимодействия с другими людьми; - формирование навыков общения в коллективе
«Сила комплимента»	Структура занятия: 1. Вводная беседа «Что такое комплимент»; 2. Упражнение «Шаг на встречу»; 3. Упражнение «Принятие похвалы. Умение радоваться комплиментам» 4. Тест «Умеете ли Вы слушать и воспринимать собеседника?»; 5. Упражнение «Король комплимента»; 6. Упражнение «Пять добрых слов». Подведение итогов занятия	- Формирование умения располагать к себе; - развитие умения замечать положительные качества в людях; - формирование коммуникативных навыков.
«Межличностная коммуникация»	Структура занятия: 1. Упражнение «Коммуникация – это...»; 2. Упражнение «Слепой и поводырь»; 3. Ролевая игра «Барьеры в общении»; 4. Упражнение «Условия бесконфликтного общения»; 5. Упражнение ««Ладочки»». Подведение итогов занятия	- Развитие когнитивного интереса друг к другу; - выработка доброжелательного отношения друг к другу; - развитие умения пользоваться языком жестов, мимикой, телом для эффективной коммуникации.
«Эффективная команда»	Структура занятия: 1. Упражнение «Нас с тобой объединяет..»; 2. Упражнение «Что такое эффективная команда?»[84]; 3. Упражнение «Цепочки»; 4. Упражнение «Дрейфующая льдина» ; 5. Упражнение «Я думаю, что ты думаешь...» Подведение итогов занятия	- Создание в группе мастеров-консультантов атмосферы взаимной ответственности, эмоциональной свободы, удовлетворенности коллективными успехами; - формирование чувства доверия участников друг к другу.

«Я индивидуальность, или чем я отличаюсь от других»	Структура занятия: 1. Упражнение «Автопортрет»; 2. Упражнение «Три имени»; 3. Упражнение «Что я знаю о себе»; 4. Упражнение «Кто Я»; 5. Упражнение «Сбор чемодана»; 6. Упражнение «Благодарности». Подведение итогов занятия	- Развитие процессов самораскрытия; - развитие умения самоанализа и преодоления барьеров, мешающих полноценному самовыражению; - развитие познавательных интересов.
---	---	---

В результате тренинга они начинают самостоятельно выстраивать перспективу собственного будущего, формулировать личные, в том числе профессиональные, планы.

Следующим блоком программы формирования профессионально важных качеств является «Тренинг мотивации и целеполагания», который включил в себя шесть модулей содержащих: мини-лекции, упражнения, деловые игры, тестирование исходного состояния мотивации, а также различные способы саморегуляции (таблица 13).

Целью второго блока «Тренинг мотивации и целеполагания» явилось овладение приемами позитивного мышления и формирования вектора стремления к успеху (конструктивное преодоление мотива избегания неуспеха); трансформацию значимых желаний в цель (объединение общих стандартов по индивидуальным подходам в процессе мотивации); овладение методом поэтапного планирования движения для достижения цели; овладение методами формирования практических навыков управления своей мотивацией.

После тренинга его участники должны стремиться использовать новое знание и новый опыт в профессиональной деятельности, иметь стойкие желания и умения в самостоятельной постановке и достижения целей деятельности.

Третий блок комплексной программы включает в себя также шесть модулей, каждый из которых содержит: вводные беседы, упражнения, деловые игры, направленные на выработку профессионально важных качеств мастера-консультанта (таблица 14).

Таблица 13. Программа второго блока «Тренинг мотивации и целеполагания» □

Название модуля	Содержание	Цели и задачи модуля
«И снова здравствуйте»	Структура занятия: 1. Вводная беседа; 2. Правила поведения в группе; 3. Упражнение «Новое имя»; 4. Упражнение «Никто не знает, что я...»; 5. Упражнение «Анализ жизни»; 6. Упражнение «Броуновское движение»; 7. Упражнение «Мудрец из храма». Подведение итогов занятия	- Знакомство участников, выработка правил и норм группы; - развитие умения самоанализа и преодоления барьеров, мешающих полноценному самовыражению; - выработка доброжелательного отношения друг к другу.
«Мотивы и потребности»	Структура занятия: 1. Мини-лекция «Развитие представлений о мотивации»; 2. Упражнение «Придумай девиз»; 3. Упражнение «Позитивный образ -Я»; 4. Упражнение «За двумя зайцами»; 5. Упражнение Медитация «Стрела». Подведение итогов занятия	- Знакомство участников тренинга с различными теориями мотивации; - уточнение представлений о своих мотивах и потребностях на основе самодиагностики.
«Гайны собственного Я»	Структура занятия: 1. Вводная беседа; 2. Упражнение «Комиссионный магазин»; 3. Упражнение «Автопортрет»; 4. Упражнение «Без маски»; 5. Упражнение «Я - образ»; 6. Упражнение «Одобрение»; 7. Медитация «Источник энергии». Подведение итогов занятия	- Самораскрытие, самопознание; - прояснение «Я-концепции»; - развитие умения анализировать и определять психологические характеристики – свои и окружающих людей.
«На пути к цели»	Структура занятия: 1. Вводная беседа «Что такое цель?»; 2. Упражнение « <u>Забота о яблоне</u> »; 3. Упражнение «Попроси самого себя»; 4. Упражнение «Создай себе ситуацию успеха» ; 5. Упражнение «Измени образ своего неудачника»; 6. Медитация «Путь к цели». Подведение итогов занятия	- Осознание результатов своей деятельности; - постановка цели на будущее; - осознание своего профессионального назначения.
«У меня все получится!»	Структура занятия: 1. Вводная беседа; 2. Упражнение «Мои достоинства»; 3. Упражнение «Избегание неудачи»; 4. Упражнение «Тема успеха»; 5. Упражнение «Зато...»; 6. Упражнение «Сон о будущем». Подведение итогов занятия	- Отработка приемов уверенного поведения; - снижение уровня фрустрации или стресса; - изменение мотивации путем формирования нового позитивного мышления.
«Мыслим позитивно!»	Структура занятия: 1. Вводная беседа; 2. Упражнение «В чем мне повезло в этой жизни»; 3. Упражнение «Воскресный вечер»; 4. Упражнение «Подари себе имя»; 5. Упражнение «Горная вершина»; 6. Упражнение «Чемодан в дорогу». Подведение итогов занятия и тренинга в целом	- Самопознание участников, сопоставление собственного мироощущения с восприятием окружения; - повышение уровня жизненного оптимизма; - достижение каждым участником ресурсного эмоционального состояния.

Целью данного блока «Тренинг профессионального самосознания» стали: актуализация потенциала личности; осознание конструктивного и деструктивного содержания представлений о себе, жизненных ценностей и стратегий; овладение навыками практического самопознания; развитие личностно значимых качеств (профессиональной рефлексии, эмпатии, критичности и гибкости установок); преодоление психологических барьеров, мешающих полноценному самовыражению; формирование направленности на практическое применения результатов тренинга (в виде навыков) в практической жизни и профессиональной деятельности мастеров-консультантов.

Таким образом, разработанная нами комплексная программа позволяет решать вопросы, связанные с диагностикой, прогнозом и коррекцией эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов за счет повышения их психологической компетентности.

Таблица 14. Программа третьего блока «Тренинг профессионального самосознания»

Название модуля	Содержание	Цели и задачи модуля
«Профессионально важные качества мастера-консультанта»	Структура занятия: 1. Вводная беседа; Упражнение: «Я – реальный, Я – идеальный»; 2. Упражнение «Здравствуй, ты представляешь...»; 3. Упражнение «Метафора»; 4. Упражнение «Я горжусь»; 5. Упражнение «Самоанализ»; 6. Упражнение «Качества»; 7. Упражнение «Комплимент». Подведение итогов занятия	- Уточнение представлений о профессионально важных качествах психолога; - развитие профессионально важных качеств; - выработка объективной самооценки.
«Учимся слушать»	Структура занятия: 1. Вводная беседа; 2. Упражнение «Понять партнера»; 3. Упражнение «Качества эффективного слушателя» ; 4. Тест «Умеете ли Вы слушать?»; 5. Упражнение «Дискуссия»; 6. Упражнение «Все у меня в руках!»; 7. Упражнение «Карусель». Подведение итогов занятия	- Выработка навыков активного слушания; - формирование паралингвистических и оптокинестических навыков общения; - совершенствование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне; - развитие эмпатии и рефлексии в процессе общения.

«Я тебя понимаю»	<p>Структура занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рефлексия прошлого занятия; 2. Упражнение «Я тебя понимаю»; 3. Упражнение «Метафора»; 4. Упражнение «Идентификация с проблемой»; 5. Упражнение «Давление»; 6. Упражнение «Поздороваться с комплиментом»; <p>Подведение итогов занятия</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Выработка навыков правильной оценки состояния другого человека; - отработка навыков преодоления препятствий на пути к достижению целей; - овладение навыками высказывания и принятия обратных связей.
«Учимся вести диалог с клиентом»	<p>Структура занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вводная беседа «Уровни общения»; 2. Упражнение «Сообщить и узнать»; 3. Упражнение «Ведение диалога»; 4. Упражнение «Интервью»; 5. Упражнение «Стратегия в диалоге»; 6. Упражнение «Я сегодня поняла/понял...» <p>Подведение итогов занятия</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Выработка навыков открытости и интереса к другому; - отработка приемов общения; - самооценка сформированности этих умений у себя.
«Развиваем креативность»	<p>Структура занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вводная беседа «Что такое креативность?»; 2. Упражнение «Мое имя»; 3. Упражнение «Моя любимая игрушка»; 4. Упражнение «Мой знакомый»; 5. Упражнение «Осознание своей креативности»; 6. Упражнение «Монолог»; 7. Медитация «Судно, на котором я плыву». <p>Подведение итогов занятия</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Развитие креативного мышления; - обучение навыкам преодолевать психологические барьеры, мешающие полноценному самовыражению; - достижение ресурсного эмоционального состояния.
«Подводим итоги, или цыплят по осени считают»	<p>Структура занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рефлексия прошлого занятия; 2. Упражнение «Чему я научился»; 3. Упражнение «Планы на будущее»; 4. Упражнение «Горячий стул»; 5. Упражнение «Самоописание»; 6. Упражнение «Будущее». <p>Подведение итогов тренинга, напутственные слова тренера</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Осознание своего профессионального назначения; - рефлексия проделанной работы, направленной на самоактуализацию личности; - настрой на позитивное будущее.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 3

В рамках реализации разработанной нами научно-методической программы исследований по выявлению психологических факторов, детерминирующих эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов получены следующие результаты.

1. Осуществленный профессиографический анализ профессиональной деятельности мастера-консультанта с использованием изложенного выше научно-методического аппарата, базирующегося на учете мнения экспертов - имеющих богатый опыт специалистов данного профиля позволил осуществить синтез профессиограммы, а также определить перечень профессионально важных качеств мастеров - консультантов.

2. На основе классификации профессий Климова Е.А. нами была синтезирована формула профессии мастера-консультанта.

3. В рамках проведенного нами контент - анализа объявлений кадровых служб о найме на работу мастеров-консультантов сервисных центров различных городов России, размещаемых в электронных средствах массовой информации, было установлено, что работодатель повышает требования предъявляет к таким качествам кандидатов, как ответственность, исполнительность, аккуратность, опрятность, дисциплинированность, честность, пунктуальность, собранность, нетривиальное мышление, доброжелательность, самостоятельность, активность, активная жизненная позиция, инициативность, грамотная речь, способность к обучению, хорошие коммуникативные навыки, навыки общения с клиентами. А также мастерам-консультантам необходимы хорошие организационные навыки, знание техник и опыт продаж, умение вести переговоры, умение убеждать, способность принимать решение, стрессоустойчивость, уверенное использование персонального компьютера.

4. В процессе обработки экспертных оценок было выявлено, наиболее значимыми психологическими факторами, влияющими на эффективность

профессиональной деятельности мастеров-консультантов следует считать следующие: выраженные познавательные потребности; продуктивность и оперативность мышления; способность внести новое в процесс обслуживания клиентов и организации ремонта автомобилей; высокая коммуникабельность; умение обходить «острые углы», улаживать конфликты; Высокая эмоциональная устойчивость в конфликтных ситуациях; способность устанавливать эмоционально насыщенные деловые отношения с людьми и позитивное отношение к ним; способность понимать эмоции других людей, естественность собственных эмоциональных проявлений; способность к осознанию и распознаванию собственных эмоций, а также к контролю внешних проявлений своих эмоций; высокий уровень субъективного контроля и адекватная самооценка; развитая мотивация достижения успеха и профессионального самосовершенствования на основе доминирования процессуального или результативного типов мотивов; допустимость материального вознаграждения за профессиональные услуги помимо заработной платы; конвенциальность поведения; умение руководить людьми.

5. В рамках решения третьей научной задачи, корреляционный анализ полученных эмпирических данных с использованием психодиагностических методик показал, что существует прямая взаимосвязь эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов с такими психологическими факторами, как самоконтроль, экспрессивность, внутриличностный эмоциональный интеллект, логичность, продуктивность (интеллект), ассертивность, мотивация достижения результатов и личностного развития (самосовершенствования).

Тем самым нашла свое подтверждение гипотеза о том, что разработка специального научно-методического аппарата исследования психологических факторов позволит определить взаимосвязь эффективности профессиональной деятельности с выявленными психологическими факторами с учетом их различной психометрической нагрузки и сформировать "психологический портрет" мастера-консультанта сервисного центра автомобильной компании.

Кроме того нашла свое подтверждение и гипотеза №3, согласно которой обратную (отрицательную) взаимосвязь с эффективностью профессиональной деятельности имеют такие факторы, как склонность к асоциальному поведению и стабильные, доверительные отношения.

6. На основе полученных эмпирических данных нами разработаны рекомендации по расчету интегрального показателя прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов. Кроме того, разработаны рекомендации по определению уровня эффективности профессиональной деятельности на основе предложенных нами критериев. Предлагается осуществлять определение уровня (группы) профессиональной эффективности мастера-консультанта: высокий, средний с тенденцией к высокому, средний с тенденцией к низкому, низкий.

Проведенный корреляционный анализ эмпирических данных и результатов расчета интегрального показателя эффективности в соответствие с разработанным уравнением регрессии позволил рассчитать коэффициент корреляции 0,67 ($p < 0,01$) и сделать вывод о том, что разработанная методика прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов имеет высокую текущую валидность.

7. В рамках решения задачи №4 для определения статистической достоверности сходства-различия между эмпирическими данными двух «точек» исследования («до» и «после» тренинга) мы использовали непараметрический критерий знаков – G.

В ходе реализации Комплексной программы развития психологической компетентности мастеров-консультантов выявлено увеличение уровня показателей адаптации, мотивации, актуализации.

Это на наш взгляд, свидетельствует об адекватности и эффективности разработанного социально-психологического тренинга и является подтверждением гипотезы № 4 о том, что использование специалистами отделов по работе с персоналом автомобильных компаний специально разработанной Программы развития психологической компетентности мастеров-

консультантов на основе социально-психологического тренинга позволит повысить уровень их личностного адаптивного потенциала; направленности личности (на себя, на дело, на общение), профессионального самосознания (ориентации во времени, опоры на себя).

8. В процессе решения задачи №5 были разработаны практические рекомендации по разработке профессиограммы, оценке и прогнозированию их профессиональной эффективности, а также развитию психологической компетентности мастеров-консультантов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках реализации разработанной нами научно-методической программы исследований по выявлению психологических факторов, детерминирующих эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов получены следующие результаты.

Анализ публикаций по проблеме эффективности профессиональной деятельности специалистов сервисных центров автомобильных компаний позволил установить в качестве одного из важнейших между потребностью кадровых служб автомобильных компаний в прогнозировании эффективности профессиональной деятельности кандидатов на должности мастеров-консультантов сервисных центров и недостаточно полными и систематизированными представлениями о детерминирующих ее психологических факторах;

Ломов Б.Ф. справедливо ставил вопрос о том, что может ли, например, психология труда базироваться только на категории деятельности или же она должна включить в свою теоретическую основу и категории «общение», «личность» и др.

При рассмотрении такого феномена, как эффективность профессиональной деятельности большое значение имеют выявление и учет личностных особенностей, а также психических качеств сотрудника, которые отражаются в стиле, характере и направленности профессиональной деятельности специалиста.

И поэтому именно через призму личности, как специфической системы, целесообразно рассматривать эффективность профессиональной деятельности и профессионализм специалистов.

Чтобы проводить эффективную кадровую политику, в частности в отношении подбора кадров для замещения вакантных должностей мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний, необходимо определить психологические факторы (детерминанты) эффективности их профессиональной деятельности, что невозможно сделать без научно обос-

нованного подхода к ориентации в мире профессий, психологического анализа профессиональной деятельности и профессиограммы (психограммы) деятельности мастера – консультанта.

По нашему мнению эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта – это интегральная характеристика, фиксирующая показатели действенности деятельности по оказанию услуг клиентам сервисного центра автомобильной компании по ремонту и обслуживанию автомобилей, соответствия уровня развития профессионально важных качеств мастера - консультанта требованиям должностного регламента, а также конгруэнтности достигнутых успехов и целей профессиональной деятельности.

На основе исследований психологической структуры профессиональной успешности мастера - консультанта и критериев ее формирования должна быть разработана модель прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастера - консультанта автомобильной компании.

Мы придерживаемся того мнения, что в рамках проводимого психологического исследования психологической структуры профессиональной деятельности мастера-консультанта автосервисного центра необходимо ориентироваться на содержательно - психологический подход к классификации профессий Климова Е.А.

Вместе с тем необходимо отметить, что в проанализированной нами литературе не встретилось профессиографическое описание такой специальности как мастер-консультант сервисного центра автомобильной компании.

Поэтому результаты профессиографического опроса в последующем могут быть использованы для разработки обобщенной модели деятельности специалиста, модели деятельности и модели специалиста, в которой важное место принадлежит профессиограмме (психограмме) деятельности мастера-консультанта. Разработанная профессиограмма может быть использована в процессе организации профессиональной психологической подготовки, профессионального психологического отбора, а также создания набора психоди-

агностических методик для прогнозирования эффективности профессиональной деятельности кандидатов и т.д.

Нами был разработан комплекс психодиагностических методик для изучения психологических факторов (детерминант) эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний. В данный комплекс вошли следующие методики: 5-факторный личностный опросник МакКрае-Коста, опросник ЭМИн Люсина Д., опросник КСК, краткий ориентировочный тест "КОТ", опросник «Ассертивность и личностная тревожность», опросник для оценки структуры мотивов профессиональной деятельности «Мотивационный профиль» Ричи Ш. и Мартина П.

В констатирующих экспериментах предложено использовать такие методики, как многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (МЛЮ-АМ) – авторы Маклаков А.Г. и Чермянин С.В. ; ориентационная анкета, впервые опубликованная Бассом Б., для определения личностной направленности; опросник Шостром Э. «Самоактуализация личности».

Синтезированные квалификационные требования, профессиограммы и перечень профессионально важных качеств (ПВК) могут быть использованы сотрудниками отделов по работе с персоналом при разработке таких элементов психологического сопровождения карьеры, как профориентация, профессиональный отбор и аттестация персонала сервисных центров автомобильных компаний.

В рамках проведенного нами контент - анализа объявлений кадровых служб о найме на работу мастеров-консультантов сервисных центров различных городов России, размещаемых в электронных средствах массовой информации, было установлено, что при приеме на работу порой решающее значение приобретает опыт соискателя.

Кроме того, работодатель повышенные требования предъявляет к таким качествам кандидатов, как ответственность, исполнительность, аккуратность, опрятность, дисциплинированность, честность, пунктуальность,

собранность, нетривиальное мышление, доброжелательность, самостоятельность, активность, активная жизненная позиция, инициативность, грамотная речь, способность к обучению, хорошие коммуникативные навыки, навыки общения с клиентами.

А также мастерам-консультантам необходимы хорошие организационные навыки, знание техник и опыт продаж, умение вести переговоры, умение убеждать, способность принимать решение, стрессоустойчивость, уверенное использование персонального компьютера.

К сожалению, проведенный анализ требований, которые предъявляются кадровыми службами к кандидатам на замещение вакантных должностей мастеров-консультантов сервисных центров показывает, что для данной специальности каждый работодатель представляет свой «оригинальный» их перечень.

Анализ полученных эмпирических данных показал, что существует прямая взаимосвязь эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов с такими показателями, как самоконтроль, экспрессивность, внутриличностный эмоциональный интеллект, логичность, продуктивность (интеллект), ассертивность, мотивация достижения результатов и личностного развития (самосовершенствования).

Обратную (отрицательную) взаимосвязь с эффективностью профессиональной деятельности имеют такие качества, как склонность к асоциальному поведению и стабильные, доверительные отношения.

На основе полученных эмпирических данных нами разработаны рекомендации по расчету интегрального показателя эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов.

Кроме того, разработаны рекомендации по определению уровня эффективности профессиональной деятельности на основе предложенных нами критериев. Предлагается осуществлять определение группы эффективности профессиональной деятельности мастера-консультанта: высокий, средний с тенденцией к высокому, средний с тенденцией к низкому, низкий.

По результатам исследования были установлены уровни эффективности, выявлены основные факторы, оказывающие влияние на эффективность профессиональной деятельности специалистов данного профиля. К этим факторам относятся: сложности в адаптации к профессиональной деятельности; низкая профессиональная самоидентификация и мотивация к профессиональной деятельности; опасения, связанные с успешностью (неуспешностью) профессиональной деятельности.

Проведенный корреляционный анализ эмпирических данных оценки эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов руководителями структурных подразделений (внешнего критерия) и результатов расчета интегрального показателя успешности в соответствии с разработанным уравнением регрессии позволил рассчитать коэффициент корреляции 0,67 ($p < 0,01$) и сделать вывод о том, что разработанная методика прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов имеет высокую текущую валидность.

Для определения статистической достоверности сходства-различия между эмпирическими данными двух «точек» исследования («до» и «после» тренинга) мы использовали непараметрический критерий знаков – G. Необходимым условием для проведения эксперимента было равенство двух групп мастеров-консультантов, что нам удалось соблюсти. Необходимо отметить тот факт, что данные повторного исследования свидетельствуют о положительных изменениях в экспериментальной группе.

У мастеров-консультантов, прошедших тренинги, имеет место развитие способности рационального познания других людей (клиентов, персонала, руководителей), проявляющаяся в целенаправленном внимании к психологическим особенностям партнера по взаимодействию, его состоянию или поведению; улучшается адаптация к новым условиям деятельности.

Необходимо отметить тот факт, что показатели адаптации у испытуемых контрольной группы «до» и «после» проведения тренинга не претерпели существенных изменений. Данные повторного исследования свидетельствуют о положи-

тельных изменениях в экспериментальной группе, что указывает на эффективность разработанной тренинговой программы.

В диссертационном исследовании нами фиксировались значения переменной «Личностный адаптивный потенциал» (ЛАП).

Обращают на себя внимание тот факт, что положительные изменения в экспериментальной группе, обнаруженные при повторном исследовании у мастеров-консультантов (достоверный уровень различия $p < 0,05$), имели место в 91 проценте случаев.

Кроме того, полученные результаты позволяют констатировать, что в структуре личности мастеров-консультантов, принимавших участие в реализации программы «Тренинг мотивации и целеполагания», обнаружены положительные тенденции при повторном исследовании, имеющие достоверный уровень различия ($p < 0,05$).

У мастеров-консультантов экспериментальной группы стала более выражена направленность на взаимодействие и сотрудничество в коллективе.

Это может быть обусловлено стремлением достижения совместного результата, что способствует сплочению коллектива, взаимовыручке и взаимоподдержки.

При этом у 68,4 процентов мастеров-консультантов, входящих в состав экспериментальной группы, в процессе тренинга имели место положительные изменения по переменной "Направленность на дело".

Появилось увлечение процессом самой профессиональной деятельности, осознанием своих целей и направленности, овладением новыми умениями и навыками, необходимыми в профессиональной деятельности мастера-консультанта.

Кроме того, были выявлены у 76,4 процентов мастеров-консультантов, входящих в состав экспериментальной группы, положительные изменения по переменным "Ориентация во времени" и "Опора на себя".

После реализации программы «Тренинг профессионального самосознания» имеют место позитивные изменения в экспериментальной группе

мастеров-консультантов, выявленные при повторном констатирующем эксперименте и имеющие достоверный уровень различия ($p < 0,05$).

В процессе реализации комплексной Программы развития психологической компетентности выявлено увеличение веса показателей адаптации, мотивации и актуализации у мастеров-консультантов, что, на наш взгляд, свидетельствует об адекватности и эффективности разработанного социально-психологического тренинга.

Также в рамках решения поставленных задач исследования разработаны практические рекомендации по организации и осуществлению психологического сопровождения профессиональной деятельности мастеров – консультантов (разработке профессиограммы, оценке и прогнозированию эффективности их профессиональной деятельности, а также развитию психологической компетентности мастеров-консультантов).

Таким образом, выдвинутые в диссертационном исследовании гипотезы нашли свое подтверждение и полностью реализованы.

На основании исследования можно заключить:

Синтезированная профессиограмма и сформированный перечень внутренних психологических факторов, детерминирующих эффективность профессиональной деятельности, могут быть использованы специалистами по работе с персоналом при разработке таких элементов, как профессиональная ориентация, профессиональный психологический отбор кандидатов и аттестация мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний.

На основе полученных эмпирических данных нами разработаны рекомендации по расчету интегрального показателя эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов.

Специалистам отделов по работе с персоналом автомобильных компаний в интересах развития психологической компетентности мастеров-консультантов предлагается использовать специально разработанную Программу на основе социально-психологического тренинга.

Практическая реализация предлагаемых рекомендаций создает психологическую основу для формирования установки на профессиональное развитие, а также обеспечивает повышение объективности оценки эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, предоставляет возможность сравнения профессионального уровня аттестуемых или претендентов на вакантную должность.

Ряд проблем поднятых в диссертационной работе, требует дальнейших исследований с целью применения разработанных теоретических и методических основ прогнозирования эффективности профессиональной деятельности к другим категориям персонала автомобильных компаний.

Дальнейшее исследование проблемы целесообразно вести по следующим направлениям: разработка научно обоснованной системы психологического сопровождения карьеры; совершенствование методик аттестации и профессиональной психологической подготовки; дальнейшая апробация современных методов и средств развития профессиональной компетентности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний, разработку рекомендаций по совершенствованию форм и методов формирования мотивации профессионального развития мастеров-консультантов.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Агеев В.С., Дубова Т.Ф., Рыжонкин Ю.Я. Тип объяснения причин неудачи и эффективность спортивной деятельности. Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология.- 1987.- № 3.- С.42–49.
2. Академия автомобильных технологий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.academy-at.ru> (Дата обращения: 01.11.2013).
3. Акофф Р.Л. Акофф о менеджменте / Пер. с англ. под ред. Л. А. Волковой. - СПб.: Питер, 2002. -448 с.
4. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания.- СПб.: Питер, 2000. - 272с.
5. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. - СПб.: Питер, 2001.- 380с.
6. Ананьев Б.Г. Психологическая структура человека как субъекта. В кн. Человек и общество. Вып. 2.- Л., 1967. - 350 с.
7. Анастаси А. Психологическое тестирование: Кн. 1 . Пер. с англ./Под ред. К.М. Гуревича, В.И. Лубовского.-М.: Педагогика, 1982.-320с.;
8. Асмолов А.Г. Психология личности. - М.: Изд-во Московского ун-та, 1990.- 367с.
9. Аткинсон Р.Л. и др. Введение в психологию. Учебник для студентов университетов / Под общ. ред. В.П. Зинченко, А.И. Назаренко, Н.Ю. Спомора.- СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. - 672с.
10. Апелляционное определение Московского городского суда от 18 июня 2013 г. по делу N 11-13619.
11. Баширов И.Ф. Социальный интеллект как фактор успешности профессиональной деятельности военного психолога: Автореф. дисс. . канд. психол. наук. - М.: Военный ун-т, 2006. - 23с.
12. Безносков С. П. Профессиональная деформация личности. — СПб.: Речь, 2004.-272с.

13. Белых В.А. Зависимость восприятия образа успешности от индивидуально-психологических особенностей личности в студенческом возрасте: Автореф. дисс. . канд. психол. наук.- Ставрополь: СевКав-ГТУ, 2000. - 17с.
14. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности. Учебное пособие для вузов. М.: ПЕР СЭ, 2001. - 511 с.
15. Бодров В.А. Бодров В.А. Психология профессиональной деятельности // В.А Бодров,,: Современная психология:. / Под ред. В.Н.Дружинина. - М.: ИНФРА-М, 1999. - С.631-668.
16. Боровиков В.П. STATISTIKA. Искусство анализа данных на компьютере. Для профессионалов. 2-е изд.- СПб.: Питер, 2003.- 688 с.
17. Боровиков А.А. Математическая статистика: Учебник. 4-е изд., - СПб.: Изд-во «Лань», 2010.- 704 с.
18. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь- справочник по психодиагностике.- К.: Наукова думка, 1989.- 200 с.
19. Бузакина Ю.Ю. Смыслжизненные ориентации личности как фактор профессиональной успешности сотрудников частных охранных предприятий и служб безопасности: Автореф. дисс. . канд. психол. наук. - Ростов н/Д: РГУ, 2005. - 19с.
20. Богословский С.М. Система профессиональной классификации. - СПб., 1913.
21. Борисов Ю.А., Кудрявцев И.А.. Смысловая сфера сознания и самосознания успешных и неуспешных менеджеров среднего звена. Психосемантика// Психологический журнал , 2003 г., т.24, №1, с.91-103.
22. Булка А.П., Медведев Д.С. Современные психотехники: технология профессионально-психологического отбора кадров. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 582 с.
23. Бысюк А.С. Психологические факторы успешности профессиональной деятельности инженеров-метрологов: Автореф. дисс. . канд. психол. наук. - Тверь.: ТвГУ, 2012.- 24с.

24. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. - М: Ось-89, 1999.- 176 с.
25. Вачков И.В. Психология тренинговой работы: Содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговой группы.- М.: Эксмо, 2007.- 416 с.
26. Власкина И.В. Психолого-педагогическое сопровождение студентов колледжа как условие повышения эффективности их учебно-профессиональной деятельности. Автореферат диссертации канд. психол. наук.- Екатеринбург: ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет», 2013.- С.3.-24 с.
27. Вуколов Э.А. Основы статистического анализа. Практикум по статистическим методам и исследованию операций с использованием пакетов STATISTIKA и Excel. Учебное пособие.- М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2004. - 464 с.
28. Выготский Л.С. Сознание как проблема психологии поведения // Психология и марксизм / Под ред. Проф. К.Н. Корнилова.- Л., 1925.- С 175-198.
29. Гаврилов В. Е. Составление и использование психологических характеристик профессии в целях профориентации. - Л., 1988.-26 с.
30. Галактионов А.И., Вавилов В.А., Янушкин В.Н. Профессиогенетический подход к анализу и организации операторской деятельности // Тез. докладов Первых Международных Ломовский чтений. - М.: Институт психологии АН СССР, 1991.- С. 153-155.
31. Гайдулин В.Ж. На своем месте.-М., Бриз., 2007.- С. 68. – 118 с.
32. Геворкян Г.Г. Психологические детерминанты профессиональной успешности специалистов ресторанной сферы: Дисс. . канд. психол. наук.- Ростов-н/Д, 2007.-177 с.
33. Главное мероприятие года – HR-форум “Успех компании как результат эффективной кадровой политики” [электронный ресурс]. <http://blog.cntiproggress.ru/2011/07/12>. (Дата обращения: 01.11.2013).

34. Глушко А.Н. Основные этапы подбора и адаптации психодиагностических методик в целях профессионального психологического отбора.- М.: ЦВМУ МО СССР, 1991.- 72 с.
35. Горбов Ф.Д., Лебедев В.И. Психоневрологические аспекты труда оператора.- М.: Медицина, 1975.- 179 с.
36. Грецов А.Г. Тренинг креативности для старшеклассников и студентов.- СПб.: Питер, 2008.- 208 с.
37. Гордашников В.А., Осин, А.Я. Успешность профессиональной адаптации будущего специалиста. // Современные наукоемкие технологии, 2007, № 7. – С. 65-71.
38. Гуревич К.М. Психологическая диагностика.- М.: ПРЕСС, 1997. – 367 с.
39. Гуревич К.М. Профессиональная пригодность и основные свойства нервной системы. - М.: Наука, 1970. -189 с.
40. Гусев С.А. Теория и методология управления развитием сферы услуг в автомобильном бизнесе. Автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора экономических наук.-М., 2012.-45 с.
41. Деркач А.А. Акмеологические основы развития профессионала.- М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2004. - 752 с.
42. Деркач А.А. Методолого-прикладные основы психологических исследований. - М.: РАГС, 1999. - 392 с.
43. Деркач А.А., Зазыкин В.Г., Маркова А.К. Психология развития профессионала. - М.: РАГС, 2000. – 126 с.
44. Деркач А.А., Кузьмина Н.В. Акмеология: пути достижения вершин профессионализма.- М.: Российская академия управления, 1993.-32 с.
45. Давыдов В.В. Нерешенные проблемы теории деятельности // Психологический журнал, 1992, том 13, №2, с. 34-36.

46. Джидарьян И.А. Философская концепция С. Л. Рубинштейна в контексте гуманистической и позитивной психологии // Психология человека в современном мире. Том 3. Психология развития и акмеология. Экзистенциальные проблемы в трудах С. Л. Рубинштейна и в современной психологии. Рубинштейновские традиции исследования и экспериментатики (Материалы Всероссийской юбилейной научной конференции, посвященной 120-летию со дня рождения С.Л. Рубинштейна, 15–16 октября 2009 г.) / Ответственные редакторы: А. Л. Журавлев, Е. А. Сергиенко, В. В. Знаков, И. О. Александров. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2009. С. 250-259. – 400 с.

47. Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК)/ Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002.- С.138-149.

48. Джеймс У. Прагматизм // Воля к вере. - М.: Педагогика, 1997. - С. 208-431.

49. Дмитриева М. А. Исследование представлений субъекта труда о необходимых для деятельности свойствах личности / Практикум по инженерной психологии и психологии труда / Под ред. Л. А. Крылова. - Л., 1983. С. 110-116.

50. Дмитриева М.А. Психологический анализ системы «человек - профессиональная среда» // Вестник ЛГУ. Серия 6. Психология. - 1990. - Вып.1 – С. 127-139.

51. Дмитриева М.А., Крылов А.А., Нафтульев А.И. Психология труда и инженерная психология: Учеб. пособие //Под ред. А.А.Крылова. - Л.: ЛГУ, 1979.-224 с.

52. Дружилов С.А. Становление профессионализма человека как реализация индивидуального ресурса профессионального развития.- Новокузнецк: ИПК, 2002.- 242 с.

53. Дружилов С.А. Человек и труд. Основы психологии профессиональной деятельности. - Новокузнецк: ИПК, 1998. - 104 с.

54. Дружилов, С.А. Психологические проблемы формирования профессионализма и профессиональной культуры специалиста. - Новокузнецк: ИПК, 2000. -127 с.
55. Дружинин В.Н. Структура и логика психологического исследования.- М.: Институт психологии РАН, 1993.- 118 с.
56. Дьяченко М.И., Кандыбович Л.А. Психологические проблемы готовности к деятельности.- Минск, 1976.- 220 с.
57. Евстифеева Н.Б. Особенности мотивации достижения успеха воспитанников детских домов: Автореф. дисс. . канд. психол. наук. - М.: МГПУ, 2006.- 23с.
58. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение.- Л.: ЛГУ, 1985.-168 с.
59. Ефремова О.И. Психология успешного поведения личности // Социальная психология личности в вопросах и ответах.- М.: Гардарики, 1999. - С.321-325.
60. Жуков В.В., Комаров Н.Н. Прогнозирование успешности профессиональной деятельности медицинских работников // Актуальные вопросы военной и практической медицины.- Оренбург, 2001.- С. 134-154.
61. Занюк С.С. Психология мотивации. Теория и практика мотивирования. Мотивационный тренинг.- К.: Эльга-Н; Ника-центр, 2001. -352 с.
62. Зараковский Г.М. Психофизический анализ трудовой деятельности. - М.: Наука, 1966.-114 с.
63. Зеер Э.Ф. Модернизация профессионального образования в ФРГ // Педагогика.- 1993, №4.- С.106-110.
64. Зинченко В.П., Мунипов В.М. Эргономика. Ориентированное на человека проектирование. - М.: Тривола, 1995.- 480 с.
65. Зинченко В.П. Эргономика. Принципы и рекомендации. - М.:ВНИИТЭ. 1970. - Вып. 1. - 246 с.

66. Зинченко В.П., Мунипов В.М., Рубахин В.Ф. Психологические вопросы эффективности и качества труда. // Психологический журнал. – 1984. - № 2.- С.25-34.
67. Зинченко В.П., Моргунов Е.Б. Человек развивающийся. Очерки российской психологии.- М.: Тривола, 1994.- 290 с.
68. Иванова Е.М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности. - М.: Изд-во Московского ун-та, 1987. - 208 с.
69. Иванова Е.М. Психология профессиональной деятельности: Учебное пособие. - М.: ПЕР СЭ, 2006.- 382 с.
70. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. - СПб.: Питер, 2000. -512 с .
71. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. - СПб.: Питер, 2001. - 752 с.
72. Инструкция для проведения психологического и психофизиологического обследования кандидатов из числа офицеров на учебу в военно-учебные заведения МО РФ. - МО РФ, 2005.-150 с.
73. Истюфеева Ж. Н. Субъективные ресурсы достижения успешности личности (на примере профессионально-педагогической деятельности)/ Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук.- Новосибирск, 2008.-24 с.
74. Исхакова А.М. Психологические условия повышения эффективности профессиональной деятельности инженеров-проектировщиков: Дисс. . канд. психол. наук. – Тверь, 2006.- 173 с.
75. Кауфман Х.Р. Тактика успеха в бизнесе и науке. - М.: Интеллект, 1993.-159 с.
76. Казакова Т.Б., Павлова М.К. Структура профессионально-педагогической направленности личности тренера // Тез. докл. XI Всесоюзной научно-практ. конф. психологов спорта. Ч. I. М., 1990, с. 37-38.
77. Камышанов А.А. Психологические условия эффективности деятельности командира подразделения частей оперативного назначения внутренних войск МВД России в экстремальных ситуациях. Диссертация кандидата психологических наук.- М., 2001.- 227 с.

78. Карачарова Ю.А. Психологические факторы профессиональной успешности участкового врача-терапевта: Автореф. дисс. . канд. психол. наук. – Тверь, 2010. – 32 с.
79. Карасев А.М. и др. Учет инженерно-психологических факторов в процессе эксплуатации систем «Человек - машина». Методические рекомендации (РИП-71-3).- Калинин, 1971.- С.87.
80. Корзунин В.А. Закономерности динамики профессионально важных качеств военных врачей в процессе профессионализации. Диссертация на соиск. ученой степ. доктора психол. наук.- СПб., 2001.- 555 с.
81. Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях.- М.:МГУ,1995.- 224 с.
82. Климов Е.А. Психология профессионала. - М.: Институт практической психологии. Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. - 400 с.
83. Климов Е.А. Психология профессионала: Избранные психологические труды.- М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2003.- 456с.
84. Климов Е.А. Об образе мира у представителей разнотипных профессий /Психологическое обозрение, 1995, №1, с.26- 30.
85. Климов Е.А. Как выбирать профессию.- М.: Просвещение, 1990.- 159 с.
86. Котелова Ю.В. Очерки по психологии труда.- М.: МГУ, 1986.- 240 с.
87. Конопкин О.А. Психологические механизмы регуляции деятельности.- М.: Наука, 1980. - 256 с.
88. Кипнис М. 59 лучших игр и упражнений для развития управления коммуникациями. Тренируем общение, способность влиять и убеждать / Михаил Кипнис.- СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2009.- 224 с.
89. Кипиани А.И. Развитие коммуникативной компетентности врача-стоматолога как условие профессиональной успешности: Автореф. дисс. . канд. психол. наук. - Ставрополь: СевКавГТУ, 2006. - 23 с.

90. Клищевская М.В., Солнцева Г.Н. Профессионально-важные качества как необходимые и достаточные условия прогнозирования успешности деятельности. // Вестник МГУ. Серия 14. Психология, 1999.- С. 61-66.
91. Котарбинский Т. Трактат о хорошей работе / Под ред. проф. Г.Х. Попова; пер. с польск. Л.В. Васильева и В.И. Соколовского. - М.: Экономика, 1975. - 271 с.
92. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. - М.: «Дело», 1993.- 193 с.
93. Кузьмина Н.В. Способности, одаренность, талант учителя.- Л., 1985.- 32 с.
94. Курек Н.С. И все-таки головокружение от успеха – это плохо.// Человек. – 1991. – № 1. – С. 87-93.
95. Кубышкина М.Л. Психологические особенности мотивации социального успеха: Автореф. дисс. канд. психол. наук. - СПб: С.-Петербургский государственный университет, 1997.- 24 с.
96. Кудрявцев Т.В. Психология профессионального обучения и воспитания. - М.: МЭИ, 1985.- 180 с.
97. Кулагин Б.В. Основы профессиональной психодиагностики.- Л.: Медицина, 1984. - 225с.
98. Курбатов В.А. Стратегия делового успеха.- Ростов н/Д: «Феникс», 1995.- 414 с.
99. Лаптев Л.Г. Акмеологические основы оптимальной управленческой деятельности командира полка.- М.: РВСН, 1994.- 160 с.
100. Ларцев М.А., Кудрин А.А., Багдасарова М.Г., Голов А.Л., Шеффер Ю.М. Психофизиологическое освидетельствование при аттестации специалистов службы медицины катастроф. - М.: МЧС, 2000. – 250 с.
101. Левандовская О.Я. Влияние самоорганизации на повышение эффективности управленческой деятельности офицеров МВД. Диссертация кандидата психологических наук.-Тверь: ТГУ, 2002.- 183 с.
102. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность.- М., 1982.-

С.189-206.

103. Ломов Б. Ф. Человек и техника.- М.: Сов. Радио, 1966.- 416 с.
104. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. - М.: Наука, 1984. - 444 с.
105. Макаев Х.Ф. Профилирование иноязычной подготовки студентов как фактор повышения мотивации к профессиональному и карьерному росту: Автореф. дисс. . канд. пед. наук.- Ижевск: УдГУ, 2005. -20 с.
106. Магомедов П.Ш. Иерархия личностных ценностей и успешность деятельности учителя: Автореф. дисс. . канд. психол. наук. - Ярославль: ЯГПУ им. К'Д. Ушинского, 2007.- 22 с.
107. Магура М.И., Курбатова М.Б. Оценка работы персонала. Подготовка и проведение аттестации. / Изд. 2-е, перераб. и доп. - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2002. – 176 с.
108. Малиновский Л.Г. Анализ статистических связей: Модельно-конструктивный подход/ Л.Г. Малиновский; ин-т проб. передачи инфор.- М.: наука, 2002.- 688 с.
109. Малкина-Пых И. Г. Справочник практического психолога. Техники транзактного анализа и психосинтеза.- М.: Изд-во Эксмо, 2004.-352 с.
110. Манухина С.Ю. Исследование влияния мотивации достижения на целевые ориентации испытуемых.// Материалы IX Международной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов». Секция «Психология».- М., 2002. - С.107-108.
111. Манухина С.Ю. Психологические детерминанты профессиональной успешности психолога-диагноста кадровой службы: В сфере бизнеса: Дисс. . канд. психол. наук. – М., 2006.-264 с.
112. Марищук В.Л. О некоторых особенностях влияния психической установки на деятельность умозаключения и решения. // Прикладная психология.-1999, № 3.-С.64-73.
113. Марищук В.Л.; Евдокимов В.И. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. - СПб.: Сентябрь, 2001. - 260 с.

114. Марищук В.Л., Блудов Ю.М., Плахтиенко В.А., Серова Л.М. Методы психодиагностики в спорте. - М.: Просвещение, 1990.-256 с.
115. Маркова А.К. Психология профессионализма. - М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. - 312 с.
116. Маркова А.К. Психология специалиста.– М.: Дело, 2007.-С.67. – 340 с.
117. Маркова А. К. Психология труда учителя.- М.: Знание, 1993.-192с.
118. Мерлин В.С. Очерки интегрального исследования индивидуальности. - М.: Педагогика, 1986. -78 с.
119. Месарович М., Мако Д., Такахара И. Теория иерархических многоуровневых систем. - М.: Мир, 1973.-344 с.
120. Митина Л.М. Психология труда и профессионального развития учителя: Учеб. пособие. для студ. высш. пед. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2004. - 320 с.
121. Москаленко А.Т., Сержантов В.Ф. Личность как предмет философского познания. Философская теория личности и её психологические и биологические основания. - Новосибирск: Наука. Сиб. отд-ние, 1984.-322 с.
122. Могилевкин Е.А. Личностные факторы и карьера // Прикладная психология и психоанализ. 1998. -№2. - С.23.
123. Мясищев В. Н. Личность и неврозы. - Л., 1960. – С.200-208, 209-230.
124. Некрасова Е. Повышение эффективности работы персонала [Электронный ресурс]. URL:<http://delovoymir.biz/ru/articles/view/?did=10142> (Дата обращения 4 января 2014 г.).
125. Николаев А.Н. Успешность деятельности тренера//Теория и практика физической культуры. 2003, № 12. – С. 23-30.
126. Никифоров Г.С, Дмитриева М.А., Снетков В.М. (ред.) Практикум о психологии менеджмента и профессиональной деятельности /Под ред. Г.С.Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. - СПб.: Речь, 2001.- 448 с.

127. Носкова О.Г. Психология труда: учеб. пособие для студ. высш. учеб. завед./под ред. Е.А. Климова. – 2-е изд., М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 384 с.
128. Обуховский К. Психология влечений - М.: Наука, 1981-. 289 с.
129. Ожегов С.И. Словарь русского языка. – М.: Рус. яз., 1987. – 767 с.
130. Орлова И.В. Тренинг профессионального самопознания: теория, диагностика и практика педагогической рефлексии.- СПб.: Речь, 2006.- 128 с.
131. Овчинников Б.В. Обоснование перечня психодиагностических методик для выявления ПВК./Профессиональный психологический отбор в военно-учебные заведения. - М., 1988.- С.28.
132. Основы военного профессионального отбора / Под общ. ред. Лазуткина В.И., Зацарного Н.Н., Зараковского Г.М. – М., 1999.-365 с.
133. Параносич В., Лазаревич Л. Психодинамика спортивной группы (советы тренеру). - М.: ФиС, 1977. - 119 с.
134. Петровский А. В., Петровский В. А. Индивид и его потребность быть личностью // Вопросы философии, 1982, N 3, с. 44-53.
135. Платонов К.К. Краткий словарь системы психологических понятий: Учебное пособие для учебных заведений профтехобразования. 2-е изд, перераб. и допол.- М.: Высш. шк., 1984.- 174 с.
136. Платонов К.К. Проблемы способностей. - М.: Наука, 1972.-312 с.
137. Пономаренко В.А., Ворона А.А. Формирование личности профессионала // Развитие идей Б.Ф.Ломова в исследованиях по психологии труда и инженерной психологии. - М.: Ин-т психологии РАН, 1992.- С.75-87.
138. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: / Под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. - СПб.: Речь, 2001. - 448 с.
139. Приказ Главного управления образования и молодежной политики Алтайского Края от 29.08.2013 г. № 3780 "Об утверждении Примерного положения об оценке эффективности и качества профессиональной деятель-

ности педагогических работников образовательных организаций Алтайского края".

140. Поваренков Ю.П. Психология профессионального становления личности. - Курск: КГПИ, 1991.-131 с.

141. Пономаренко В.А., Ворона А.А. Формирование личности профессионала // Развитие идей Б.Ф.Ломова в исследованиях по психологии труда и инженерной психологии. - М.: Ин-т психологии РАН, 1992.-С.75-87.

142. Пряжников Н.С. Мотивация трудовой деятельности. - М., 2008.- С.7.-367 с.

143. Пряжников Н.С. Психологический смысл труда. - М.: Ин-т практической психологии. Воронеж: НПО «МОДЭК», 1997.- 320 с.

144. Пряжников Н.С, Пряжникова Е.Ю. Психология труда и человеческого достоинства. - М.: Академия, 2001. - 480 с.

145. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности: учебное пособие/ С.А. Боровикова, Т.П. Водолазская, М.А. Дмитриева, Л.Н. Корнеева// Под ред. Г.С. Никифорова. - СПб: Изд-во СПбГУ, 1991. - С.72. - 152 с.

146. Рамендик Д.М. Тренинг личностного роста: Учеб. пособие.- М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007.- 176 с.

147. Ричи Ш., Мартин П. Управление мотивацией: Учеб. пособие для вузов / Пер. с англ. / Под ред. проф. Е.А. Климова.- М.: Юнити-Дана, 2004.- 399 с.

148. Романова Е.С., Суворова Г.А. Психологические основы профессиографии. - М.: Изд-во Московского ун-та, 1990.- 182 с.

149. Ростунов А.Т. Формирование профессиональной пригодности.- Минск, изд. "Вышэйшая школа", 1984.- 175 с.

150. Родина О.Н. Предпосылки успеха в труде психолога// Вестник МГУ. Сер.14, Психология. 1996, №3, с .60-67.

151. Родина ОН. О понятии «успешность» трудовой деятельности //Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. - 1996. - № 3. -С .60-67.

152. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: Учебное пособие: В 2 кн. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. 1 кн.- 384 с.; 2 кн. – 480 с.
153. Руйбите Л., Рачкаускайте Д. Некоторые различия в оценке тренера спортсменами женских и мужских баскетбольных команд. // Тезисы докладов XI Всесоюзной научно-практической конференции психологов спорта.- Минск, 1990.- С. 273-274.
154. Романова Е.С., Суворова Г.А. Психологические основы профессиографии.- М.: Изд-во Московского ун-та, 1990.- 182 с.
155. Рубинштейн С.Л. Принцип творческой самодеятельности // Вопросы психологии . 1986.- № 4.- С.101-108.
156. Рубинштейн С.Л.. Основы общей психологии.- СПб.: Питер, 1999.- 720 с.
157. Рубинштейн С.Л. Принципы и пути развития психологии.- М.: Изд-во АН СССР, 1959.- 354 с.
158. Садовский В.Н. Основания общей теории систем. Логико-методологический анализ.- М.: Наука, 1974.- 279 с.
159. Самоукина Н.В. Психологический тренинг для учителя. 2-е изд., испр.- М.: Психотерапия, 2006.- 192 с.
160. Самоукина Н.В. Психология и педагогика профессиональной деятельности. - М.: Ассоциация «ТАНДЕМ»; ЭКМОС, 1999. - 352 с.
161. Сержантов В. Ф., Гречаный В. В., Горбацевич Л. В. и др. Теория личности./ Под ред. В. Ф. Сержантова.- Л.: Изд-во ЛГУ, 1982.- 185 с.
162. Сержантов В. Ф. Природа человека и его судьба (Философская антропология)/Ответственный редактор: доктор философских наук, профессор, член-корр. Петровской Академии Наук и Искусств Г.В. Гребеньков.- СПб., 1994. - 425 с.
163. Слостенин В.А. Педагогика: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / В.А. Слостенин, И.Ф. Исаев, Е.Н. Шиянов://Под ред. В.А. Слостенина.- М.: Академия, 2002.- 576 с.

164. Селье Г. Стресс без дистресса. - Рига: Виета, 1992. - 109 с.
165. Ситников А.П. Теоретические и прикладные основы акмеологического тренинга программно- целевой направленности. Дисс. ... докт. психол. наук. - М., 1995 - 462с.
166. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии.- СПб.: Речь, 2006.- 208 с.
167. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. - СПб.: Речь, 2010.- 350 с.
168. Сиротюк А.С. Профессиональная деятельность психолога по формированию толерантности у детей дошкольного возраста в условиях инклюзивной развивающей среды. Автореферат дис. на соиск. уч. степени канд. психол. наук.-Тверь:ТГУ, 2012.-С.4.-24 с.
169. Словарь иностранных слов. - М.: Русский язык, 1980.- С.416.
170. Словарь предпринимателя/ Под ред. АЛ. Иванова, Н.Н. Пилипенко - М.: МГСУ: Изд-во "Союз", 2007.- С.288. -368 с.
171. Смирнов Б.А., Душков Б.А., Космолинский Ф.П. Инженерная психология (Экономические проблемы).- М.: Экономика, 1983.- 224 с.
172. Современная психология: Справочное руководство.// Под ред. В.Н. Дружинина. - М.: ИНФРА-М, 1999.-688 с.
173. Смирнов Б.А., Душков Б.А., Космолинский Ф.П. Инженерная психология (Экономические проблемы).- М.: Экономика, 1983.- 224 с.
174. Спасенников В.В. Конструирование и использование психодиагностических и дидактических тестов. Учебное пособие.- Калуга: Гос.пед. институт им. К.Э. Цолковского, 1991.- 116 с.
175. Стасенко Е.В. Психологические особенности личности женщин, успешно самореализующихся в профессиональной деятельности: Автореф. дисс. . канд. психол. наук.- Барнаул: БГПУ, 2007. - 23 с.
176. Суходольский Г.В. Структурно-алгоритмический анализ и синтез деятельности.- Л.: Изд-во Ленинградского ун-та, 1976.- 120 с.

177. Сьюэлл К. Клиенты на всю жизнь/Карл Сьюэлл, Пол Браун; пер. с англ., М. Иванова и М. Фербера - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2005.-224 с.
178. Талантливый HR-директор - успех компании [электронный ресурс]. <http://www.abnews.ru/?p=novosti91&news=113227>. (дата обращения: 01.11.2013).
179. Теплов Б.М.. Способности и одарённость// Проблемы индивидуальных различий.- М.: Просвещение, 1961.- С.9-20.
180. Титова Е.В. Влияние карьерной успешности супругов на отношения в семье: Автореф. дисс. . канд. психол. наук.- Ставрополь: СевКавГТУ, 2001.-26 с.
181. Ткаченко Е.М., Федоришин Б.А., Ящишин О.Е. Психологическое изучение профессий с целью профконсультации // Психологические вопросы профессиональной пригодности.- Вильнюс, 1981.-С.114-117.
182. Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала. Учебно- практическое пособие.- М.: Дело, 2003.- 272 с.
183. Тропотяга П.А. Психологические детерминанты профессиональной успешности будущего специалиста: Дисс. . канд. психол. наук. - Иркутск, 2009.-211 с.
184. Узнадзе Д. Н. Экспериментальные основы психологии установки. - Тбилиси, 1961.- 210 с.
185. Учадзе Л.Г. Субъектность как фактор профессиональной успешности менеджеров: Дисс. . канд. психол. наук. – Сочи, 2010.- 210 с.
186. Федотов С.Н. Совершенствование системы профессионального психологического отбора операторов сенсомоторного профиля. Диссерт. ...канд. психол. наук.- Тверь: ТГУ, 1994.- 221 с.
187. Федотов С.Н. Психологические основы формирования профессиональной пригодности сотрудников органов внутренних дел: Автореф. дисс. . докт. пси-хол. наук.- Тверь: ТГУ, 2001. - 52 с.
188. Федотов С.Н. Потребности, мотивы и мотивация личности (учебное пособие).- М.: Изд-во МНЭПУ, 2007.-72 с.

189. Федотов С.Н. Психология профессии. Монография. - Тверь: Чудо, 2000.- 156 с.
190. Федотов С.Н., Долгова Т.П., Спасенников В.В. Психология потребностей, мотивов и эмоций. Учеб. пособие.-Тверь:ТГТУ,1997.- 122 с.
191. Хачатуров Т.С. Эффективность капитальных вложений.- М.: Экономика, 1979.-С.28.- 336 с.
192. Хейне П. Экономический образ мышления: пер. с англ. 5-го изд. — М.: Новости, 1991.-С.170. -704 с.
193. Фрейд З. Основные принципы психоанализа. Пер. с нем. - М., 1998.- 288 с.
194. Хекхаузен Х.. Мотивация и деятельность в 2 т.// Пер. с немец. под ред. Величковского Б.М.. - М.: Педагогика, т.1, 1986 . – 459 с.
195. Холлинг Х, Кокович И. Оценка профессиональной деятельности. Иностранная психология, 1995, Т.3, №5, с. 49-56.
196. Хуснутдинов Р.Р. Психологические факторы успешности предпринимательской деятельности малого бизнеса: Дисс. . канд. психол. наук. – Казань, 2007.- 159 с.
197. Чернышова О.В., Федотов С.Н. Теоретико-методологические основы исследования психологических факторов успешности профессиональной деятельности специалистов (коллективная монография)//Тверь: Чудо, 2011.- 192 с.
198. Чернышова О.В. Разработка методики прогнозирования профессиональной успешности мастеров-консультантов технических центров автомобильных компаний //Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. № 2, 2013. - С. 258-265.
199. Чикер В.А. Связь интеллектуальных особенностей личности с эффективностью деятельности инженеров: Автореферат дисс...канд. психол. наук.- Д., 1981.- 30 с.

200. Шалаков Ю.А. Влияние профессионального самообразования на эффективность деятельности офицера налоговой полиции./ Диссертация ... канд. психол. наук. - М., 2000.-161 с.
201. Шапиро С. Мотивация. - М.: ГроссМедиа, 2008.-224 с.
202. Шевченко Н.Г. Личностная рефлексия как фактор успешной самореализации женщин зрелого возраста: Автореф. дисс. . канд. пси-хол. наук.- Сочи: НОЦ РАО, 2007. - 16 с.
203. Шадриков В.Д. Психология деятельности и способности человека. - М.: Логос, 1998. - 320 с.
204. Шадриков В. Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности.- М., 1982.- 187 с.
205. Шадриков В Д., Дружинин В.Н. Формирование подсистемы профессионально важных качеств в процессе профессионализации // Проблемы индустриальной психологии. - Ярославль: ЯрГУ, 1979. - С.3-18.
206. Шеховцева Л.Ф., Тютюнник Е.И. Рабочая книга профориентатора и профконсультанта (Психogramмы 269 профессий): Методическое пособие. – СПб.: Центральный институт повышения квалификации руководящих работников и специалистов профессионального образования МО РФ, 1997. – 318 с.
207. Шарейко Н.Л. Успешность, как качество жизни [эл. ресурс]. [http://www. kindergenii.ru/ HTMLs/ articles/uspeh.htm](http://www.kindergenii.ru/HTMLs/articles/uspeh.htm). (дата обращения: 01.11.2013).
208. Шлаен П.Я. К вопросу оценки эффективности систем "Человек-машина". В кн. Эргономика (принципы и рекомендации). Выпуск 1. М.: ВНИИТЭ, 1970.- С.235 – 244.
209. Шлаен П.Я. Проблемы эргономического (инженерно-психологического) обеспечения разработки и эксплуатации систем человек-машина / Проблемы инженерной психологии. - Ярославль: Изд-во Ярославского ун-та, 1976.- С. 249-271.

210. Эйфус Э.Э. Влияние профессионально важных качеств на эффективность труда.- Вильнюс., Лайма., 2008.-С.25. – 231 с.
211. Эшби У.Р. Введение в кибернетику /Перевод с английского Д. Г. Лахути //Под редакцией В. А. Успенского с предисловием А. Н. Колмогорова.- М.: Иностранная литература, 1959.- 432 с.
212. Юдин Э.Г. Системный подход и принцип деятельности.- М.: Наука, 1978.- 392 с.
213. Якунина Ю.Е. Субъективные критерии эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа "человек-человек": Дисс. . канд. психол. наук. – М., 2004.- 175 с.
214. Ярошевский М.Г. Системность, гомеостаз и активность организма// Системные исследования. - М.: Наука, 1978. С. 169-184.
215. Bandura A. Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change.- Psychological Review, 1977, 84.
216. Bandura A., Kupers C. J. Transmission of patterns of self-reinforcement through modeling.- Journal of Abnormal and Social Psychology, 1964, 69.
217. Bandura A., Perloff B. Relative efficacy of self-monitored and externally imposed reinforcement systems. - Journal of Personality and Social Psychology, 1967, 7.
218. Hoppe F. Untersuchungen zur Handlungs- und Affektpsychologie. IX. Erfolg und Mißerfolg. - Psychologische Forschung. 1930, 78.
219. Lewin K. Principles of Topological Psychology. N.Y., 1936; Murray E. J., Berkun M. M. Displacement as a function of conflict.-Journal of Abnormal and Social Psychology, 1955, 51.
220. Murray H. A. The effect of fear upon estimates of the maliciousness of other personalities.- Journal of Social Psychology, 1933, 4.
221. Murray H. A. Explorations in Personality. N. Y., 1938.

222. Murray H. A. Thematic Apperception Test Manual. Cambridge, 1943;
Murray H. A. Toward a classification of interaction.-In: T. Parsons, E. A. Shils
(eds.). Toward a General Theory of Action. Cambridge, Mass., 1951.

223. McClelland D. C., Atkinson J. W., Dark R. A., Lowetl E. L. The
Achievement Motive. N. Y., 1953.

224. McClelland D. C. Assessing Human Motivation. N. Y., 1971.