

**Чернышова Ольга Викторовна**

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

19.00.03 — психология труда, инженерная психология,  
эргономика по психологическим наукам

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой  
степени кандидата психологических наук

Диссертационная работа выполнена на кафедре общей психологии и психологии труда НОУ ВПО «Тверской институт экологии и права»

**Научный руководитель** доктор психологических наук, профессор,  
**Федотов Сергей Николаевич**

**Официальные оппоненты:** **Стрелков Владимир Иванович,**  
доктор психологических наук, профессор,  
ректор НОЧУ ВПО «Столичная Академия  
малого бизнеса (институт)»

**Филиппченкова Светлана Игоревна,**  
кандидат психологических наук, доцент,  
доцент кафедры психологии и философии  
ГБОУ ВПО «Тверской государственный тех-  
нический университет»

**Ведущая организация** НОУ ВПО «Институт мировых цивилиза-  
ций»

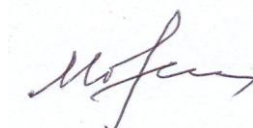
Защита состоится « 20 » апреля 2014 г. в 12 часов на заседании диссертационного совета Д 212.263.01 при ГОУ ВПО «Тверской государственный университет» по адресу: 170100, г. Тверь, Студенческий пер., д. 12, ауд. 425.

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке ФГБОУ ВПО «Тверской государственный университет».

Электронная версия автореферата размещена на официальном сайте Высшей аттестационной комиссии Министерства образования и науки РФ <http://vak.ed.gov.ru>; на сайте ФГБОУ ВПО «Тверской государственный университет» <http://universiti.tversu.ru>

Автореферат разослан «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета,  
кандидат психологических наук



М.В.Мороз

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

**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 является поиск новых психотехнологий и совершенствование существующей практики 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 цен-

тров 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 А.В., Деркача А.А., Климова Е.А., Митиной Л.М., Поваренва Ю.П., Родиной О.Н., Федотова С.Н., Шлаена П.Я. и др.

Исследования, проведенные Аткинсоном Дж., Батуриным Н.А., Ефремовой О.И., Занюк С.С., Климовым Е.А., Манухиной С.Ю., Родиной О.Н., Хекхаузеном Х., Холлинг Х. и Кокович И., 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., Ксенчук Е.В., Киянова М.К., Кубышкина М.Л., Курбатов В.А., Могилевкин Е.А.) 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.), субъективные критерии эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа "человек-человек" (Якунина Ю.Е.), влияние профессионального самообразования на эффективность деятельности офицера налоговой полиции (Шалаков Ю.А.), психологические условия эффективности деятельности командира подразделения частей оперативного назначения внутренних войск МВД России в экстремальных ситуациях (Камышанов А.А.), психолого-педагогическое сопровождение студентов колледжа как условие повышения эффективности их учебно-профессиональной деятельности (Власкина И.В.), связь интеллектуальных особенностей личности с эффективностью деятельности инженеров (Чикер В.А.), влияние самоорганизации на повышение эффективности управленческой деятельности офицеров МВД (Левандовская О.Я.) 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 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 дело, на общение), профессионального самосознания (ориентации во времени, опоры на себя).

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 прогнозированию 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 представления в области психологии труда, а также эргономики об индивидуально-психологических и личностных факторах, влияющих на эффективность 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-Краре - 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., личностный опросник «Адаптивность», опросник Басса Б. «Определение направленности личности», опросник Шострома Э. «Самоактуализация личности»; методы математико-статистической обработки результатов (корреляционный и регрессионный анализ).

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

**Надежность и достоверность результатов** нашего диссертационного исследования обеспечивалась ориентацией на теоретико-методологические принципы современной психологии труда, применением специально разработанного научно-методического аппарата исследования психологических факторов, детерминирующих эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов; синтезом комплекта психодиагностических методик для сбора эмпирических данных, использованием математико-статистических методов их анализа; всесторонним сопоставлением полученных научных результатов с данными предшествующих исследований; сочетанием процедур качественного и количественного анализа, статистической значимостью полученных результатов, а также их табличного и

графического представления с использованием стандартных пакетов программ.

**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.

Показано, что важная роль в деятельности мастера-консультанта принадлежит коммуникативной деятельности. Обоснована значимость 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 профессиональной 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), ассертивность, мотивация достижения результатов и личностного развития (самосовершенствования). При этом негативно влияют на эффективность профессиональной деятельности мастеров-консультантов такие психологические характеристики, как склонность 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 пси-

хологических факторов, как самоконтроль, экспрессивность, внутриличностный эмоциональный интеллект, логичность, продуктивность (интеллект), асертивность, 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 12 приложений. Объем основного текста составил 158 страниц. Содержание текста подробно проиллюстрировано 11 таблицами и 12 рисунками. Библиография насчитывает 231 наименование, из них 10 на иностранных языках.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

**Во введении** обосновывается актуальность темы исследования, анализируется степень её разработанности, определяются цель, объект и предмет, гипотезы и задачи исследования, описываются использованные методы, характеризуется научная новизна, теоретическая и практическая значимость диссертационной работы, формулируются положения, выносимые на защиту.

**В первой главе** "Теоретико – методологические предпосылки исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров – консультантов" осуществлен анализ факторов, обуславливающих потребность практики сервисных центров автомобильных компаний в повышении эффективности профессиональной деятельности мастеров - консультантов, рассмотрены основные теоретические подходы, а также методологические принципы исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности специалистов.

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

Чтобы проводить успешную 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, а это невозможно сделать без научно обоснованного подхода к ориентации в мире профессий, психологического анализа профессиональной деятельности и профессиограммы (психограммы) деятельности мастера – консультанта.

**В рамках решения первой задачи исследования** обобщив теоретические подходы к исследованию предмета диссертационной работы, установлено, что эффективность трудовой деятельности определяется наличием профессионально важных качеств, свойств личности и ее профессиональных способностей и индивидуально-психологическими свойствами личности - мотивация профессионального развития, уровень субъективного контроля, состояние индивидуально-психологических функций специалиста, эмоциональная устойчивость, представление индивида о своей личности (Я-концепция), принятие работником себя как профессионала.

В исследовании мы исходили из понимания эффективности профессиональной деятельности как сложной интегральной характеристики, включающей в себя компоненты как объективного (успешность и конечный результат деятельности), так и субъективного характера. Мы в своем исследовании склоняемся к точке зрения, что эффективность профессиональной деятельности является интегральной характеристикой, проявляющейся в деятельности и в общении, а потому должна изучаться во взаимодействии индивидуальных, личностных и субъективных качеств.

Соответственно в рамках проведенного анализа современных взглядов на феномен эффективности мы пришли к выводу, что эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта – это интегральная ха-

рактеристика, 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.

При этом необходимо отметить то обстоятельство, что наше диссертационное исследование осуществлялось на общенаучном уровне - в рамках системного подхода, а на конкретно - научном уровне – в рамках субъектно-деятельностного подхода.

**Во второй главе** "Научно - методические основы психологического анализа и прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастера – консультанта" рассмотрены концептуальные подходы к оценке и прогнозированию эффективности профессиональной деятельности, развития психологической компетентности, а также дифференциально-психометрической оценки разработанного научно-методического аппарата прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров - консультантов.

**В рамках решения второй задачи** мы придерживались такого мнения, что использование в проводимом диссертационном исследовании общепринятой классификации профессий Климова Е.А., направленной на решение научно-практических задач, позволит обеспечить сравнимость полученных нами результатов с результатами большинства профессиографических исследований, проводимых в России в конце XX и начале XXI веков.

При этом под психологической структурой деятельности мы понимаем совокупность психических свойств, качеств субъекта труда, организованную для выполнения функций конкретной профессиональной деятельности.

Разработанная нами методика профессиографического исследования деятельности мастеров-консультантов включает в себя комплекс взаимодополняющих друг друга методов. В рамках разработки профессиограммы применялась "формула профессии" на основе подхода Климова Е.А., анализ документов и его частный случай- контент-анализ объявлений кадровых служб автомобильных компаний, специально синтезированная анкета для опроса -экспертов, хорошо знающих специфику деятельности мастера-консультанта сервисного центра, а также математические методы обработки эмпирических данных.

Полученные в процессе профессиографического опроса экспертов результаты в последующем послужили основой для синтеза обобщенной модели деятельности специалиста, модели профессиональной деятельности мастера-консультанта и модели специалиста (см. рис. 1).

В рамках проводимого диссертационного исследования предложено реализовать методику прогнозирования профессиональной эффективности кандидатов на замещение вакантных должностей мастеров-консультантов в виде взаимосвязанных этапов, которые разработаны в диссертации и представлены в автореферате на стр. 19-20.

В нашем случае мы для расчета внешнего критерия - оценки уровня успешности использовали подход, предложенный в работе Никифорова Г.С. с соавторами. За основу 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).

Одной из частных задач проведения эмпирического исследования является оценка действенности разработанного в диссертационной работе научно-методического аппарата прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний.

В процессе осуществления эргономической экспертизы определения целесообразности проведения мероприятий по прогнозированию эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний осуществлялся 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-методических положений прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний были синтезированы частные методики их дифференциально-психометрической оценки, которые подробно и рассмотрим ниже.

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

В интересах оценки прогностической валидности предлагается использовать методический подход, в рамках которого зависимая переменная ( $V_{кр_i}$  - эффективность профессиональной деятельности  $i$ -го мастера-консультанта) может быть рассчитана по приведенной ниже формуле:

$$V_{кр_i} = \sum_{j=1}^n V_{i,j} , \quad (1)$$

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

ОБОБЩЕННАЯ МОДЕЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАСТЕРА-КОНСУЛЬТАНТА

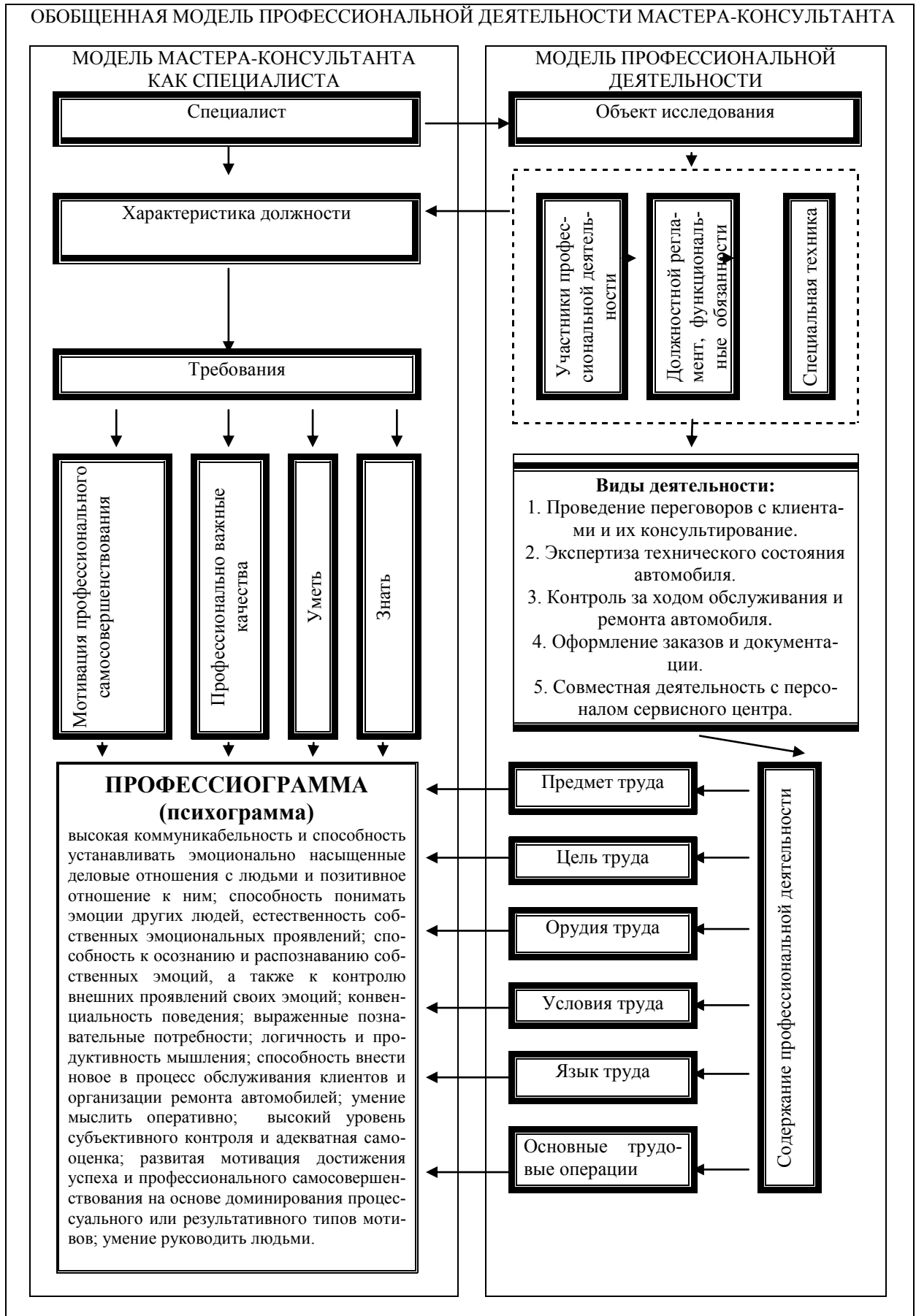


Рис. 1. Обобщенная модель деятельности мастера - консультанта

$V_{i,j}$  – балл экспертной оценки  $i$ -го мастера-консультанта по  $j$ -му показателю ("Самостоятельность и инициативность", "Работоспособность", "Организованность и целеустремленность", "Исполнительность", "Использование рабочего времени", "Умение отстаивать свою точку зрения", "Авторитет", "Поведение в напряженной ситуации", "Контактность", "Профессиональные знания и умения", "Ответственность", "Культурный уровень", "Порядочность и честность", "Отношение к работе", "Умение координировать и взаимодействовать").

**В третьей главе** "Результаты исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров – консультантов" представлены замысел и результаты экспериментального исследования психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов.

**В рамках решения третьей задачи исследования** проведенный нами психологический анализ профессиональной деятельности позволил синтезировать профессиограмму деятельности, а также определить перечень профессионально важных качеств мастера-консультанта на основе содержательно - психологического подхода к классификации профессий Е.А.Климова, контент-анализа объявлений кадровых служб автомобильных компаний и опроса экспертов по специальному опроснику.

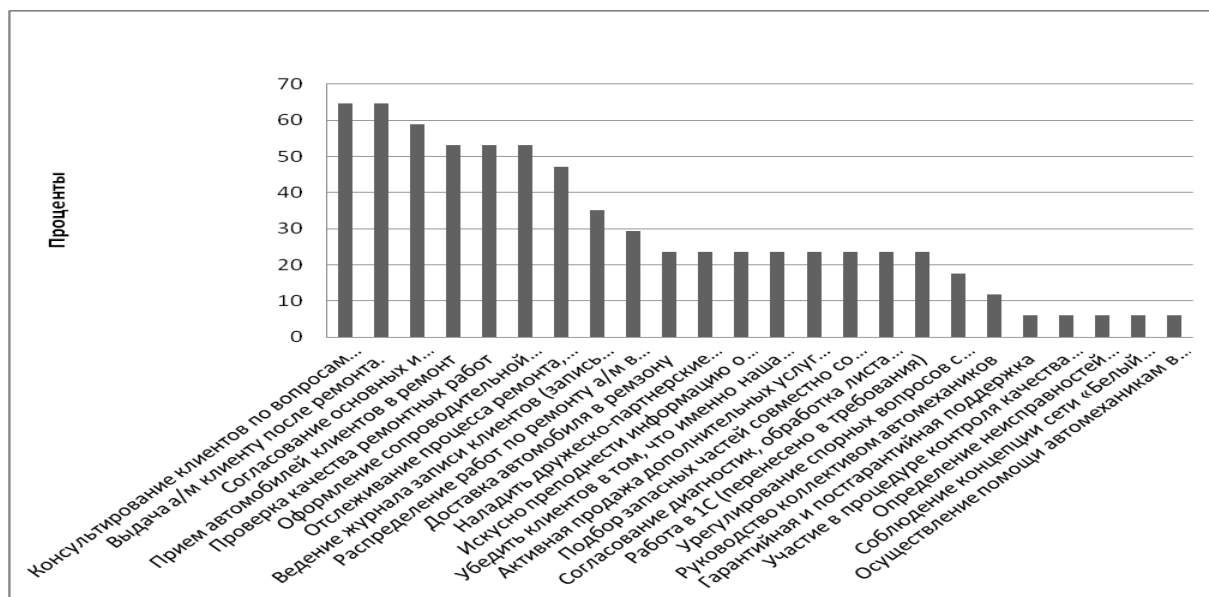
Нами было предпринято исследование с использованием метода контент - анализа объявлений кадровых служб о найме на работу мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний различных городов России. В качестве смысловых единиц нами были выбраны условия труда, требования, предъявляемые работодателем 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. Кроме того, 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. В качестве мотиваторов рассматривается возможность профессионального роста и повышения квалификации сотрудников.

Функциональные обязанности у мастера-консультанта достаточно разнообразны (см.рис.2).

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).

При этом значительный объем функциональных обязанностей связан с взаимодействием с клиентом (согласование основных и дополнительных работ с клиентом и/или страховой компанией, грамотное общение с клиентом; консультирование клиентов по вопросам технического обслуживания, гаран-

тийного обслуживания, стоимости и сроках ремонта, в том числе по телефону; у регулирование спорных вопросов с клиентами; разрешение конфликтных ситуаций; активная продажа дополнительных услуг и оборудования (автозапчастей).



**Рис. 2. Результаты контент-анализа функциональных обязанностей мастера - консультанта в объявлениях кадровых служб**

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 в диссертации и в тоже время позволяет конкретизировать составляющие этой формулы и внести коррективы в «Опросник для оценки профессионально важных качеств специалиста», который был использован для опроса экспертов и синтеза на основе обработки полученных данных профессиограммы. Предлагая вариант профессиограммы, мы рассматриваем его как один из важных элементов нормативно- правового сопровождения, наличие которого оказывает положительное влияние на действенность мотивации труда, формирование установки на данный вид работы и эффективность профессиональной деятельности мастера-консультанта в целом.



Полученная в диссертационной работе психодиаграмма включает следующие **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; конвенциональность 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 профессионального самосовершенствования и достижения успеха; умение руководить людьми.

**Специальные:** 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; умение ставить задачи по обслуживанию и ремонту автомобилей, контролировать своевременность и качество их выполнения; владение технологиями общения с клиентами как в сервисном центре, так и по телефону; владеть навыками урегулирования конфликтов.

В интересах разработки модели прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов был проведен корреляционный и регрессионный анализ полученных эмпирических данных в ходе психологического обследования испытуемых.

С целью изучения корреляционных зависимостей в нашем исследовании был проведен корреляционный анализ зависимой переменной «эффективность» с психологическими особенностями мастеров-консультантов (независимыми переменными), выявленными в результате применения таких психодиагностических методик, как: Пятифакторный личностный опросник Мак-Крае-Коста, Методика исследования эмоционального интеллекта «Опросник ЭМИн» (Д.В. Люсин), Опросник для оценки структуры мотивов профессиональной деятельности «Мотивационный профиль» Ш. Ричи и П. Мартина, Краткий ориентировочный тест (КОТ), Опросник «Коммуникативная социальная компетентность» (КСК).

Рассмотрим полученный в результате нашего исследования статистически значимый материал. По результатам корреляционного исследования между высокой *эффективностью* профессиональной деятельности и такими характеристиками, как *самоконтроль* ( $p < 0,05$ ), *экспрессивность* ( $p < 0,01$ ), *внутриличностным эмоциональным интеллектом* ( $p < 0,01$ ), *логичность*

( $p < 0,01$ ), *продуктивность (интеллект)* ( $p < 0,01$ ), *ассертивность* ( $p < 0,05$ ), *стремление к достижениям* ( $p < 0,01$ ) и *стремление к личностному развитию* ( $p < 0,01$ ) существует прямая тесная взаимосвязь.

При этом такие характеристики, как *склонность к асоциальному поведению* ( $p < 0,01$ ) и *стабильные, доверительные отношения* ( $p < 0,01$ ) имеют обратную (отрицательную) взаимосвязь с *эффективностью* профессиональной деятельности и свидетельствует о том, что высокий уровень развития данного качества может негативно сказываться на успешности профессиональной деятельности мастеров-консультантов (Шкала П опросника "Коммуникативная социальная компетентность"). Мастера-консультанты с высокими значениями по данной шкале могут характеризоваться пренебрежением к принятым в обществе социальным нормам, этическим и моральным ценностям, традициям и правилам поведения в организации.

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.

Таким образом, на основе результатов корреляционного анализа эмпирических данных можно констатировать, что высокий уровень по шкале *самоконтроля* обусловлен самостоятельностью выбора способов действия и мышления как в творчестве, так и в исследовательской активности, а также успешностью выполнения принятых решений.

Мастера-консультанты, у которых выявлены высокие показатели по шкале *экспрессивности*, отличаются любознательностью, проявляют интерес к различным сторонам жизни, посещают различные семинары и тренинги, они легко обучаются, чаще доверяют своим чувствам и интуиции, а с высокими показателями по шкале *внутриличностного эмоционального интеллекта* 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.

Высокая оценка по шкале *логичности* связана с развитым логическим мышлением, сообразительностью, а низкая оценка - с невнимательностью или со слабо развитым логическим мышлением мастеров-консультантов.

Взаимосвязь уровня *продуктивности (интеллекта)* и эффективности профессиональной деятельности очевидна. 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.

Под ассертивностью (от английского слова *assertoneself*, что означает отстаивать свои права) понимается свобода от чужой воли, самоопределённость. А если быть более точными - это способность человека конструктивно отстаивать свои права, демонстрируя позитивность и уважение к другим, при этом принимая ответственность за свое поведение.

Данная характеристика говорит о том, что мастер-консультант, ведущий себя ассертивно, способен ясно и четко сформулировать, какой ему видится ситуация, о чем идет речь. Его отличает доброжелательное отношение к людям (клиентам, персоналу сервисного центра) и *адекватная самооценка*. Мастер-консультант умеет слушать других, идти на компромисс и достаточно уверен в себе.

Кроме того, 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.

Для успешных мастеров-консультантов актуальна потребность в совершенствовании, росте и развитии как личности. Имеет место стремление к самостоятельности, независимости и самосовершенствованию.

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

Для прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов в диссертации предложен интегральный показатель, разработанный на основе регрессионного анализа эмпирических данных и внешнего критерия, рассчитываемого по формуле 1.

В нашем исследовании была реализована методика прогнозирования профессиональной эффективности кандидатов на замещение вакантных должностей мастеров-консультантов в виде следующих взаимосвязанных этапов:

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

2) Расчет частных показателей по результатам психодиагностического обследования мастеров-консультантов.

3) Вычисление интегрального (обобщенного) показателя в соответствии с полученным в ходе диссертационного исследования уравнением регрессии.

4) Перевод интегрального показателя в стэны.

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

6) Индивидуальное собеседование специалиста по персоналу с кандидатами и уточнение группы профессиональной эффективности.

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

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

$$L = -13,8 + 0,13 \cdot X_1 + 0,7 \cdot X_2 + 0,55 \cdot X_3 - 0,55 \cdot X_4 + 0,31 \cdot X_5 + 0,12 \cdot X_6 + 0,14 \cdot X_7 - 0,8 \cdot X_8 + 0,16 \cdot X_9 + 0,14 \cdot X_{10}, \quad (2)$$

где:

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

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

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

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

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

X6 - Интегральный показатель общих способностей теста КОТ;

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

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

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

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

Заключение по результатам психологического обследования кандидатов на замещение вакантных должностей мастеров-консультантов производится в соответствии с критериями представленными ниже в таблице 1.

Таблица 1. Группы (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

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 эффективности их профессиональной деятельности.

**В рамках решения четвертой задачи исследования** для проведения формирующего эксперимента, который проводился в феврале-мае 2013 года, нами были сформированы экспериментальная (ЭГ) и контрольная (КГ) группы из числа мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний.

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.

Разработка методики комплексной формирующей Программы развития психологической компетентности мастеров-консультантов на базе социально-психологического тренинга основывалась на работах таких специалистов, как Ю.Н. Емельянов, Н.В. Кузьмина. В процессе проведения занятий использовались в том числе и модифицированные упражнения И.С. Вачкова, С.И. Макшанова, М. Кипнис, Д.М. Рамедник, Н.В. Самоукиной, Е.В. Сидоренко, Н.Ю. Хрящевой. Предлагаемая комплексная программа разрабатывалась с учетом цели и исходной гипотезы исследования, результатов оценки психологических факторов эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, с опорой на математическую модель оценки и прогнозирования эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, разработанную на основе регрессионного анализа.

Программа тренинга развития психологической компетентности мастеров-консультантов содержит следующие разделы:

- тренинг коммуникативной компетентности;
- тренинг мотивации и целеполагания;
- тренинг профессионального самосознания.

Общее количество часов программы социально-психологического тренинга составило 36 часов. Программа направлена на самопознание и саморазвитие личности мастера-консультанта.

По окончании реализации программы, был проведен констатирующий эксперимент с анализом полученных данных в экспериментальной и контрольной группах, с целью определения ее эффективности. Следует отметить, что по результатам статистического исследования показатели испытуемых контрольных и

экспериментальных групп перед началом формирующего эксперимента 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 G - критерий знаков. Необходимым условием для проведения эксперимента было равенство двух групп (контрольной и экспериментальной), что нам удалось соблюсти. G- критерий знаков предназначен для выявления общего направления сдвига исследуемого признака. Под сдвигами мы понимаем разницу между значениями  $i$ -ного наблюдения в первом и повторном измерении. Он позволяет в процессе анализа экспериментальных данных установить, в каком направлении в целом изменяются значения исследуемого признака в выборке при переходе от первого измерения к проведенному повторно: изменяются ли показатели в сторону повышения, улучшения или, наоборот, в сторону понижения, ухудшения (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 диссертационном исследовании нами фиксировались значения переменной «Личностный адаптивный потенциал».

Обращает на себя внимание то обстоятельство, что позитивные изменения в экспериментальной группе, выявленные в процессе повторного исследования у мастеров-консультантов (достоверный уровень различия  $p < 0,05$ ), имели место в 91 проценте случаев.

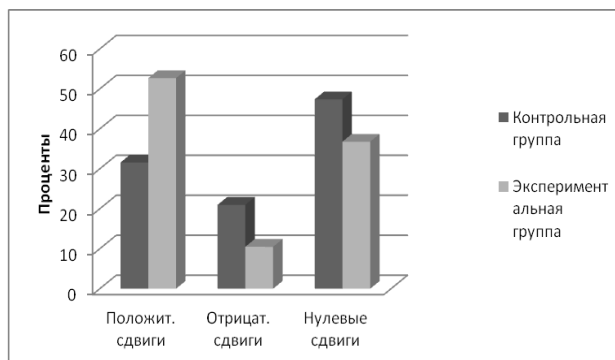
У мастеров-консультантов, прошедших тренинги, усиливается способность рационального познания партнера по общению, проявляющаяся в целенаправленном внимании к личностным особенностям клиента (специалиста), его состоянию или поведению; улучшается адаптация к новым условиям деятельности, они в целом успешно и адекватно ориентируются в условиях изменения ситуации, быстро вырабатывают новую стратегию поведения.

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 ( $p < 0,05$ ).

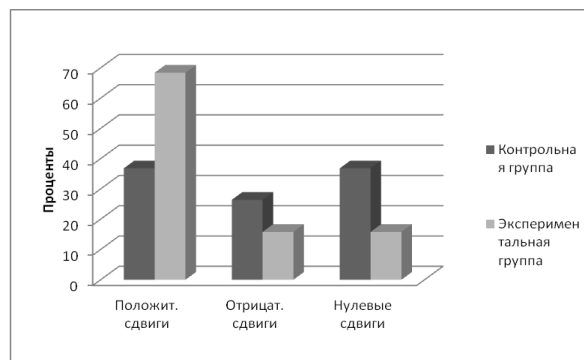
У мастеров-консультантов экспериментальной группы стала более выражена направленность на взаимодействие и сотрудничество в коллективе (см. рис.3).

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" (см. рис.4).



**Рис.3. Динамика переменной "Направленность на взаимодействие и сотрудничество"**

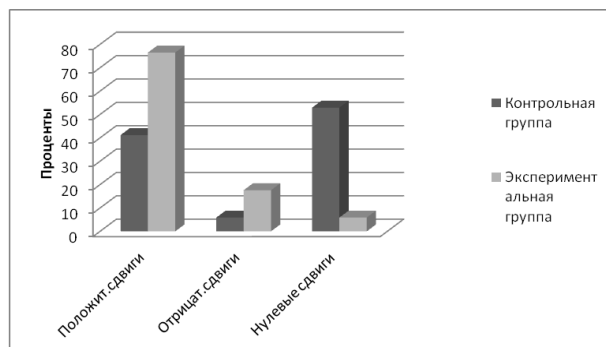


**Рис.4. Динамика переменной "Направленность на дело"**

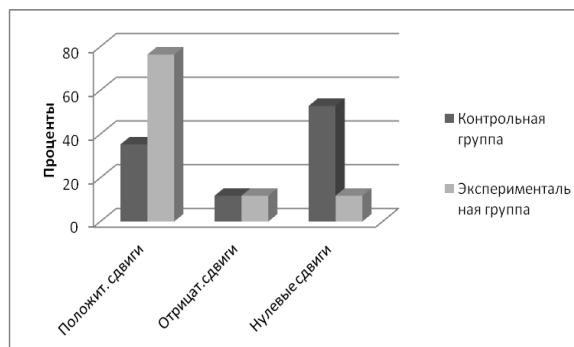
Появилось увлечение процессом самой профессиональной деятельности, осознанием своих целей и направленности, овладением новыми умениями и навыками, необходимыми в профессиональной деятельности мастера-консультанта.

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

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" (см.рис. 5 и 6).



**Рис.5. Динамика переменной "Ориентация во времени"**



**Рис.6. Динамика переменной "Опора на себя"**

После реализации программы «Тренинг профессионального самосознания» обращают на себя внимание положительные изменения в экспериментальной группе мастеров-консультантов, обнаруженные при повторном исследовании 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.

**В рамках решения пятой задачи 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).

Синтезированная профессиограмма и сформированный перечень профессионально важных качеств (ПВК) могут быть найдены применение при совершенствовании таких видов психологической работы, как профессиональная ориентация, профессиональный психологический отбор 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 необходимо в интересах развития психологической компетентности мастеров-консультантов предлагается использовать специально разработанную Программу на основе социально-психологического тренинга. Реализация программы развития психологической компетентности должна осуществляться по запросу руководства структурных подразделений.

Таким образом, в ходе экспериментальной проверки выдвинутые гипотезы получили подтверждение, поставленные задачи были успешно решены.

**В заключении** подводятся основные итоги диссертационного исследования, формулируются основные выводы и намечены перспективы дальнейшего изучения проблемы.

Анализ результатов проведенного исследования подтвердил выдвинутые нами гипотезы и позволил сделать следующие **выводы**:

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

2. Проведенный контент-анализ требований, которые предъявляются кадровыми службами к кандидатам на замещение вакантных должностей мастеров-консультантов сервисных центров показывает, 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.

3. В рамках корреляционного анализа эмпирических данных установлено, что существует прямая взаимосвязь эффективности профессиональной деятельности мастеров-консультантов с такими психологическими факторами, как самоконтроль, экспрессивность, внутриличностный эмоциональный



интеллект, логичность, продуктивность (интеллект), асертивность, 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.

4. По результатам исследования были установлены уровни эффективности, выявлены основные психологические 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.

5. В ходе реализации Комплексной программы развития психологической компетентности мастеров-консультантов выявлено увеличение значений показателей адаптации, мотивации и самоактуализации в контексте их профессиональной деятельности, что, на наш взгляд, свидетельствует об адекватности и действенности разработанного социально-психологического тренинга.

После реализации программы «Тренинг профессионального самосознания» обнаруженные при повторном исследовании позитивные изменения имеют достоверный уровень различия в экспериментальной группе мастеров-консультантов.

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

7. Практическая реализация предлагаемых рекомендаций позволяет повысить объективность оценки, дает возможность сравнения профессионального уровня аттестуемого или претендентов на вакантную должность, создает психологическую основу для формирования установки на профессиональное развитие мастеров-консультантов.

8. 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, раз-

работку рекомендаций по совершенствованию форм и методов формирования мотивации профессионального развития мастеров-консультантов.

## **ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ**

### **Статьи в ведущих журналах, рекомендованных ВАК РФ**

1. Чернышова, О.В. Индивидуально-психологические аспекты профессиональной мотивации мастеров-консультантов дилерских центров автомобильных компаний [Текст] / О.В. Чернышова, С.Н. Федотов // Каспийский регион: политика, экономика, культура.- №4 (33).- 2012.- С.255-259.- общий 0,25 п.л., лично 0,125 п.л.

2. Чернышова, О.В. Разработка методики прогнозирования профессиональной успешности мастеров-консультантов технических центров автомобильных компаний [Текст] / О.В. Чернышова // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология.- № 2.- 2013. .- С. 258-265.- 0,25 п.л.

3. Чернышова, О.В. Профессиональная успешность мастеров-консультантов сервисных систем автомобильных компаний в контексте экономики труда [Текст] / О.В. Чернышова, С.Н. Федотов // Каспийский регион: политика, экономика, культура.- №4 (37).- 2013.- С.98-102. - общий 0,3 п.л., лично 0,15 п.л.

### **Статьи в журналах и сборниках научных трудов**

4. Чернышова, О.В. Теоретико-методологические основы исследования психологических факторов успешности профессиональной деятельности специалистов (коллективная монография) [Текст] / О.В. Чернышова, С.Н. Федотов // Тверь: ЧуДо, 2011. – 192 с.- общий 6,0 п.л., лично 3,0 п.л.

5. Чернышова, О.В. Особенности мотивации мастеров - консультантов автосервисных центров [Текст] / О.В. Чернышова, С.Н. Федотов // Психология управления в современной России: процессы труда и организации. Материалы Международной научно-практической конференции.-Тверь: ТГУ, 2012.-С. 289-294. - общий 0,2 п.л., лично 0,1 п.л.

6. Чернышова, О.В. Оценка эффективности профессионального психологического отбора специалистов [Текст] / О.В. Чернышова, С.Н. Федотов // Много голосов – один мир: Сборник научных статей молодых ученых, посвященный всероссийской молодежной научной психологической конференции «Много голосов – один мир» (психология в зеркале междисциплинарного подхода) / под ред. проф. А.В. Карпова.- Ярославль: Изд-во НПСЦ «Психодиагностика» 2012.-С.171-174.- общий 0,25 п.л., лично 0,125 п.л.

7. Чернышова, О.В. Проблема оценки эффективности процесса формирования профессиональной пригодности специалиста [Текст] / О.В. Чернышова, С.Н. Федотов // Здоровье специалиста: проблемы и пути решения: Материалы III заочной международной научно-практической интернет-конференции. Омск, 1-31 октября 2012 г./отв. ред. Е.С. Асмаковец.-Омск: БОУДПО "ИРОО", 2012.-С.151- 159.- общий 0,5 п.л., лично 0,25 п.л.

8. Чернышова, О.В. Исследование психологической структуры деятельности мастеров-консультантов предприятий автосервиса [Текст] / О.В.

Чернышова // Молодежь - будущее России: материалы V заочно всероссийской научно-практической конференции с международным участием студентов и аспирантов. Омск, апрель 2013/отв. ред. О.Е. Костенко.-Омск: БОУДПО "ИРООО", 2013.- 0,3 п.л.

9. Чернышова, О.В. Научно-методические основы психологического анализа деятельности мастера – консультанта технического центра автомобильной компании [Текст] / О.В. Чернышова, С.Н. Федотов //Сборник научных трудов, выпуск №9.-Российская академия естественных наук, международный фонд «Знамя Победы», Москва-Смоленск: изд-во «Смядынь», 2013.- С.267-278. - общий 0,75 п.л., лично 0,375 п.л.

10.Чернышова, О.В. Проблема оценки и прогнозирования профессиональной успешности мастера-консультанта технического центра автомобильной компании [Текст] / О.В. Чернышова // Сборник научных трудов, выпуск №9.-Российская академия естественных наук, международный фонд «Знамя Победы», Москва-Смоленск: изд-во «Смядынь», 2013.- С.279-292.- 0,75 п.л.

11.Чернышова, О.В. Исследование особенностей профессиональной деятельности мастеров-консультантов автодилерских центров на основе контент-анализа объявлений кадровых служб [Текст] / О.В. Чернышова, С.Н. Федотов //Человеческий фактор: Проблемы психологии и эргономики, №4 (67). Материалы VIII Международной конференции "Психология и эргономика: единство теории и практики", часть 3 (24-25 сентября 2013 года, г. Тверь), 2013.-С.131-136. - общий 0,6 п.л., лично 0,3 п.л.

12.Чернышова, О.В. Оценка и прогнозирование профессиональной успешности мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных концернов [Текст] / О.В. Чернышова, С.Н. Федотов // Инновационные методы и модели в экономической психологии, эргономике, производственном менеджменте: материалы V Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Брянск, 24-25 октября 2013 г.-Брянск: БГТУ, 2013.-С.319-324. - общий 0,6 п.л., лично 0,3 п.л.

13. Чернышова, О.В. Оценка и прогнозирование успешности профессиональной деятельности мастеров-консультантов дилерских центров автомобильных компаний [Текст] / О.В. Чернышова // Здоровье специалиста: проблемы и пути решения: материалы IV заочной международной научно-практической интернет-конференции. Омск, Пловдив, 1-31 октября 2013г./отв. ред. Е.С. Асмаковец.-Омск: БОУДПО "ИРООО", 2013.- 0,3 п.л.

Общий объем публикаций – 6,025 печатных листа.

Технический редактор А.В. Жильцов  
Подписано в печать 10.02.2014. Формат 60x84<sup>1/16</sup>.  
Усл. печ. л. 1,62. Тираж 100. Заказ № 55.  
Тверской государственный университет  
Редакционно-издательское управление  
Адрес: 170100, г. Тверь, ул. Желябова, 33.  
Тел. РИУ (4822) 35-60-63.