

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра «Дошкольная педагогика, прикладная психология»

(наименование кафедры)

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки, специальности)

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему **ИНДИВИДУАЛЬНО-ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ В
СООТНОШЕНИИ С УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ТРУДОМ
ОФИЦИАНТОВ**

Студент

Н.В. Гайнуллова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

В.В. Пантелеева

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Допустить к защите

Заведующий кафедрой д.п.н., профессор, О.В. Дыбина

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

(личная подпись)

« _____ » _____ 2019г.

Тольятти 2019

Аннотация

Бакалаврская работа рассматривает актуальную проблему изучения индивидуально-типологических особенностей, удовлетворенность трудом на примере официантов.

Выбор темы обусловлен актуальностью проблемы и недостаточной изученностью данной проблемы.

Целью работы является изучение и проведение психологического анализа удовлетворенности трудом официантов в соотношении с их индивидуально-типологическими особенностями.

Бакалаврская работа основана на гипотезе, что удовлетворенность трудом официантов зависит от силы процессов возбуждения и торможения, их уравновешенности и подвижности.

В ходе работы решаются задачи: анализ современных психологических подходов к проблеме индивидуально-типологических особенностей личности в трудах отечественных и зарубежных авторов; проведение эмпирического исследования удовлетворенности трудом официантов в соотношении с их темпераментом; анализ результатов исследования и выводы.

Бакалаврская работа имеет новизну, теоретическую и практическую значимость; состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (69 наименований). Текст проиллюстрирован рисунками и диаграммами. Объем работы – 58 страниц.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1. Отечественные и зарубежные подходы к исследованию индивидуально-типологических особенностей личности в психологической науке	7
1.1 Понятия «индивидуально-типологические особенности» и темперамента в отечественных и зарубежных исследованиях	7
1.2 Психологические подходы к содержанию понятия «удовлетворенность трудом»	17
1.3 Специфика профессиональной деятельности официантов.....	24
Выводы по первой главе.....	26
Глава 2. Эмпирическое исследование удовлетворенности трудом официантов в соотношении с индивидуально-типологическими особенностями	28
2.1 Организация и методы исследования.....	28
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования индивидуально-типологических особенностей в соотношении с удовлетворенностью трудом официантов	30
Выводы по второй главе.....	46
Заключение.....	49
Список используемой литературы	52

Введение

Актуальность исследования. В настоящее время на первый план выдвигаются вопросы развития человека в быстро меняющемся обществе. Поэтому оценка степени удовлетворенности человека качеством жизни приобретает особый смысл. Важным оказывается влияние не только общества на человека, но и самого человека на социальную жизнь, ее преобразование и тем самым на создание наиболее благоприятной ситуации для своего духовного становления. Впрочем, в имеющихся условиях экономической, политической и нравственной нестабильности человек часто оказывается не готовым к такому взаимодействию с социумом, с коллективом, ближайшим окружением, конкретными людьми, а это сильно тормозит процесс его развития.

Можно предположить, что существует взаимосвязь между индивидуально-типологическими особенностями человека и степенью его удовлетворенности трудом. На современном этапе в сфере обслуживания наблюдается достаточно высокая конкуренция. Это предполагает, что предприятия, поставляющие подобного вида услуги, находятся в ситуации постоянного развития, чтобы удовлетворять потребности клиентов и соответствовать новым веяниям. Все это непосредственно сказывается на персонале и его удовлетворенности трудом.

Таким образом, актуальность данного исследования обусловлена высокой социальной значимостью психологического состояния работников в современных социально-экономических условиях.

Несмотря на то, что данная тема активно исследуется как зарубежными, так и отечественными авторами (Brunstein J.C., Campbell A., Clark A.E., Diener E., Hayes N. [67], Stephen J., Виноградова Г. А. [42], Куликов Л.В. [46], Мельникова Н.Н., Харченко К. В., Ширяева О.С.), единого определения удовлетворенности жизнью и ее факторов нет. В целом, удовлетворенность понимается как субъективная оценка качества тех или

иных объектов, условий жизни и деятельности, жизни в целом, отношений с людьми, самих людей, в т. ч. и самого себя (самооценка). Считается, что психологическое (субъективное) благополучие является близким удовлетворенности конструктом.

В своем исследовании мы опирались на исследования таких авторов как: Дмитриева М.А., Ковалев С.В., Кудашев А.Р., Куликов Л.В., Лазарева Н.В., Муздыбаев К., Реан А. А., Розанова М. А., Созонтов А. Е., Соколова М.В., Шамионов Р. М., Яничев П. И., Аргайл М., Бонивелл И., Рифф К., Франкл В., Фрейд З., Эриксон Э. и др.

Цель исследования: изучить и провести психологический анализ удовлетворенности трудом официантов в соотношении с их индивидуально-типологическими особенностями.

Объект исследования: удовлетворенность трудом официантов.

Предмет исследования: индивидуально-типологические особенности в соотношении с удовлетворенностью трудом официантов.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что удовлетворенность трудом официантов зависит от силы процессов возбуждения и торможения, их уравновешенности и подвижности.

Задачи исследования:

1. Проанализировать современные психологические подходы к проблеме индивидуально-типологических особенностей личности в трудах отечественных и зарубежных авторов.

2. Провести эмпирическое исследование удовлетворенности трудом официантов в соотношении с их темпераментом.

3. Проанализировать результаты исследования и сделать выводы.

Научно-исследовательская работа проводилась на базе одного из ресторанов мясной кухни «Стейк хаус Рибай» г.о. Тольятти. Выборку исследования составили 18 человек в возрасте от 18 до 25 лет.

Методы и методики исследования.

1. Теоретический анализ отечественной и зарубежной литературы по проблеме исследования;

2. Применение психодиагностических методик;

3. Качественный анализ полученных результатов.

Для нашего исследования нами были отобраны следующие методики:

1. «Интегральная удовлетворенность трудом» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.).

2. Методика изучения структуры темперамента Я. Стреляу (адаптация Н.Н. Даниловой, А.Г. Шмелева).

Практическая значимость исследования состоит в применении полученных результатов психологического исследования для отбора на должности официантов и оказания консультативной помощи в формировании индивидуального стиля деятельности, способствующего более высокой удовлетворенности в профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, выводов, заключения и списка используемой литературы.

Глава 1. Отечественные и зарубежные подходы к исследованию индивидуально-типологических особенностей личности в психологической науке

1.1 Понятия «индивидуально-типологические особенности» и «темперамент» в отечественных и зарубежных исследованиях

Структура личности в научной литературе представляет собой совокупность представлений, включающих в себя различные подструктуры личности. В процессе этого можно наблюдать, как низшие структуры подчиняются более высшим и характеризуются возложенными на них подструктурами характера и способностей.

По мнению В.В. Белоуса, который считал, что темперамент – это специфическая характеристика личности с точки зрения динамической особенности ее психической активности: скорость, ритм, яркость, темп, насыщенность. Деятельность психических состояний и процессов определяются представленными характеристиками [6].

В.С. Мерлин под темпераментом понимал особенность личности, которая складывается в процессе получения опыта, в личностном плане основываясь на преобладающий тип нервной системы. Темперамент является одним из компонентов структуры личности человека, который обусловлен биологически [39].

В психологии представлены четыре вида темперамента: меланхолик, холерик, флегматик, сангвиник. Изучая темперамент, В.М. Русалов говорит о необходимости изучения психических отличий по таким параметрам как: глубина, динамичность действий, эмоциональная сфера, насыщенность, скорость, эмоциональная чувствительность и другие индивидуальные характеристики жизнедеятельности психологического плана [53].

По мнению Я. Стреляу [56], именно темперамент отражает стороны поведения динамического плана. Они характеризуются врожденным

характером. Если сравнивать темпераментальные свойства личности по сравнению с другими психологическими особенностями личности, то можно говорить, что они обладают устойчивостью, стабильностью и они неизменны. Итак, по мнению Я. Стреляу, темперамент – это индивидуальные свойства психики, которые активизируют психическую деятельность индивида с точки зрения динамичности. Данные свойства психики, вступая во взаимосвязь между собой, представляют вид темперамента.

Общая психическая активность человека представляет собой основной компонент в структуре темперамента. Сущность психической активности заключается в том, что человек стремится проявить себя, при этом изменяя и осваивая внешнюю реальность [56].

Общая психическая активность индивида включает в себя качества, которые являются составляющими второй – двигательный, моторный компонент. Здесь основную роль играют качества, которые тесно взаимосвязаны с функцией двигательного аппарата.

По мнению В.С. Мерлина, двигательный компонент включает в себя такие динамические качества как: размах, силу, реактивность, резкость, ритмичность и другие явления мышечного движения. В совокупности особенности словесной и мышечной моторики представляют сторону темперамента, которая может оцениваться и наблюдаться [39].

В своем исследовании В.Д. Небылицин предлагал различать два основных компонента – это эмоциональность и общая активность. Общая активность характеризуется индивидуальными качествами, которые выражают потребность человека выразить себя по отношению к окружающей реальности, или поступках, направленных на овладение и порабощение окружающей действительности [45].

По мнению В.Д. Небылицына, основным компонентом темперамента является эмоциональность. Она представляет собой комплекс качеств и свойств, которые характеризуют особенности течения, появления и завершения различных состояний, эмоций и аффектов [44]. Три типа активности выделяются

В.Д. Небылицыным:

1. Интеллектуальная.
2. Моторная.
3. Коммуникативная [44].

Древнегреческий мыслитель Гиппократ является автором науки о темпераментах. Он говорил о том, что все люди отличаются друг от друга на основании ведущих «соков» жизни. Под «соками» жизни он подразумевал черную желчь, кровь, желтую желчь и флегму. Первичную типологию темпераментов предложил доктор К. Гален, который основывался на учении Гиппократа. Он говорил о том, что тип темперамента зависит от преобладания какого-либо одного из «соков» в теле человека. Именно К. Галену принадлежит первоначальная теория темпераментов, которая используется и на современном этапе. Так, сангвиник – это «кровь», меланхолик – это «черная желчь», флегматик – это «флегма», холерик – это «желчь». Достаточно продолжительное время данная теория о типах темперамента была основной.

Теоретический анализ исследований В.Д. Небылицына [44], Я. Стреляу [56], И.П. Павлова, В.М. Русалова [55] свидетельствуют о том, что существует разделение типов темперамента на такие составляющие как: темперамента действия и темпераменты чувства. В свою очередь, они подразделяются на два типа, что в результате нам предоставляются четыре вида темпераментов. Охарактеризуем данные виды темперамента.

Характерными особенностями сангвиника являются такие характеристики: человека сангвинистического типа темперамента отличает беспечность, ребячество, любая вещь вызывает полный восторг и ей придается большое значение, однако проходит время и о вещи уже забыто. Также характерной особенностью являются пустые разговоры, человек данного типа не выполняет свои обещания, хотя и много обещает. Это связано с тем, что. Пообещав, человек еще не подумал, сможет ли он выполнить свое обещание. Сангвиник характеризуется добротой, приветливостью, он является шутником, интересным собеседником.

Характерными особенностями меланхолика являются такие характеристики как: человеку данного типа присущ мрачный нрав. Во всем ему видится опасность, трудности, тревога. Меланхолик старается не давать общения, так как он не может их выполнить. Человек данного типа постоянно подвергает все сомнениям и не уверен в своих силах. И причина вовсе не в том, что он не выполнит обещание, то есть роль играют не нравственные факторы, для него важно то, что невыполнение доставит ему огорчение. На фоне этого у меланхолика развивается подозрительность, опасения, он расстроен и обеспокоен. Меланхолик совершенно не восприимчив к веселью, шуткам.

Характерными особенностями холерика является то, что такой человек очень вспыльчив. Данному типу темперамента присуща горячность, он быстро вспыхивает, но также и быстро затухает. Характерной особенностью холерика является то, что его гнев не несет в себе злобу, агрессию и другую негативную окраску. Холерику присущи быстрые активные и стремительные действия. Но недостаточно выдержки. Из холериков получаются хорошие руководители, но особенностью является то, что они управляют делами, но сами не ведут их. Отличительной особенностью холерика является честолюбие. Холерику присуще высокомерие и делая что-то, он делает не для окружающих, а для себя. В исследованиях мы встречаем утверждение о том, что холерический тип темперамента является самым несчастливым из всех типов темперамента. Это связано с тем, что холерик демонстрирует противоречивость, в первую очередь, к самому себе [56].

Характерными особенностями флегматика является то, что у него присутствует инертность и отсутствует аффект. Флегматик характеризуется бездействием, даже в том случае, когда есть мощные посылы к действию, у флегматика отсутствует желание что-либо делать. Основная направленность на сон и насыщение. Флегматику присущи такие характеристики как: сомнения в необходимости сердиться, он сердиться с трудом, невосприимчив ко всему новому и предпочитает действовать по старым шаблонам. Данный тип темперамента является как бы «промежуточным», так как флегматик зачастую

адекватно себя оценивает, но иногда занижает свой потенциал и возможности что-то реализовать. Флегматики не любят хвастаться, достаточно скромны, иногда не уверены в себе. Однако, деятельность флегматика всегда логична, выдержана. Они доводят начатое дело до конца, но при переходе на новый вид деятельности они теряются и с трудом входят в новую деятельность [56].

Э. Кречмер в 1921 году предложил свою типологию типов темперамента, опубликовав свое исследование «Строение тела и характер». Его концепция строилась на утверждении, что людям с определенным типом телосложения соответствует определенный набор психологических особенностей. На основе проведенного исследования и замеров частей тела, Э. Кречмер определил четыре конституциональных типа [33]:

1. лептосоматик, характерными особенностями являются: человек обладает высоким ростом, зауженными плечами, грудная клетка приплюснута, имеет длинные, тощие нижние конечности.

2. пикник - индивид со сформированной жировой тканью, очень грузный, имеет маленький либо средний рост, бесформенное туловище с внушительным животом и округлой головой на очень коротенькой шее.

3. атлетик - индивид с хорошо сформированной мускулатурой, здоровым сложением тела. Атлетика свойственен высокий либо средний рост, очень широкие плечи и зауженные бедра.

4. диспластик - это индивид, имеющий рыхловатое, непропорциональное телосложение. Люди данного вида имеют те или иные деформации в сложение тела (огромный рост, отсутствие пропорций в телосложение) [33].

С указанными выше типами телосложения Э. Кречмер непосредственно сопоставляет три типа темперамента: шизотимик, иксотимик и циклотимик.

Шизотимик характеризуется астеноподобным сложением тела. Он необщительный, предрасположен к эмоциональным трансформациям, настойчивый, не склонен менять свои установки и воззрения, испытывает трудности при адаптации к социуму. В противоположность ему иксотимик

имеет атлетическое сложение тела. Это сдержанный, нечувствительный индивид с уравновешенными жестами и пантомимикой, с ригидностью мышления, зачастую мелочный. Пикническое сложение тела характеризует циклотимика. Чувства данного типа меняются от веселья до грусти, он коммуникабелен и практичен в воззрениях.

Теория Э. Кречмера [33] нашла свое распространение в Европе, а в Соединенных Штатах Америки приобрела известность теория темперамента У. Шелдона, появившаяся сороковых годах двадцатого века. Фундаментом взглядов Шелдона является предположение о том, что тело и темперамент являясь двумя показателями индивида, взаимосвязаны друг с другом. Конституция тела обуславливает темперамент, являющийся его функцией. У. Шелдон, исходя из предположения о существовании ведущих типов телосложения, описывал следующие виды: эндоморфный, мезоморфный, эктоморфный.

Индивидам с эндоморфным типом свойственно сравнительно некрепкое телосложение с большим количеством жировой ткани; мезоморфному типу присуще наличие пропорционального и здорового тела, физическая стабильность и сила; а эктоморфному - субтильное телосложение, плоская грудная клетка, удлинённые тонкие руки и ноги, некрепкая мускулатура.

Согласно У. Шелдону, указанным видам сложения тела соответствуют определенные типы темпераментов. Названы они в зависимости от функций определенных органов тела: висцеротония («внутренности»), соматотония («тело») и церебротония («мозг»).

В психологии конституционные теории стали предметом острого критического анализа. Главным минусом данных концепций является то, что они непосредственно недооценивают, а зачастую совсем игнорируют значение окружающей действительности и общественных условий в ходе становлении психологических свойств личности.

И.П. Павлов отличал силу возбуждения и силу торможения, называя их

автономными свойствами нервной системы. Сила возбуждения показывает выносливость, работоспособность нервных клеток. Она отражается в функциональной выносливости, в умении выдерживать продолжительное или краткосрочное, однако мощное возбуждение, не переходя в диаметрально противоположное состояние – торможение [37].

Под силой торможения имеется в виду функциональная выносливость нервной системы. В ходе осуществления торможения проявляется возможность возникновения определенных тормозных условных реакций угасания и дифференцирования.

Уравновешенность, согласно И.П. Павлову [37], есть баланс процессов возбуждения и торможения. Превосходство силы одного процесса над другим дает возможность судить об уравновешенности или неуравновешенности человека.

Подвижность нервных процессов демонстрируется в скорости перехода одного нервного процесса в другой, в ситуациях изменения условий жизни. Мерилом этого свойства нервной системы является скорость перехода от одного действия к другому, от бездеятельного состояния к деятельному, и обратно.

Инертность - диаметрально противоположность подвижности. Нервная система индивида тем более пассивна, чем больше времени или усилий ему необходимо непосредственно для совершения перехода от одного процесса к другому.

Типы нервной системы, разработанные И. П. Павловым, соответствуют четырем классическим видам темперамента:

- 1) сильный, уравновешенный, подвижный - сангвиник;
- 2) сильный, уравновешенный, инертный - флегматик;
- 3) сильный, неуравновешенный тип с преобладанием возбуждения – холерик;
- 4) слабый тип – меланхолик [37].

И.П. Павлов писал, что тип нервной системы как врожденный феномен, сравнительно плохо подвергается трансформациям под

воздействием социума и воспитания. Физиологической основой темперамента, по И.П. Павлова, являются свойства нервной системы, психические отражения типа нервной системы. Типы нервной системы, обнаруженные в процессе экспериментов над животными, И.П. Павлов предлагал распространять и на людей [37].

Отечественные ученые Б.М. Теплов, В.Д. Небылицин [44], В.М. Русалов [55], В.С. Мерлин [39] разработали дифференциально - психологический и интегральный подходы к научной теории темперамента и исследованию индивидуальности, опирающиеся на работы И.П. Павлова о свойствах нервной системы как первоначальных и глубинных показателях психофизиологической организации индивида.

На сегодняшний день в психологии имеется большое количество исследований о свойствах нервной системы. Соответственно при их приумножении ученые придают все наименьшую роль типам нервной системы и магическому числу четыре, находящему отражение во многих трудах И.П. Павлова о темпераменте. Преимущественно, отмечается роль исследований главенствующих свойств нервной системы, наряду с этим вопрос о разделении на типы нивелируется. Потому что типы создаются из сочетаний отмеченных свойств, только глубочайшее постижение последних способно дать возможность для осознания и реализации типологий.

Анализ литературы (В.В. Белоус [6], Я. Стреляу [56], В.М. Русалов [55], В.С. Мерлин [39]) показал, что в настоящее время психология располагает убедительным числом фактов, дающих возможность психологически охарактеризовать все типы темперамента с опорой на определенную программу. Наряду с этим для непосредственно психологической характеристики традиционных четырех типов как правильно называют основные свойства темперамента:

Сензитивность - наименьшая сила воздействий на человека извне, требующаяся для появления определенной психологической реакции индивида, и скорость образования данной реакции.

Реактивность характеризуется уровнем бессознательности реакций на внешние или внутренние влияния одной и той же силы (неодобрительное высказывание, оскорбление, грубый тон речи, звук и так далее).

Активность показывает, как ярко (решительно) индивид оказывает воздействие на окружающую действительность и преодолевает трудности, возникающие при достижении целевых установок (упорство, целеустремленность, концентрация внимания).

Корреляция реактивности и активности показывает то, что наибольшей степени влияет на деятельность индивидуума: произвольные внешние или внутренние конъюнктуры (самочувствие, непреднамеренные происшествия) либо целевые установки, желания, мировоззрения.

Пластичность и ригидность показывают, в какой степени без усилий приспосабливается индивид к влияниям извне (пластичность) или насколько неэнергично и бездейственно его поведение.

Экстраверсия, интроверсия показывают то, чем, как правило, детерминированы реакции и поступки индивида: внешними впечатлениями, появляющимися в определенный момент (экстраверт), либо идеями, представлениями и помыслами, сопряженными с прошедшим и грядущим (интроверт).

Беря во внимание указанные свойства, Я. Стреляу [56] характеризует классические типы темперамента.

Сангвиник - человек с завышенной реактивностью, но наряду с этим активность и реактивность у него уравновешены. Сангвиник проворно, взволнованно реагирует на все, вызывающее его внимание. Движения его подвижны и колоритны. По малозначительной причине он смеется, и незначительное событие способно его рассердить. Сангвиник очень эмоционален. Выражение лица сангвиника свидетельствует о его настроении, об отношении к явлению или индивиду. Сангвиник характеризуется высоким порогом впечатлительности. Поэтому он не слышит еле слышных звуков и иных раздражителей. Имея высокую активность и будучи очень активным и

деятельным, он с интересом берется за новое дело, способен долговременно его выполнять, не уставая. Сангвиник способен стремительно сосредоточиваться. Он организованный, при желании способен контролировать выражение своих эмоций и рефлекторных рефлексов. Ему свойственны стремительные движения, пластичность мышления, сообразительность, скоростной речевой темп, проворное включение в новый вид деятельности. Повышенная пластичность выражается в переменчивости эмоций, состояний, потребностей и устремлений. Сангвиник легко сближается с новыми людьми, быстро адаптируется к новым для него запросам и ситуациям.

Холерик, как и сангвиник, характеризуется низкой сензитивностью, высокой реактивностью и активностью. Однако, у холерика реактивность заведомо превалирует над активностью. Поэтому он невоздержанный, экспансивный, взрывной, раздражительный. Холерик менее податлив и более пассивен, нежели сангвиник. Следствием этого является высокая стабильность устремлений и желаний, упрямство, наблюдаются трудности в переключении внимания.

Для флегматика характерна высокая активность, энергичность, существенно превалирующая над низкой реактивностью, малой сензитивностью и эмоциональностью. У флегматика трудно вызвать смех либо печаль: когда рядом с ним все смеются, флегматик способен быть хладнокровным. Даже при больших проблемах флегматик остается невозмутимым. Как правило, у него скудная мимика, маловыразительные и замедленные движения и речь. Флегматик недогадливый, испытывает трудности в переключении внимания, в приспособлении к новой для него обстановке. Он неторопливо меняет свои умения и стереотипы.

Слабостью флегматика является его бездеятельность, неподвижность. Инертность отражается на косности его стереотипов, на проблемах при перестройке. Однако инертность способствует обстоятельности, стабильности личности флегматика.

Меланхолик - индивид с высокой чувствительностью и низкой реактивностью. Высокая чувствительность при высокой инертности обуславливает то, что пустяковая причина способна вызвать у него слезы. Меланхолик склонен к обидам, в силу своей впечатлительности. Движения и мимика меланхолика маловыразительны, голос приглушенный. Меланхолик является не уверенным в себе, застенчивым, робким, быстро устает и отличается низкой работоспособностью. Несмотря на это, в привычных ему обстоятельствах меланхолик способен удачно справляться с поставленными задачами. Для меланхолика характерно быстро неустойчивое внимание и медлительный темп всех психических процессов. Большая часть меланхоликов являются интровертами.

Таким образом, можно констатировать, что тип темперамента у индивида заложен природой, а вопрос от каких именно свойств его врожденной организации он зависит, еще находится в процессе изучения.

1.2 Психологические подходы к содержанию понятия «удовлетворенность трудом»

В современной психологической литературе понятие «удовлетворенность» рассматривается с различных позиций и в разных значениях. Это понятие применяется при исследовании удовлетворенности человеком своей жизнью, удовлетворенностью работой в целом и трудом, удовлетворенностью супругами своими отношениями, своим браком.

Это понятие довольно часто встречается в различных словарях, где ему дается обширное определение.

Проблемой удовлетворенности занимались как отечественные, так и зарубежные психологи. Именно зарубежные ученые впервые начали исследовать феномен удовлетворенности трудом, а также различные аспекты этой удовлетворенности. Особо стоит отметить целую плеяду авторов, которые активно занимались этой проблемой, а также исследовали факторы,

влияющие на удовлетворенность. Прежде всего – это А. Файоль, А. Маслоу, Ф. Тейлор, Э. Лоутер, Д. Мак-Грегор, Э. Мейо, Б.Ф. Скиннер, У.Э. Деминг, В. Врум, и многие другие.

Среди отечественных психологов особо стоит отметить работы Н.С. Пряжникова, А.В. Карпова, С.Г. Самыгина, А.А. Киселя, а также К. Замфира [27].

Особо важную роль в развитии человека и в становлении его личности играет именно профессиональная деятельность, так как именно способствует реализации потенциала человека и занимает большую часть жизни.

С точки зрения А.В. Карпова, удовлетворенность трудом – это та степень реализации ожидаемых результатов своей трудовой деятельности, к которой человек стремиться. Эти результаты могут быть материальными, либо социальными, также духовно-нравственными. По его мнению, существуют следующие мотивы труда: уровень заработной платы, условия труда, общественное признание в коллективе и семье, собственное самоутверждение. Все это может способствовать стремлению человека заниматься общественно-полезным трудом, когда могут возникать интересные идеи и появляться новый уровень сотрудничества с коллегами.

Также, удовлетворенность трудом понимается положительно окрашенное эмоциональное отношение человека к результатам своего труда или к его процессу.

Проанализировав различные концепции и подходы к проблеме удовлетворенности трудом, можно выделить основные две:

- 1). Приверженцы первой концепции считают, что проблема удовлетворенности трудом не является актуальной, так как любой труд, особенно профессиональный, изначально был и будет не простым. Все больше возрастают требования в сфере профессионализма, что еще больше усугубляет ситуацию. Предлагается компенсировать эти неудобства другими сферами вне работы, например, разного рода развлечениями, бытовым комфортом.

2). Представители второй концепции уверены, что эта проблема очень актуальна, и к увеличению удовлетворенности трудом необходимо привлекать специальные институты. Прежде всего – это всевозможные центры профориентации и психологические службы, центры профессиональной подготовки, также юридические службы, направленные на правовое просвещение людей по вопросам трудовых взаимоотношений.

В своих исследованиях Л.И. Анциферова, К. Левин и Б.Ф. Ломов [35] выделяют основные критерии удовлетворенности трудом:

- характер труда, его насыщенность, важность и результативность;
- трудовая ситуация;
- материальное вознаграждение за труд;
- уровень престижа работы;
- особенности руководства;
- возможности карьерного роста;
- взаимоотношения с коллегами, внутригрупповой климат.

Решающим является удовлетворенность человека характером и содержанием труда. Именно глубокое увлечение индивида самим процессом труда, является основным движущим фактором. Все вместе факторы, способствующие положительной мотивации трудовой деятельности, называются процессуально-содержательной мотивацией, другими словами интринсивной. Именно благодаря такой мотивации человек испытывает удовольствие и восторг от своего труда, для него не значимо материальное вознаграждение, ему интересен сам процесс деятельности.

В своих исследованиях интринсивной мотивации Т. Соломандина выделяет следующие ее признаки: глубокая причастность к работе; полное эмоциональное и чувственное погружение в процесс; четкое понимание целей деятельности и способов действий; отсутствие страха неудачи; потеря ощущения времени и пространства.

В целях повышения удовлетворенности трудом работодателям стоит учитывать эти факторы.

С точки зрения бихевиоризма, существуют три состояния человека, определяющие его удовлетворенность своим трудом:

- понимание всей значимости своего труда;
- осознание степени ответственности;
- видение результата своего труда, его прогнозирование.

Существуют следующие формы удовлетворенности трудом, которые описаны в трудах С.И. Самыгина, Г.О. Кунца, а также С.Г. Струмилина:

1). Прогрессивная удовлетворенность своим трудом, то есть полная удовлетворенность от всего труда;

2). Стабильная удовлетворенность своим трудом связана с частными случаями, когда человеку нравится что-то конкретно;

3). Удовлетворенность трудом с точки зрения смирения, когда возникает неудовлетворенность, снижается интенсивность труда.

Таким образом, мы переходим к формам неудовлетворенности трудом:

- конструктивная неудовлетворенность проявляется в толерантном отношении человека к неизбежности своей деятельности; происходит мобилизация своих ресурсов для решения поставленных задач;

- фиксированная неудовлетворенность заключается в чувстве безысходности, когда человек заикливается на своих неудачах, механизмы защиты не включаются и возможен неблагоприятный исход;

- псевдоудовлетворенность трудом представляет собой процесс, когда человек недоволен процессом труда, раздражен, но сохраняет высокую эффективность благодаря мотивации.

Основываясь на этих постулатах, В. Соломандин и Т. Соломандина разрабатывали концепцию о принципах планирования трудовой деятельности. Чтобы человек с удовольствием трудился, работа должна быть направлена на конкретную цель; индивид должны знать об актуальности его труда; ему необходимо давать должную степень самостоятельности и ответственности; человек должен получать обратную связь о процессе своего труда и его результатах; любая работа должна достойно оплачиваться.

По мнению Д.А. Леонтьева, чтобы приносить удовлетворение, труд должен быть осмысленным и динамичным.

Также стоит отметить, что особую роль в удовлетворенности своим трудом играет атмосфера внутри коллектива, так любые сплетни, слухи, склоки не способствуют желанию трудиться.

Как считают Ф. Герцберг и С.И. Самыгин, руководству в целях повышения удовлетворенности трудом сотрудников, необходимо давать полную информацию о перспективах развития предприятия.

Важным являются место, где находится организация, график работы.

С точки зрения Б.Д. Парыгина, руководство должно быть озабоченным уровнем заработной платы сотрудников, являются и адекватными условия труда.

Большую роль в удовлетворенности трудом играет уровень корпоративной культуры организации, степень авторитетности ее руководителя, его лидерские качества. Как особо отмечает Н.С. Пряжников, руководитель должен быть в тесном контакте с коллективом, всячески поддерживать его, стараться установить доброжелательные отношения.

Удовлетворенности трудом особенно способствует перспектива карьерного роста, когда работник видит горизонты, к которым ему необходимо стремиться, когда имеет место быть развитие человека как профессионала.

М. Аргайл определяет свои причины удовлетворенности трудом: материальное стимулирование выполненной работы, отношения с администрацией, вероятность продвижения по карьерной лестнице, другие факторы удовлетворенности - удовлетворенность условиями; удовлетворенность организацией (гордость за организацию); организация времени (дает ли работа возможность владеть своим временем, в какой мере оно результативно используется); наличие возможности иметь вольный статус и личностную идентичность (быть на производстве самим собой); планы на будущее (способствует ли работа их осуществлению); ощущение

единства труда, делимое с другими индивидами; принудительная активность (чтобы труд дисциплинировал личность, не формировал условий для «застоя» и «праздности»).

М. Аргайл, помимо этого, сформулировал ведущие проявления неудовлетворенности трудом: уход (увольнение, поиск иной работы); проявление протеста (переговоры с администрацией, написание писем, забастовки); терпимость (спокойное перенесение испытаний); игнорирование (пропуски, опоздания, низкая производительность).

В ходе анализа психологических источников (В.Б. Моин, И.Н. Попова, О.Н. Родина, Ф.Н. Ильясов, Т.А. Китвель, В.А. Ядов, В. Врум, Э. Дисси, Д. Мак-Грегор, Ф. Герцберг, Л. Портер, Э. Лоутер, К. Замфир и др.) выявлено, что удовлетворенность трудом представляет актуальную переменную при изучении личности в русле трудовой деятельности. В психологии термины «удовлетворенность трудом», «удовлетворенность работой» и «удовлетворенность профессиональной деятельностью» рассматриваются, обычно, как тождества.

По традиции в научных исследованиях феномен «удовлетворенность трудом» представлен в качестве обобщенного для определения словесно-выраженных общих (удовлетворенность работой, профессией) и частных удовлетворенностей (словесно выраженных оценок некоторых аспектов труда). Несмотря на это, вопрос о том, какая - социальная или психологическая - реальность изучается посредством удовлетворенности работой, не стоит. Наряду с этим констатируется, что психологическую оценку проблемы удовлетворенности трудовой деятельности следует вести в координации с проблемой личностной актуальности труда и трудовой мотивации.

Отечественные психологи заявляют о том, что отношение к труду следует изучать в следующих направлениях: 1) отношение к труду в целом (индивидуальное представление о трудовой деятельности, о месте в жизни индивида); 2) отношение к работе как к особому типу труда; 3) отношение

к профессии (работе) в определенных условиях. Из этого следует, что удовлетворенность работой правильнее представлять как неразрывно психологическую характеристику причастности человека к разнообразным сторонам трудовой активности (к труду вообще, к профессии, к работе в определенных условиях).

Анализ ведущих теорий удовлетворенности трудом, показал, что согласно Э. Лоутеру удовлетворенность трудом обуславливается личностной оценкой связи характеристик труда, ее результатов и усилий, расходуемых на исполнение; а так же от сопоставления этой оценки с оценкой отмеченного соотношения у других индивидуумов. Л. Портер отмечает, что удовлетворенность появляется в том случае, когда расхождение между потребностями личности и тем, что приносит ему работа, несущественно. В русле инструментальной теорией Портера - Лоутера удовлетворенность трудом обуславливается тем, отвечают ли ожиданиям полученная оплата труда.

Согласно положениям мотивационно-гигиенической теории Ф. Герцберга, удовлетворенность трудом есть цель деятельности, а неудовлетворенность - функция условий труда. В теории констатируется, что гигиенические факторы - одинаковые для любого индивидуума условия деятельности, а мотивационные факторы относятся к каждому человеку персонально и связаны теми личностными особенностями человека, которые определяют возможность самореализации личности в трудовой деятельности. В обобщенном виде факторы, детерминирующие удовлетворенность трудом, следует разъединять с факторами, способствующими появлению неудовлетворенности трудовой деятельности.

Вообще выполненный теоретический анализ феномена «удовлетворенность трудовой деятельностью» определяется как целостная психологическая характеристика отношения индивидуума к определенным аспектам трудовой ситуации (к труду, к профессии, к работе в определенных условиях).

Таким образом, можно констатировать, что удовлетворенность есть психологический итог профессиональной активности, который вместе с этим определяет предстоящее продвижение индивидуума в трудовой сфере.

1.3 Специфика профессиональной деятельности официантов

В современных социально-экономических условиях, в которых находится каждая развитая и развивающаяся страна, всё большие обороты набирает бизнес, связанный индустрией общественного питания. Все больше открывается различных баров, кофеен, пабов и ресторанов. Конкуренция в этой сфере очень высока, а успех предприятия зависит не только от изысканного и востребованного меню, виртуозности шеф-повара, атмосферы уюта, которую создают умелые дизайнеры. Важным критерием успешности подобных заведений является высокий профессионализм официантов, который влияет на восприятие посетителей.

Официант – это сотрудник предприятия общественного питания, который занимается непосредственным обслуживанием клиентов (посетителей) и именно он отвечает за создание максимального комфорта заведения, например, наилучшим образом разместить посетителей с учетом их запросов.

Название данной профессии берет свое начало от латинского *officiantis*, т.е. служащий, а появилась она ещё в Древнем Египте, а также в Древней Греции. Именно там начали впервые появляться заведения, задачей которых было накормить людей.

В нынешнее время все предприятия общественного питания различаются своим назначением, а также классом. Из-за этого, соответственно, и специфика труда официанта может различаться, будь то бюджетное кафе или ресторан класса люкс. Но всех их объединяют основные профессиональные обязанности. К ним относятся уважительное и

приветливое отношение к каждому посетителю, добросовестная уборка стола и его сервировка. Для дальнейшего карьерного роста молодого специалиста в этой сфере необходимы такие глубокие знания и навыки, как:

- расширенное знание меню, состава каждого блюда, а также технологию приготовления;
- отличное владение информацией о наличии или отсутствии продуктов на кухне в данный момент;
- владение особенностями подачи различных блюд;
- свободно ориентироваться в меню алкогольных напитков;
- знать особенности сервировки стола;
- уметь устанавливать доброжелательный контакт с посетителями, но без излишней навязчивости;
- опрятный, ухоженный вид.

Работа официанта отличается большими физическими нагрузками, поэтому очень важно, чтобы работник был физически здоров и вынослив, устойчив к стрессам, мобилен, с хорошей координацией.

Также, не менее важны личностные качества, позволяющие добиться расположения посетителей и руководства. К ним относятся вежливость и аккуратность, высокие коммуникативные навыки, толерантность, инициативность, культурность и опрятность.

Кроме этого, особо важна хорошая память, так как необходимо помнить все меню, составляющие каждого блюда и помнить всех тех, кого обслуживаешь. Важна высокая активность и виртуозное владение своим телом в пространстве, хорошая координация, так как необходимо быстро и аккуратно разносить блюда, обслуживая клиентов.

Преимущества данной профессии заключаются в том, что при приеме на работу не требуется специальное образование, достаточно гибкий график работы и достаточный заработок. Также, эта работа отличается достаточно разнообразной в плане видов деятельности, не развивается монотония,

расширенные социальные контакты позволяют устанавливать дружеские и семейные связи.

Главным недостатком профессии официанта является чрезмерные физические нагрузки, в этой связи у профессии большое количество медицинских противопоказаний: сердечно-сосудистые заболевания, проблемы с опорно-двигательным аппаратом, заболевания нервной системы и кожи.

Стоит упомянуть, что среди посетителей не редко встречаются неуравновешенные, некультурные люди, которых необходимо обслужить в соответствии с этическими и профессиональными обязанностями, так как официант должен работать в соответствии с принципом «клиент всегда прав».

Таким образом, работа официанта достаточно сложна и многогранна, но при этом интересна.

Выводы по первой главе

Проанализировав подходы отечественных и зарубежных авторов, посвященные исследованию индивидуально-типологических особенностей личности, рассмотрев психологические подходы к содержанию понятия «удовлетворенность трудом», мы можем сделать следующие выводы.

На сегодняшний день, анализ психологической литературы показал, что современная психология располагает достаточно убедительным числом фактов, которые предоставляют возможность дать характеристику всем типам темперамента с психологической точки зрения.

Под темпераментом понимаются персональные свойства психики, детерминирующие динамику психической деятельности индивида. Данные свойства психики в различных видах деятельности выражаются однотипно. Они не зависят от целевых установок, содержания, мотивации и остаются

стабильными в различные возрастные периоды. Эти свойства при вступлении во взаимосвязь дают описание определенного вида темперамента.

Под удовлетворенностью трудом понимается психологический итог трудовой мотивации. Здесь необходимо понимать, что трудовая деятельность человека не сдерживается определенными действиями и операциями. Она, в свою очередь, имеет разнообразные моменты, которые связаны непосредственно с характером межличностных взаимоотношений и многими другими переменными в зависимости от различных ситуаций. Поэтому можно говорить, что удовлетворенность трудом – это интегральная характеристика, которая отражает удовлетворенность различными факторами трудовой деятельности.

Глава 2. Эмпирическое исследование удовлетворенности трудом официантов в соотношении с индивидуально-типологическими особенностями

2.1 Организация и методы исследования

Целью данного исследования является изучение и проведение психологического анализа удовлетворенности трудом официантов в соотношении с их индивидуально-типологическими особенностями (темпераментом).

Для изучения и проведения психологического анализа удовлетворенности трудом официантов было проведено исследование на базе одного из ресторанов мясной кухни г.о. Тольятти. Наше исследование проводилось в период с октября 2018 года по февраль 2019 года, а в качестве испытуемых были выбраны официанты данного заведения в количестве 18 человек, средний возраст которых – 22 года.

В нашем исследовании мы использовали следующие методы:

1. Теоретический анализ отечественной и зарубежной литературы по проблеме исследования;
2. Применение психодиагностических методик;
3. Качественный анализ полученных результатов.

Также, мы подобрали и провели следующие психодиагностические методики:

1. «Интегральная удовлетворенность трудом» (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов).
 2. Методика изучения структуры темперамента Я. Стреляу (адаптация Н.Н. Даниловой, А.Г. Шмелева).
- Методика изучения структуры темперамента Я. Стреляу (адаптация Н.Н. Даниловой, А.Г. Шмелева) предназначена для изучения основных трех

параметров, характеризующих тип нервной деятельности, что отражается в соответствующих шкалах:

1. Степень силы процесса возбуждения;
2. Степень силы процесса торможения;
3. Степень подвижности нервных процессов.

Кроме этого, тест-опросник позволяет рассчитать показатель уравновешенности этих процессов (возбуждение/ торможение) по силе.

Тест «Интегральная удовлетворенность трудом» (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов) позволяет выявить общую удовлетворенность трудом, которая является интегративным показателем благополучия или, наоборот, неблагополучия личности в её трудовой деятельности. Наличие шкал позволяет также оценить не только общую удовлетворенность трудом, но и ее составляющие. Таковыми являются следующие характеристики:

- 1). Интерес к работе – отражает степень вовлеченности в трудовую деятельность;
- 2). Удовлетворенность достижениями в работе – позволяет проанализировать субъективное восприятие собственности успешности трудовой деятельности;
- 3). Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками – характеристика, отражающая вовлеченность личности в коллективное сотрудничество;
- 4). Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством – отражает уровень взаимодействия с начальством, субъективное принятие или непринятие;
- 5). Уровень притязаний в профессиональной деятельности – параметр, характеризующий направленность личности на карьерный рост;
- 6). Предпочтение выполняемой работы высокому заработку – отражает степень удовлетворенности самим процессом трудовой деятельности;

7). Удовлетворенность условиями труда – шкала, позволяющая проанализировать степень комфорта личности, выполняющей работу в определенных условиях;

8). Профессиональная ответственность – параметр, характеризующий направленность личности на добросовестное выполнение своих трудовых обязанностей.

2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования индивидуально-типологических особенностей (темперамента) в соотношении с удовлетворенностью трудом официантов

Для изучения и проведения психологического анализа удовлетворенности трудом официантов нами были отобраны испытуемые в количестве 18 человек, которые являются сотрудниками одного из ресторанов мясной кухни г.о. Тольятти. Все испытуемые занимают должность официанта. Выборку составляют парни и девушки в возрасте от 18 до 25 лет.

На первом этапе эмпирической части нашей работы мы использовали методику изучения структуры темперамента Я. Стреляу в адаптации Н.Н. Даниловой, А.Г. Шмелева с целью определения типа нервной деятельности и основных её характеристик. Результаты, полученные с помощью этой методики, сравниваются с диагностическими статистическими границами, где есть среднее значение нормы и стандартное отклонение. Для шкалы №1 (уровень процесса возбуждения) средним значением нормы считается 37 баллов, а стандартным отклонением – 12 баллов, то есть для уровня процесса возбуждения нормой является значения, лежащие в границах 25-49 баллов, а показатели 62 – выше среднего. Для шкалы №2 (уровень процесса торможения) средним нормативным значением является 32 балла, стандартное отклонение – 11 баллов, значит, границами нормы будут считаться значения от 21 до 43 баллов, а значения от 61 балла –

выше среднего. Также, для шкалы №3 (подвижность нервных процессов) средними значениями является 36 баллов со стандартным отклонением 12 баллов, таким образом, границами нормы будут являться значения от 24 до 48 баллов, а значения выше 58 баллов будут являться выше среднего.

Рассмотрим результаты, полученные с помощью методики Я. Стреляу, представленные в таблице 2, и проанализируем их.

ПВ – уровень процесса возбуждения, ПТ – уровень процесса торможения, ППП – подвижность нервных процессов, УС – уравновешенность по силе, где $УС = ПВ/ПТ$. Важное значение имеют результаты показателя УС (уравновешенность по силе) и считается, что человек уравновешенный, если значения лежат в пределах интервала от 0,85 до 1,15. Уравновешенность процессов возбуждения и торможения играют большую роль в любой трудовой деятельности, а значит, человек ощущает себя более комфортно и, вероятно, более удовлетворенным своим трудом, профессией.

Проанализируем данные, полученные по каждой из шкал. Мы видим, что у 39% испытуемых (7 человек) уровень процесса возбуждения выходит за пределы средних значений, что может говорить о достаточно сильной реакции в ответ на какой-либо стимул, возбуждение. Как правило, у таких людей отсутствует реакция запредельного торможения, они легко и быстро включаются в любую работу, быстро вработываются и достаточно долго удерживают высокую производительность труда.

Утомляемость развивается постепенно, так как люди, с подобными показателями, отличаются достаточно высокой работоспособностью и выносливостью. Работа официантов предполагает высокую интенсивность труда и быструю смену деятельности, именно поэтому испытуемым с такими показателями, значительно более легко дается такой непростой труд, а значит и удовлетворенность трудом может быть довольно высокой.

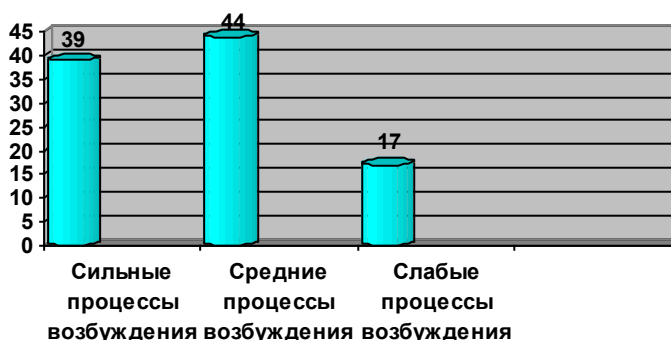
Таблица 2 - Результаты проведения методики Я. Стреляу, направленной на изучение структуры темперамента официантов (баллы).

№ п/п	Имя испытуемого	ПВ	ПТ	ПНП	УС
1	Надежда С.	69	65	60	1,06
2	Светлана О.	76	80	59	0,95
3	Людмила Р.	48	40	49	1,2
4	Александр Н.	70	69	58	1,01
5	Светлана Д.	39	35	41	1,1
6	Юлия К.	51	47	50	1,08
7	Владимир Р.	65	62	60	1,05
8	Наталья П.	56	44	50	1,3
9	Михаил Б.	25	20	22	1,3
10	Виталий В.	24	21	23	1,1
11	Елена А.	39	41	45	0,9
12	Степан Б.	73	79	60	0,9
13	Ольга Б.	27	20	24	1,3
14	Владимир С.	57	60	53	0,95
15	Артем М.	65	62	59	1,05
16	Ирина Б.	75	80	60	0,9
17	Виктория С.	24	21	25	1,1
18	Денис С.	40	38	41	1,05

У 44% респондентов (8 человека) показатели уровня процесса возбуждения находятся в пределах средних и нормальных значений, что свидетельствует о достаточно спокойном протекании процессов возбуждения. Такие люди плавно входят в процесс работы, достаточно долго вработываются и могут продолжительное время работать в одном темпе без ущерба производительности. Но испытуемым с таким результатами

необходимо периодически делать перерывы, чтобы не запускался процесс утомления, так как выносливость – не самая сильная их сторона. Подобные результаты отражают общую тенденцию выборки к способности долго и интенсивно трудиться, достойно преодолевая различные трудности без ущерба производительности. Но, важно отметить, необходим периодический отдых или смена деятельности на менее интенсивную.

Далее мы видим, что у 17% испытуемых (3 человека) результаты лежат за границами нормы и являются низкими. Это может говорить о достаточно слабой реакции нервной системы на процесс возбуждения, то есть на какой-либо стимул. Как правило, у таких людей достаточно быстро развивается запредельное торможение, что ведет за собой полную дезорганизацию в трудовой деятельности. Человек даже может полностью отказаться от работы, так как объективно не в состоянии выполнять какие-либо действия должным образом из-за быстро развивающегося утомления. В процесс работы такие люди включаются достаточно медленно, поэтому им противопоказана деятельности, где необходимо быстрая реакция, резкая смена задач и долгое пребывание в состоянии напряжения. Можно предположить, что испытуемые с такими результатами не достаточно удовлетворены своей профессиональной деятельностью официантов.



Эти результаты представлены в виде диаграммы на рисунке 1.

Рисунок 1 - Результаты методики изучения структуры темперамента Я. Стреляу официантов по шкале «Уровень процесса возбуждения» (%).

Далее необходимо рассмотреть результаты, полученные в ходе проведения методики по шкале №2. Здесь мы также наблюдаем следующую картину. У 39% испытуемых (7 человек) результаты уровня процесса торможения лежат за границами средних значений и являются высокими, следовательно, нервные процессы у таких испытуемых со стороны торможения достаточно сильные. Происходит быстрое купирование стимулов возбуждения, не давая им «разливаться». У таких людей наблюдается достаточно хорошая реакция на любые ситуации, достаточно высокий самоконтроль ответных действий, высокая критичность ситуаций. Как правило, эти испытуемые отличаются высокой собранностью и бдительностью, можно сказать, что их трудно «застать врасплох». Подобная особенность нервной системы как нельзя лучше подходит для работы официантом, а также в любой другой сфере, где необходима высокая коммуникабельность, стрессоустойчивость и выносливость.

У 50% испытуемых (9 человек) наблюдаются нормальные и средние значения уровня процесса торможения. Такие люди спокойно вработываются в любую деятельность, но им необходимо достаточное время для ответной реакции на любые раздражители. Как правило, они собранны, ответственны и могут долго выполнять монотонную работу. Следует отметить, что после достаточно продолжительной интенсивной деятельности у таких людей может снижаться производительность, реакции становятся менее быстрыми, слегка запоздалыми, развивается утомление, действия могут носить импульсивный характер. Появляются ошибки, невнимательность.

У оставшихся 11% испытуемых (2 человека) результаты уровня процесса торможения оказались низкими. Процессы торможения у таких людей слабые, что ведет к достаточно низкому самоконтролю и импульсивному реагированию в ответ на стимул. При высокой интенсивности деятельности может наблюдаться некоторая расторможенность и потребность в постоянных перерывах из-за невозможности длительное время поддерживать высокий темп в

работе. Такие люди не в состоянии быстро и продуктивно реагировать на быстро меняющиеся условия деятельности, допускают массу ошибок, им требуется много времени для восстановления своих ресурсов из-за высокой утомляемости. Вероятны чрезмерное нервное реагирование на высокую интенсивность деятельности и срывы. Можно предположить, что этим испытуемым нежелательно работать в условиях, где необходима скорость реакций, высокая интенсивность, а также, где необходимо долго поддерживать одинаковый ритм работы. В тех условиях, в которых пребывают сотрудники, занимающие должность официантов, скорее всего, эти люди будут чувствовать дискомфорт и неудовлетворенность занимаемой должностью. Полученные результаты отражены на рисунке 2.

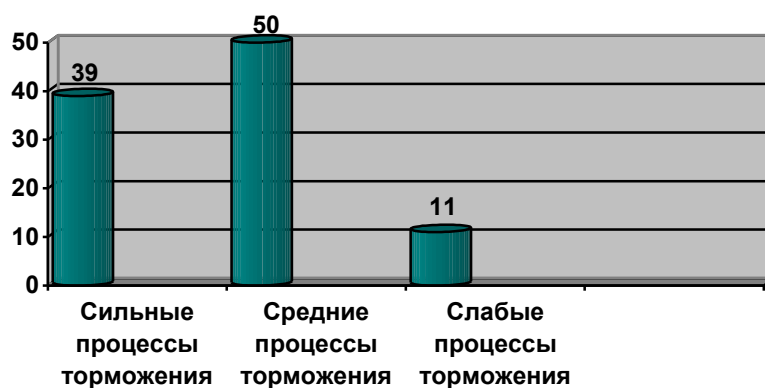


Рисунок 2 - Результаты методики изучения структуры темперамента

Я. Стреляу официантов по шкале «Уровень процесса торможения» (%).

Рассмотрим результаты, полученные по шкале уровня подвижности нервных процессов. У 39% испытуемых (7 человек) мы наблюдаем высокие баллы. Следовательно, у таких людей наблюдается легкость и быстрота переключения нервных процессов от торможения к возбуждению, а также наоборот. Подобная особенность позволяет испытуемым с достаточной легкостью и быстротой менять вид деятельности, переключаться между разными уровнями интенсивности. Как правило, такие люди достаточно решительны, их не пугают вероятные трудности, связанные с новым видом труда, новыми задачами. Они смелы и уверены в своих поступках, быстро

преодолевают любые трудности благодаря своей решительности. В деятельности официанта, как и в любой другой сфере обслуживания, такие способности особенно важны, так как человек ощущает себя более комфортно и уверенно в таких условиях.

У 44% испытуемых (8 человек) результаты уровня подвижности нервных процессов оказались в пределах нормы или средними, что говорит о достаточной легкости перехода процесса возбуждения в процесс торможения. Такие люди спокойно могут менять вид деятельности и переключаться между разными уровнями интенсивности, хотя им и свойственна некоторая тревога при необходимости смены привычной деятельности или социальной среды. Испытуемые способны работать в любой сфере, и пригодны к работе в быстроменяющихся условиях.

Что касается оставшихся 17% испытуемых (3 человека), то мы можем видеть, что уровень подвижности их нервных процессов находится в пределах ниже нормативных показателей, свидетельствующий о низких показателях. Такие люди склонны работать по одному и тому же сценарию, то есть стереотипно. Им очень трудно дается процесс перехода от одной деятельности к другой. Подобные резкие изменения воспринимаются ими очень болезненно и ведут к ухудшению их общего состояния, а также результатов труда. Эти данные представлены в виде диаграммы на рисунке 3.

Далее необходимо рассмотреть такой показатель, как уравновешенность по силе нервных процессов. Уравновешенным человек считается, если результаты по данной методике находятся в пределах значений от 0,85 до 1,15. Тут мы можем наблюдать, что 78% испытуемых (14 человек) обладают уравновешенным по силе типом нервной системы. Это может говорить о том, что не имеет особо важного значения сила и подвижность процессов возбуждения и торможения. Необходимо особо учитывать соотношение этих процессов, его уравновешенность. Исходя из этого, также необходимо проанализировать остальные 22% испытуемых (4 человека), которые имеют значения по данному параметру выше

нормативных показателей, что говорит о значительной неуравновешенности нервных процессов в сторону торможения. Иными словами, процессы возбуждения не уравновешиваются процессами торможения.

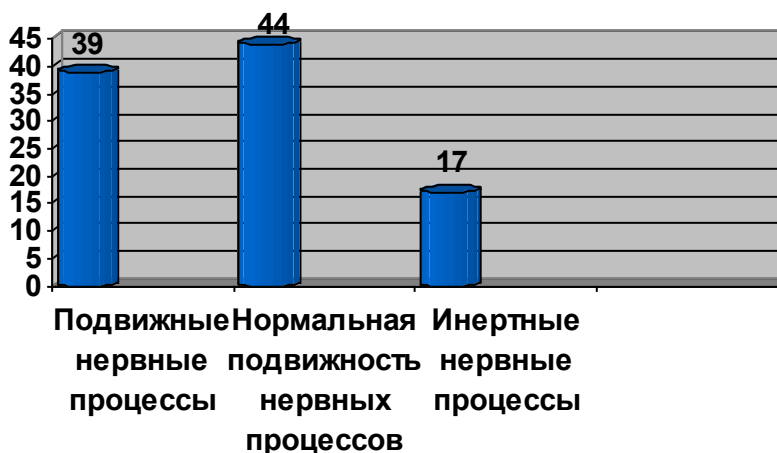


Рисунок 3 - Результаты методики изучения структуры темперамента Я. Стреляу официантов по шкале «Уровень подвижности нервных процессов» (%).

В целом, практически все сотрудники обладают уравновешенным типом нервной системы, что позволяет им достаточно успешно справляться с поставленными задачами в трудовой деятельности. Результаты представлены на рисунке 4.

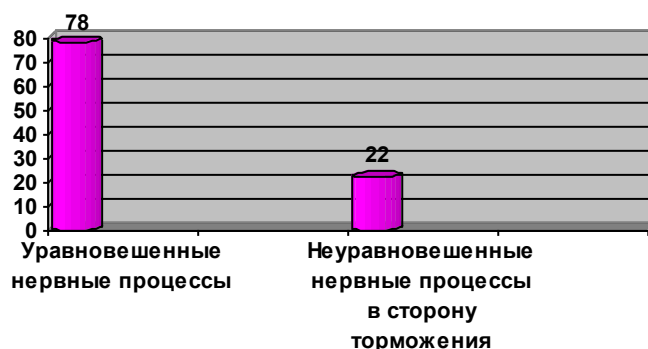


Рисунок 4 - Результаты методики изучения структуры темперамента Я. Стреляу официантов по шкале «Уравновешенность процессов по силе» (%).

Исходя из полученных данных проведения методики Я. Стреляу, направленной на изучение структуры темперамента официантов, можно определить каким типами темперамента обладает наша выборка. Прежде всего, нужно иметь в виду, что чистых типов темпераментов не существует, но есть тенденция к тому или иному типу реагирования. Таким образом, 50% испытуемых (9 человек) обладают сангвиническим типом темперамента. Для них характерны сильные процессы возбуждения и торможения, они достаточно уравновешены и подвижны. Эти люди отличаются живостью и подвижностью, большой впечатлительностью. Они легко переживают любые свои неудачи. Такие люди очень продуктивны в работе, особенно, если имеют к ней большой интерес. 22% испытуемых (4 человека) являются представителями меланхолического типа темперамента. Для них характерны слабость процессов торможения и возбуждения, эти процессы не уравновешены и могут быть как подвижными, так и инертными. Люди меланхолического склада трудно переносят продолжительное напряжение и часто склоны к срывам при решении трудных жизненных задач. Они эмоционально слабы и легко ранимы, склонны к постоянным переживаниям. Волевые качества также слабы. У 28% респондентов (5 человек) диагностируется флегматический тип темперамента. Процессы торможения и возбуждения достаточно сильны, но слабо подвижны при их уравновешенности. Нервная система достаточно инертна. Такие люди несколько медлительны и невозмутимы. Настроение их резко не меняется, а эмоции несколько скупы. Люди с таким типом темперамента очень спокойны и прилежны в работе, упорны и настойчивы. А свою некоторую медлительность они компенсируют усердием.

Далее необходимо проанализировать данные, полученные в результате проведения методики «Интегральная удовлетворенность трудом» авторов (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов). Эта методика позволяет не только получить информацию об общей удовлетворенности трудом сотрудников ресторана мясной кухни, но также и дать анализ составляющих

этой удовлетворенности. Ниже приведем результаты этой методики, где отразим общую удовлетворенность, а также результаты по шкалам. В таблице представлены данные по каждому шкалам, где 1 – интерес к работе, 2 – удовлетворенность достижениями в работе, 3 – удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками, 4 – удовлетворенность взаимоотношениями с руководством, 5 – уровень притязаний в профессиональной деятельности, 6 – предпочтение выполняемой работы высокому заработку, 7 – удовлетворенность условиями труда, 8 – профессиональная ответственность, 9 – общая удовлетворенность трудом. Каждый в отдельности показатель, а также общая удовлетворенность трудом интерпретируется путем сопоставления полученных баллов по каждой из шкал с максимальными показателями.

Рассмотрим данные, полученные в результате проведения данной методики и дадим характеристику удовлетворенности трудом нашей выборки. Для этого мы вывели средние показатели по каждому параметру и проанализировали их. Мы видим, что общая удовлетворенность трудом официантов, работающих в данном ресторане мясной кухни, составляет 58%, что лежит в границах выше среднего уровня, то есть можно говорить о том, что в целом, все сотрудники удовлетворены своей работой, своим трудом.

Особо стоит отметить достаточно высокий балл показателя «Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками», который составил 4 балл, что при переводе в проценты дает нам 67% удовлетворенности. Такие результаты характерны для коллектива, где удовлетворенность трудом во многом зависит от доброжелательного отношения между сотрудниками, взаимовыручки и поддержки.

Далее мы видим, что в данном коллективе результаты по показателю «Интерес к работе» находятся в пределах чуть ниже предыдущей шкалы и составляют 2,6 балла. Если перевести эти данные в проценты, мы получим 43%, что лежит в нижних границах средних показателей методики и

характеризует сотрудников, как достаточно заинтересованных в своей деятельности.

Таблица 3 - Результаты проведения методики «Интегральная удовлетворенность трудом» (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов) (баллы)

№ п/п	Имя испытуемого	Шкалы								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Надежда С.	3	3	6	4	3	2	2	0	19
2	Светлана О.	2	3	5	4	3	3	3	1	24
3	Людмила Р.	3	1	3	1	1	0	1	0	10
4	Александр Н.	4	3	6	3	2	2	1	2	23
5	Светлана Д.	3	3	6	4	3	2	2	0	19
6	Юлия К.	3	3	6	4	2	3	0	2	23
7	Владимир Р.	2	2	5	5	1	2	1	2	20
8	Наталья П.	2	1	2	1	0	0	1	0	7
9	Михаил Б.	2	2	1	0	1	0	2	0	8
10	Виталий В.	2	2	2	3	2	1	2	1	15
11	Елена А.	3	2	2	0	1	2	2	2	14
12	Степан Б.	2	2	5	5	1	2	0	1	18
13	Ольга Б.	3	2	3	1	1	0	1	0	11
14	Владимир С.	2	2	2	0	2	3	2	1	14
15	Артем М.	5	2	5	3	2	2	1	1	21
16	Ирина Б.	4	3	4	4	0	4	0	2	21
17	Виктория С.	1	2	4	0	3	2	1	1	14
18	Денис С.	1	1	5	1	4	0	1	1	14

Показатель «Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством» составляет 2,4 балла, то есть 40% от общего диапазона, что говорит о

недостаточной удовлетворенности сотрудниками своим руководством. Такие результаты характерны для коллектива, где есть разного рода недовольства в отношении начальства, связанные с недостаточным уровнем заработной платы, отсутствием премирования, моральной поддержки.

Далее рассмотрим результаты показателя «Удовлетворенность достижениями в работе», которые составляют 2,2 балла или 55% в соотношении с максимально возможными результатами. Как видим, данные лежат в верхних границах средних значений, а значит можно говорить о восприятии своих результатов как достаточно успешных. Возможно, это связано с каким-либо индивидуальным прогрессом каждого из сотрудников: оттачивание мастерства, накопление опыта для дальнейшего карьерного роста, установление социальных контактов и связей, а также других критериев удовлетворенности.

Интересным параметром является «Уровень притязаний в профессиональной деятельности», что отражает стремление человека к достижению таких профессиональных целей, на которые он считает себя способным. Результаты нашей выборки показали 1,8 балла по этому параметру или 45%. Полученные нами данные лежат в нижних границах средних показателей и могут говорить о достаточной удовлетворенности испытуемых уровнем притязаний в своей профессиональной деятельности. Эти результаты связаны с предыдущим показателем «Удовлетворенность достижениями в работе».

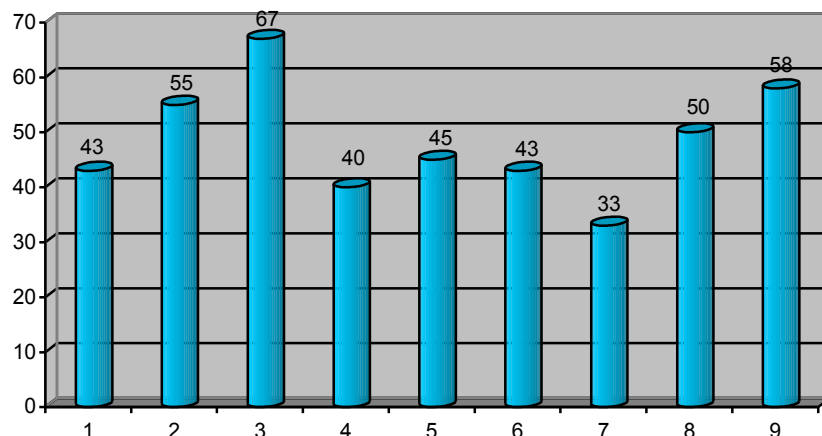
Что касается другой составляющей удовлетворенности трудом, а именно «Предпочтение выполняемой работы высокому заработку», то мы видим результаты равные 1,7 балла или 43%. Полученные данные лежат в границах ниже среднего и могут говорить о том, что сотрудники, прежде всего, работают ради достижения материального благополучия, а не столько ради самореализации.

Также, мы можем наблюдать, что «Удовлетворенность условиями труда» у нашей выборки не достаточна и составляет 1,3 балла или 33%, а это

очень низкий показатель. Возможно, это связано с неудобным графиком работы, продолжительной физической активностью, частыми контактами с клиентами, которые бывают не всегда приветливыми. Кроме этого, идет большая эмоциональная нагрузка, а также тревога за качество предоставляемых услуг. И здесь стоит логично перейти к следующему показателю.

«Профессиональная ответственность», особенно в сфере обслуживания людей, является особо важным аспектом любого коллектива организации или предприятия. В нашем случае мы видим, что полученные результаты 1 балл или 50%, говорят о значительной профессиональной ответственности коллектива официантов. Что является хорошим показателем для данного конкретного предприятия общественного питания, так как ответственный и добросовестный подход к своему труду является неотъемлемой частью его успешности.

В целом, результаты нашей выборки показали общую высокую удовлетворенность трудом всего коллектива (58%) и важным аспектом этой удовлетворенности является высокие значения удовлетворенности взаимоотношениями внутри коллектива (67%). Практически все сотрудники заинтересованы своей трудовой деятельностью (43%), что нельзя сказать о взаимоотношениях с руководством. Здесь удовлетворенность достаточно низка (40%). Практически все сотрудники, так или иначе, удовлетворены своими достижениями в своей профессиональной деятельности (55%), но уровень притязаний в плане постановки и достижения целей, всё же, чуть ниже (45%). Также, мы можем видеть, что все сотрудники предпочитают хорошо зарабатывать, нежели просто самореализовываться в своей профессиональной деятельности (43%). Удовлетворенность условиями труда не достаточна (33%), но профессиональная ответственность достаточно высокая (50%). Эти результаты мы наглядно представили в виде диаграммы на рисунке 5.



1- Интерес к работе, 2 – Удовлетворенность достижениями в работе, 3 – Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками, 4 – Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством, 5 – Уровень притязаний в профессиональной деятельности, 6 – Предпочтение выполняемой работы высокому заработку, 7 – Удовлетворенность условиями труда, 8 – Профессиональная ответственность, 9 – Общая удовлетворенность трудом.

Рисунок 5 - Результаты проведения методики «интегральная удовлетворенность трудом» официантов (%).

Целью нашей работы является изучить и проанализировать удовлетворенность трудом официантов в соотношении с их индивидуально-типологическими особенностями (темпераментом). Для этого мы взяли результаты, полученные в ходе проведения методики Я. Стреляу, направленной на изучение структуры темперамента, выявили типы темпераментов наших испытуемых и связали эти результаты с общей удовлетворенностью трудом. Все это мы представили в таблице 4, где ПВ – уровень процессов возбуждения, ПТ – уровень процессов торможения, ПНП – уровень подвижности нервных процессов, УС – уравновешенность по силе, УТ – общая удовлетворенность трудом.

Таблица 4 - Взаимосвязь структуры темперамента официантов с общей удовлетворенностью трудом.

№ п/п	Имя испытуемого	ПВ	ПТ	ПНП	УС	Тип темперамента	УТ (%)
1	Надежда С.	69	65	60	1,06	сангвинический	67
2	Светлана О.	76	80	59	0,95	сангвинический	85
3	Людмила Р.	48	40	49	1,2	меланхолический	55
4	Александр Н.	70	69	58	1,01	сангвинический	82
5	Светлана Д.	39	35	41	1,1	сангвинический	67
6	Юлия К.	51	47	50	1,08	сангвинический	82
7	Владимир Р.	65	62	60	1,05	сангвинический	71
8	Наталья П.	56	44	50	1,3	меланхолический	26
9	Михаил Б.	25	20	22	1,3	меланхолический	29
10	Виталий В.	24	21	23	1,1	флегматический	54
11	Елена А.	39	41	45	0,9	флегматический	50
12	Степан Б.	73	79	60	0,9	сангвинический	64
13	Ольга Б.	27	20	24	1,3	меланхолический	39
14	Владимир С.	57	60	53	0,95	флегматический	50
15	Артем М.	65	62	59	1,05	сангвинический	75
16	Ирина Б.	75	80	60	0,9	сангвинический	75
17	Виктория С.	24	21	25	1,1	флегматический	50
18	Денис С.	40	38	41	1,05	флегматический	50

По результатам, представленным в данной таблице, мы видим, что большинство выборки составляют испытуемые с сангвиническим типом темперамента 50% (9 человек), 28% (5 человек) – представители флегматического типа темперамента, а остальные 22% (4 человека) – меланхолический тип темперамента. Холерическим типом никто из наших

испытуемых не обладает, хотя стоит оговориться, что «чистых» типов темпераментов не существует, а есть лишь предрасположенность к ведущему типу. Как правило, в большинстве случаев они смешаны.

У 9 респондентов с сангвиническим типом удовлетворенность трудом находится на очень высоком уровне, то есть выше средних значений, а показатели структуры темперамента отличаются силой, уравновешенностью и подвижностью нервных процессов. Другими словами, сангвинический темперамент является сильным типом, для которого характерны сильные процессы возбуждения и торможения, они уравновешены и легко подвижны. Возможно, специфика работы официантом очень подходит людям, с такой структурой темперамента, где требуется быстрая переключаемость с одного вида деятельности, на другой, высокая интенсивность труда, быстрое принятие решений и постоянные социальные контакты различной направленности.

Также, у 5 испытуемых с флегматическим типом темперамента удовлетворенность трудом лежит в пределах средних значений, то есть наблюдается достаточная удовлетворенность своим трудом. Флегматический темперамент, так же как и сангвинический, является сильным типом с сильными процессами возбуждения и торможения, которые уравновешены, но отличается малой подвижностью нервных процессов. Люди с таким типом темперамента могут продолжительно и достаточно продуктивно работать с одинаковой интенсивностью, что необходимо в труде официантов.

В свою очередь, 3 испытуемых с меланхолическим типом темперамента продемонстрировали низкий уровень удовлетворенности трудом, и лишь 1 человек отличился средним уровнем удовлетворенности своей профессиональной деятельностью. Вероятно, это связано со спецификой труда официантов и её несоответствием таким особенностям меланхолического типа, как слабость процессов возбуждения и торможения, их неуравновешенность и недостаточная подвижность. Это слабый тип, неустойчивый перед трудностями и обстоятельствами. Специфика труда

официанта такова, что каждый рабочий день, каждая ситуация требует быстрого реагирования, быстрой смены видов деятельности.

Таким образом, можно сделать вывод, что удовлетворенность трудом официантов лежит в прямой зависимости от силы процессов торможения и возбуждения, их уравновешенности и подвижности. Испытуемые с сильными процессами возбуждения и торможения значительно удовлетворены своим трудом, легко справляются с трудностями, быстро ориентируются. Они быстро включаются в работу, легко вработываются и достаточно выносливы. Подвижность нервных процессов позволяет быстро переключаться от одного вида деятельности к другому, решительны и смелы.

Испытуемые со слабыми процессами торможения и возбуждения, а также их инертностью, значительно не удовлетворены своей профессиональной деятельностью официанта, так как для них тяжело мгновенно переключаться с одного вида деятельности на другой. Также больших затрат требует продолжительное время находится в напряжении. Они легко утомляются, падает трудоспособность и производительность.

Выводы по второй главе

Результаты нашего исследования показали, что:

1. У 9 испытуемых с сангвиническим типом удовлетворенность трудом находится на очень высоком уровне, то есть выше средних значений, а показатели структуры темперамента отличаются силой, уравновешенностью и подвижностью нервных процессов. Это связано с особенностями сангвинического типа темперамента, который является сильным типом. Для него характерны сильные процессы возбуждения и торможения, они уравновешены и легко подвижны. Специфика работы официантом очень подходит людям, с такой структурой темперамента, где требуется быстрая переключаемость с одного вида деятельности, на другой, высокая

интенсивность труда, быстрое принятие решений и постоянные социальные контакты различной направленности.

2. У 5 испытуемых с флегматическим типом темперамента удовлетворенность трудом лежит в пределах средних значений. Это свидетельствует о достаточной удовлетворенности своим трудом. Флегматический темперамент, наравне с сангвиническим, является сильным типом с сильными процессами возбуждения и торможения, которые уравновешены, но отличается малой подвижностью нервных процессов. Люди с таким типом темперамента могут продолжительно и достаточно продуктивно работать с одинаковой интенсивностью, что необходимо в труде официантов.

3. У 3 испытуемых с меланхолическим типом темперамента удовлетворенность трудом является низкой. Вероятно, это связано со спецификой труда официантов и её несоответствием таким особенностям меланхолического типа, как слабость процессов возбуждения и торможения, их неуравновешенность и недостаточная подвижность. Это слабый тип, неустойчивый перед трудностями и обстоятельствами. Труд официанта таков, что каждый рабочий день, каждая ситуация требует быстрого реагирования, быстрой смены видов деятельности.

Таким образом, удовлетворенность трудом официантов лежит в прямой зависимости от силы процессов торможения и возбуждения, их уравновешенности и подвижности. Испытуемые с сильными процессами возбуждения и торможения значительно удовлетворены своим трудом, легко справляются с трудностями, быстро ориентируются. Они быстро включаются в работу, легко вработываются и достаточно выносливы. Подвижность нервных процессов позволяет быстро переключаться от одного вида деятельности к другому, решительны и смелы.

Испытуемые со слабыми процессами торможения и возбуждения, а также их инертностью, значительно не удовлетворены своей профессиональной деятельностью официанта, так как для них тяжело

мгновенно переключаться с одного вида деятельности на другой. Также больших затрат требует продолжительное время находится в напряжении. Они легко утомляются, падает трудоспособность и производительность.

Заключение

В своем исследовании мы опирались на исследования таких авторов как: Дмитриева М.С., Ковалев С.В., Кудашев А.Р., Куликов Л.В., Лазарева Н.В., Муздыбаев К., Реан А.А., Розанова М.А., Созонтов А.Е., Фрейд З., Соколова М.В., Шамионов Р.М., Яничев П.И., Аргайл М., Бонивелл И., Рифф К., Франкл В., Эриксон Э. и др.

Несмотря на то, что заявленная нами в работе проблема активно исследуется как зарубежными, так и отечественными авторами, такими как: Brunstein J. C., Campbell A., Clark A. E., Diener E., Hayes N., Stephen J., Виноградова Г. А., Куликов Л.В., Мельникова Н.Н., Харченко К.В., Ширяева О. С. И др., единого определения удовлетворенности жизнью и ее факторов нет. В целом, удовлетворенность понимается как субъективная оценка качества тех или иных объектов, условий жизни и деятельности, жизни в целом, отношений с людьми, самих людей, в т. ч. и самого себя (самооценка). Считается, что психологическое (субъективное) благополучие является близким удовлетворенности конструктом.

Под удовлетворенностью трудом понимается психологический итог трудовой мотивации. Здесь необходимо понимать, что трудовая деятельность человека не сдерживается определенными действиями и операциями. Она, в свою очередь, имеет разнообразные моменты, которые связаны непосредственно с характером межличностных взаимоотношений и многими другими переменными в зависимости от различных ситуаций. Поэтому можно говорить, что удовлетворенность трудом – это интегральная характеристика, которая отражает удовлетворенность различными факторами трудовой деятельности.

Эмпирическое исследование и психологический анализ удовлетворенности трудом официантов в соотношении с их индивидуально-типологическими особенностями проводился на базе ресторана мясной кухни «Стейк хаус Рибай» г.о. Тольятти. В качестве испытуемых выступали

сотрудники ресторана - официанты, в количестве 18 человек в возрасте от 18 до 25 лет с различным трудовым стажем.

Для решения поставленных в работе задач, нами проводились такие методики, как «Методика изучения структуры темперамента Я. Стреляу» (в адаптации А.Г., Шмелева, Н.Н. Даниловой) и «Интегральная удовлетворенность трудом» (Н.П. Фетискин, Г.М. Мануйлов).

Результаты нашего исследования показали, что 50% испытуемых (9 человек) обладают сангвиническим типом темперамента. Для них характерны сильные процессы возбуждения и торможения, они достаточно уравновешены и подвижны. Эти люди отличаются живостью и подвижностью, большой впечатлительностью. Они легко переживают любые свои неудачи. Такие люди очень продуктивны в работе, особенно, если имеют к ней большой интерес. 22% испытуемых (4 человека) являются представителями меланхолического типа темперамента. Для них характерны слабость процессов торможения и возбуждения, эти процессы не уравновешены и могут быть как подвижными, так и инертными. Люди меланхолического склада трудно переносят продолжительное напряжение и часто склоны к срывам при решении трудных жизненных задач. Они эмоционально слабы и легко ранимы, склонны к постоянным переживаниям. Волевые качества также слабы. У 28% респондентов (5 человек) диагностируется флегматический тип темперамента. Процессы торможения и возбуждения достаточно сильны, но слабо подвижны при их уравновешенности. Нервная система достаточно инертна. Такие люди несколько медлительны и невозмутимы. Настроение их резко не меняется, а эмоции несколько скупы. Люди с таким типом темперамента очень спокойны и прилежны в работе, упорны и настойчивы. А свою некоторую медлительность они компенсируют усердием.

В целом, испытуемые показали общую высокую удовлетворенность трудом всего коллектива. Важным аспектом этой удовлетворенности является высокие значения удовлетворенности взаимоотношениями внутри

коллектива. Практически все сотрудники заинтересованы своей трудовой деятельностью, что нельзя сказать о взаимоотношениях с руководством. Здесь удовлетворенность достаточно низка. Практически все сотрудники, так или иначе, удовлетворены своими достижениями в своей профессиональной деятельности, но уровень притязаний в плане постановки и достижения целей, всё же, чуть ниже. Также, мы можем видеть, что все сотрудники предпочитают хорошо зарабатывать, нежели просто самореализовываться в своей профессиональной деятельности. Удовлетворенность условиями труда не достаточна, но профессиональная ответственность достаточно высокая.

Таким образом, можно сделать вывод, что удовлетворенность трудом официантов лежит в прямой зависимости от силы процессов торможения и возбуждения, их уравновешенности и подвижности. Испытуемые с сильными процессами возбуждения и торможения значительно удовлетворены своим трудом, легко справляются с трудностями, быстро ориентируются. Они быстро включаются в работу, легко вработываются и достаточно выносливы. Подвижность нервных процессов позволяет быстро переключаться от одного вида деятельности к другому, решительны и смелы.

Испытуемые со слабыми процессами торможения и возбуждения, а также их инертностью, значительно не удовлетворены своей профессиональной деятельностью официанта, так как для них тяжело мгновенно переключаться с одного вида деятельности на другой. Также больших затрат требует продолжительное время находится в напряжении. Они легко утомляются, падает трудоспособность и производительность.

Практическая значимость нашего исследования заключается в том, чтобы применять полученные результаты для подбора кадров на должность официанта с учетом особенностей типа нервной деятельности. А также для оказания консультативной помощи для формирования индивидуального стиля деятельности, способствующего удовлетворенности трудом сотрудников.

Список используемой литературы

1. Акимова, М.К. Диагностика умственного развития и общих способностей [Текст] / М.К. Акимова // Психологическая диагностика / Под ред. К.М. Гуревича, Е.М. Борисовой. – М.: УРАО, 2007. – С. 114-123.
2. Анастаси, А. Психологическое тестирование [Текст] / А. Анастаси. – М.: Просвещение, 2002. – 295 с.
3. Армстронг, М. Стратегическое управление человеческими ресурсами [Текст] / М. Армстронг. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 328 с.
4. Акимова, Т.А. Теория организации [Текст] / Т.А. Акимова. – М.: Издательство Российского университета дружбы народов, 2013. – 440 с.
5. Базаров, Т.Ю. Психология управления персоналом. Теория и практика [Текст] / Т.Ю. Базаров. – М.: Юрайт, 2014. – 381 с.
6. Белоус, В.В. Темперамент и деятельность [Текст] / В.В. Белоус. – М.: Академия, 2002. – 281 с.
7. Белоус, В.В. Место и роль темперамента в структуре интегральной индивидуальности [Текст] / В.В. Белоус, И.В. Боязитова // Психологический журнал. – 1999. - № 4. – С. 87-93.
8. Бессокирная, Г.П. Удовлетворенность работой на предприятии и удовлетворенность жизнью [Текст] / Г.П. Бессокирная, А.Л. Темницкий // Социологический журнал. – 1999. - № 1/2. – С. 186-191.
9. Бурякова, Е.С. Об удовлетворенности трудом, как слагаемом эффективной деятельности рекрутера [Текст] / Е.С. Бурякова // Московский психологический журнал. – 2008. - № 3.
10. Батаршев, А.В. Диагностика профессионально важных качеств [Текст] / А.В. Батаршев. – СПб.: Питер, 2007.
11. Выготский, Л.С. Психология развития высших психических функций [Текст] / Л.С. Выготский. – М.: Мысль, 1999. – 271 с.
12. Вундт, В. Введение в психологию [Текст] / В. Вундт. – СПб.: Питер, 2002. – 125 с.

13. Врум, В. Труд и мотивация [Текст] / В. Врум. – М.: Академия, 2001. – 272 с.
14. Волгин, А.П. Управление персоналом в условиях рыночной экономика [Текст] / А.П. Волгин. – М.: Дело, 2010.
15. Голубева, Э.А. Способности и индивидуальность [Текст] / Э.А. Голубева. – М.: Наука, 2010. – 190 с.
16. Голубева, Н.А. Успешность профессиональной деятельности и удовлетворенность трудом социального работника [Текст] / Н.А. Голубева // Вестник КГУ им. Н.А. Некрасова: Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика. – 2011. - № 4.
17. Галимова, Э.Э. Удовлетворенность профессиональной деятельностью и эффективность труда [Текст] / Э.Э. Галимова // Энергетика – 2008: инновации, решения, перспективы: статья Международной научно-технической конференции. – Казань: КГЭУ, 2008. – С. 31-33.
18. Галимова, Э.Э. Эмоциональные факторы удовлетворенности трудом и их связи с продуктивностью труда персонала [Текст] / Э.Э. Галимова // Камские чтения: материалы Межрегиональной научно-практической конференции. – Н. Челны: Кам. гос. инж.-эконом. академия, 2009. – С. 43-46.
19. Джидарьян, И.А. Проблема общей удовлетворенностью жизнью [Текст] / И.А. Джидарьян, Е.В. Антонова. – М.: Совершенство, 2005. – 433 с.
20. Дружинин, В.Н. Стратегии жизни [Текст] / В.Н. Дружинин. – М.: Сфера, 2009. – 271 с.
21. Дмитриева, М.А. Уровни и критерии профессионализма: проблемы формирования современного профессионала [Текст] / М.А. Дмитриева // Сибирь. Философия. Образование // Альманах СО РАО. – Выпуск 4. – Новокузнецк, 2010. – С. 18-30.
22. Долженко, Р.А. Удовлетворенность, лояльность, вовлеченность персонала: уточнение и конкретизация понятий [Текст] / Р.А. Долженко // Вестник АГАУ. – 2014. - № 9 (119).

23. Дружинин, В.Н. Диагностика общих способностей [Текст] / В.Н. Дружинин. – М.: Сфера, 2004. – 194 с.
24. Дудин, С.И. О связи темперамента с общими способностями [Текст] / С.И. Дудин // Психологический журнал. – 1994. - № 2. – С. 165 – 170.
25. Джеймс, Д. Управление рестораном [Текст] / Д. Джеймс, Д. Болдуин. - М.: Проспект, 2008. - 398 с.
26. Жабина, С.Б. Маркетинг продукции и услуг: Общественное питание [Текст] / С.Б. Жабина. - М.: Академия, 2007. - 512 с.
27. Замфир, К. Удовлетворенность трудом: мнение социолога [Текст] / К. Замфир. – М.: Академия, 2001. – 291 с.
28. Зеер, З.Ф. Психология профессий [Текст] / З.Ф. Зеер. – М.: Академический Проект, 2006. – 336 с.
29. Захаров, В.П. Удовлетворенность трудом [Текст] / В.П. Захаров // Личность и Деятельность / Под ред. А.А. Крылова. – Л., 1982.
30. Замедлина, Е.А. Организационная культура [Текст] / Е.А. Замедлина. – М.: РИОР - Москва, 2012. – 128 с.
31. Ильясов, Ф.Н. Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением) [Текст] / Ф.Н. Ильясов / Под ред. В.Г. Андреевкова. – Ашхабад: Ылым (Наука), 1988. – 100 с.
32. Ильин, Е.П. Мотивация и мотивы [Текст] / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2011. – 890 с.
33. Кречмер, Э. Строение тела и характер [Текст] / Э. Кречмер. – М.: Прогресс, 2009. – 120 с.
34. Кристофер, Э.Т. Ресторанный бизнес: Как открыть и успешно управлять рестораном [Текст] / Э.Т. Кристофер. – М.: РосКонсульт, 2008. - 456 с.
35. Ломов, Б.Ф. Проблемы деятельности в психологии [Текст] / Б.Ф. Ломов // Психологический журнал. – 2001. – Т. 2. - № 5. – С. 3-22.
36. Лейтес, Н.С. К вопросу о динамической стороне психологической активности [Текст] / Н.С. Лейтес. – М.: Наука, 2007. – 170 с.

37. Лейтес, Н.С. Типы ВНД и темперамент [Текст] / Н.С. Лейтес. – М.: Прогресс, 2002. – 267 с.
38. Леонтьев, А.Н. О формировании способностей [Текст] / А.Н. Леонтьев // Вопросы психологии. – 2006. - № 5. – С. 18-23.
39. Мерлин, В.С. Очерк теории темперамента [Текст] / В.С. Мерлин. – М.: наука, 2009. – 184 с.
40. Маркова, А.К. Психология профессионализма [Текст] / А.К. Маркова. – М.: Знание, 2011. – 184 с.
41. Мясищев, В.Н. Психические особенности человека. Характер, способности [Текст] / В.Н. Мясищев. – М.: Сфера, 2006. – 311 с.
42. Наумова, Н.Ф. Удовлетворенность трудом и некоторые характеристики личности [Текст] / Н.Ф. Наумова // Социальные исследования. – М.: Наука, 1999. – Выпуск 3. – С. 145-160.
43. Никуленко, Т.Г. Организационное поведение [Текст] / Т.Г. Никуленко. – М.: Феникс, 2013. – 416 с.
44. Небылицын, В.Д. Основные свойства нервной системы человека [Текст] / В.Д. Небылицын. – М.: Мысль, 2006. – 271 с.
45. Небылицын, В.Д. Психологические исследования индивидуальных различий [Текст] / В.Д. Небылицын. – М.: Наука, 2006. – 335 с.
46. Патрушев, В.Д. Удовлетворенность трудом [Текст] / В.Д. Патрушев, Н.А. Калмакан. – М.: Наука, 1998. – 112 с.
47. Поваренков, Ю.П. Психологическое содержание профессионального становления человека [Текст] / Ю.П. Поваренков. – М.: Мысль, 2012.
48. Петровский, В.А. К психологии активности личности [Текст] / В.А. Петровский // Вопросы психологии. – 2005. - № 3. – С. 11-21.
49. Пряжников, Н.С. Психология труда и человеческого достоинства [Текст] / Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова. – М.: Просвещение, 2010. – 392 с.

50. Палли, М. Азбука ресторатора. Все, что нужно знать, чтобы преуспеть в ресторанном бизнесе [Текст] / М. Палли. - М.: ВВРГ, 2009. – 500 с.
51. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии [Текст] / С.Л. Рубинштейн. – М.: Просвещение, 2010. – 584 с.
52. Русалов, В.М. О природе темперамента и его месте в структуре индивидуальных свойств человека [Текст] / В.М. Русалов // Вопросы психологии. – 2005. - № 2. – С. 11-34.
53. Русалов, В.М. Биологические основы индивидуально-психологических различий [Текст] / В.М. Русалов. – М.: Наука, 2009. – 352 с.
54. Русалов, В.М. Теоретические проблемы построения специальной теории индивидуальности [Текст] / В.М. Русалов // Психологический журнал. – 2006. - № 4. – С. 23-35.
55. Русалов, В.М. Измерение темперамента человека (краткий обзор зарубежных методик) [Текст] / В.М. Русалов // Психологический журнал. – 2002. - № 2. – С. 130-140.
56. Стреляу, Я. Роль темперамента в психическом развитии [Текст] / Я. Стреляу. – М.: Мысль, 2002. – 271 с.
57. Тарасова, Н.А. Удовлетворенность персонала трудом: понятие и оценка [Текст] / Н.А. Тарасова. – М.: АСТ, 2004. – 396 с.
58. Фетискин, Н.П. Интегральная удовлетворенность трудом [Текст] / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Издательство Института психотерапии, 2002. – С. 470-473.
59. Чикер, В.А. Психологическая диагностика организации и персонала [Текст] / В.А. Чикер. – СПб.: Речь, 2004. – 176 с.
60. Шпрангер, Э. Основные идеальные типы индивидуальности [Текст] / Э. Шпрангер. – М.: Мысль, 2004. – 482 с.
61. Шадриков, В.Д. Психология деятельности и способности человека [Текст] / В.Д. Шадриков. – М.: Мысль, 1997. – 320 с.

62. Щукин, М.Р. Индивидуальный стиль и интегральная индивидуальность [Текст] / М.Р. Щукин // Психологический журнал. – 2005. - № 2. – С. 101-112.

63. Юркевич, В.С. Индивидуальные различия в саморегуляции и обучаемость [Текст] / В.С. Юркевич // Вопросы психологии. – 2004. - № 4. – С. 155-161.

64. Boniwell, I., Zimbardo, P. G. Balancing one's time perspective in Pursuit of Optimal Functioning / I. Boniwell, P. G. Zimbardo // Positive psychology in practice. Hoboken. – NJ. – 2004. – P. 105-168.

65. Bouchard T. J. Personality similarity in twins reared apart and together / T. J. Bouchard, D. Lykken, S. Rich, N. J. Segal, A. Tellegen, K. J. Wilcox // Journal of personality and social psychology. – 1988. – № 54. – P. 1031-1039.

66. Boyd, J. N., Zimbardo, P. G. Putting time in perspective: A valid, reliable individual-differences metric / J. N. Boyd, P. G. Zimbardo // Journal of Personality and Social Psychology. – 1999. – № 77. – P. 1271-1288.

67. Hartocollis, P. Time and timelessness or the varieties of temporal experience / P. Hartocollis. – NY: International Universities Press. – 1983.

68. Hayes, N., Stephen, J. Big 5 correlates of three measures of subjective well-being / N. Hayes, J. Stephen // Personality and Individual differences. – 2003. – № 34(3). – P. 723-727.

69. Zaleski, Z. Future anxiety: Concept, measurement, and preliminary research / Z. Zaleski // Personality and individual differences. – 1996. – № 21 (2). – P. 165-174.

Приложение

Таблица 1 - Списочный состав группы испытуемых.

№ п/п	Имя испытуемого	Возраст
1	Надежда С.	18
2	Светлана О.	22
3	Людмила Р.	21
4	Александр Н.	25
5	Светлана Д.	19
6	Юлия К.	24
7	Владимир Р.	18
8	Наталья П.	25
9	Михаил Б.	22
10	Виталий В.	20
11	Елена А.	19
12	Степан Б.	21
13	Ольга Б.	20
14	Владимир С.	23
15	Артем М.	21
16	Ирина Б.	19
17	Виктория С.	25
18	Денис С.	18