

**И. В. Власкина**

Екатеринбург

**ИССЛЕДОВАНИЕ СФОРМИРОВАННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ  
У СТУДЕНТОВ УРАЛЬСКОГО КОЛЛЕДЖА ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ****КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** профессионально важные качества; эффективность профессиональной деятельности; компетентность; специальные способности; тип профессии.**АННОТАЦИЯ.** Описываются результаты исследования сформированности профессионально важных качеств (ПВК) студентов Уральского колледжа индустрии красоты. ПВК в работе рассматриваются в качестве одного из факторов эффективности деятельности сотрудников типа профессии «человек — человек».**I. V. Vlaskina**

Ekaterinburg

**THE RESEARCH INTO LEVEL OF DEVELOPMENT OF IMPORTANT PROFESSIONAL  
CHARACTERISTICS OF STUDENTS OF URAL COLLEGE OF BEAUTY INDUSTRY****KEY WORDS:** important professional characteristics; effectiveness of professional work; competence; special abilities; type of profession.**ABSTRACT.** The article describes research into level of development of important professional characteristics (IPC) of students of Ural College of Beauty Industry. In the work IPC are one of the factors of effectiveness of «Man to Man» employee work.

**В** настоящее время в связи с усложнением систем коммуникаций в профессиональной деятельности и требованиями рыночной экономики актуальным становится выявление факторов, определяющих эффективность деятельности сотрудников, чья профессия связана с интенсивным общением, а также подбор методов повышения эффективности трудовой деятельности.

Исследования показали, что одним из факторов эффективности трудовой деятельности работника является наличие у него профессионально важных качеств (ПВК), которые формируются в процессе получения специальности и повышения квалификации. В связи с этим одной из задач программ специального, высшего и дополнительного образования должно стать развитие ПВК.

Согласно распространенной классификации профессий Е. А. Климова, профессиональная деятельность разделена на следующие системы: человек — природа, человек — техника, человек — человек, человек — знак и человек — художественный образ. К типу «человек — человек» относятся профессии, связанные с медицинским обслуживанием (врач, медсестра), обучением и воспитанием (воспитатель, няня, учитель, преподаватель, тренер), правовой защитой (юрист, следователь, участковый инспектор), а также бытовым обслуживанием (продавец, официант, парикмахер, косметолог) [4].

Под эффективностью профессиональной деятельности мы будем понимать: 1) соответствие того, что делает работник, целям организации и установленным требованиям; 2) выполнение работы наиболее рациональными и экономичными методами (способами); 3) наиболее полное использование возможностей (способностей, знаний, умений) работника.

Факторы, обеспечивающие эффективность деятельности работников, делятся на общие (влияющие на представителей всех типов профессий) и специальные (значимые для определенного типа).

К общим факторам относятся следующие.

1. Работоспособность — одно из основных социально-биологических свойств человека, от-

ражающих его возможность выполнить конкретную работу в течение заданного времени и с требуемой эффективностью и качеством [7].

2. Особенности нервной системы человека. Свойства нервной системы обусловлены биологически, не изменяются в течение жизни и обуславливают успешность работника в той или иной профессиональной области или виде деятельности. Так, человек с преобладанием в головном мозге процесса торможения будет более продуктивен в монотонной и спокойной деятельности (например, косметолог). Человеку с подвижной нервной системой лучше выбирать профессии, связанные с разнообразной деятельностью (например, менеджер) [2].

3. Организационная культура предприятия — система ценностей, коммуникаций, традиций, мотивации и трудовой этики организации, а также место в ней работника, его внешний вид и процесс развития.

4. Мотивационная система предприятия — система материального и нематериального стимулирования, направленная на повышение лояльности сотрудников к компании одновременно со снижением издержек по компенсации им их трудозатрат.

5. Социальные группы, т. е. коллеги. Они способны оказывать значительное влияние на производительность персонала. Например, «излишний» (с точки зрения группы) трудовой энтузиазм человека может стать причиной формирования ярлыка «выскочки», а также давления со стороны группы. Результатом такого социального давления может быть как отказ индивида от первоначальной модели поведения, так и резко выраженный межличностный конфликт в коллективе.

6. Материально-технические условия работы. Ограниченность материально-технических условий работы (т. е. невозможность выполнения сотрудниками своих задач на данной технологической базе) может резко сократить эффективность работы персонала и ухудшить отношения в коллективе.

7. Взаимозависимость задач. Успешное выполнение поставленной задачи двумя индивида-

ми или двумя группами каким-либо образом взаимосвязано.

8. Несовершенство должностных (функциональных) инструкций. Может являться причиной управленческих проблем в ситуации, когда отсутствует четкое определение прав и обязанностей, т. е. в ситуациях с совпадающей (пересекающейся) ответственностью или отсутствием конкретной ответственности за определенные функции [3].

9. Несоответствие между характером работы и статусной иерархией. Предполагает нарушение принципа справедливости в области вознаграждений и назначений на должности, условий труда, статусных символов, является одной из причин снижения мотивации, а следовательно, и эффективности труда работников.

10. Ограниченность общения (например, отсутствие корпоративных мероприятий) между сотрудниками. Может стать серьезным препятствием для взаимодействия людей, цели и взгляды которых направлены на повышение эффективности работы предприятия. С другой стороны, проблемы в организации могут возникать и в связи с излишком информации (например, о личной жизни руководителя).

11. Профессиональные знания, умения, навыки, приобретаемые в процессе обучения. Обуславливают эффективность деятельности сотрудников [3].

Специальным фактором, влияющим на эффективность деятельности сотрудников типа «человек — человек», являются качества, необходимые для работы по данной профессии (так называемые ПВК).

Понятие ПВК было введено в отечественную психологию В. Д. Шадриковым. Под системой ПВК он понимал индивидуальные качества субъекта деятельности, влияющие на ее эффективность и успешность освоения. Автор считает, что понятие «профессионально важные качества» близко к понятию «специальные способности» (т. е. способности, определяющие успехи человека в специфических видах деятельности). Но ПВК более широкое понятие. «В качестве ПВК могут выступать общесоматические (конституциональные) и нейродинамические свойства человеческого организма, свойства психических процессов, направленность личности, ее потребности, интересы, мировоззрение и убеждения, моральные качества» [12. С. 144], т. е. любой параметр субъекта деятельности, оказывающий влияние на ее эффективность.

Аналогичной точки зрения придерживаются А. А. Бодалев, А. А. Дергач, Л. Г. Лаптев, Е. П. Ильин и другие, которые под ПВК подразумевают все компоненты психики профессионала: психические процессы, свойства, состояния, образования, которые позволяют ему осуществлять избранную деятельность [9].

ПВК сотрудников типа профессии «человек — человек» традиционно рассматривают по следующим сферам: коммуникативная, познавательная, эмоционально-волевая, ценностно-ориентационная и организационно-методическая.

В работе с людьми важнейшее значение имеет коммуникативная компетентность сотрудника, которая включает в себя:

- речевые способности (развитая речь, умение находить общий язык с разными людьми);
- социально-психологические способности (т. е.

умение анализировать поведение окружающих и свое собственное, понимать намерения и настроения людей, способность разбираться в их взаимоотношениях);

- способности к использованию невербальных средств общения (умение владеть мимикой, жестами; адекватно понимать невербальные сигналы клиентов);

- способность взаимодействовать (умение легко вступать в контакт с людьми, умение улаживать разногласия между ними, организовывать их взаимодействие, способность мысленно ставить себя на место человека, учитывать его мнение, владение приемами рефлексивного и активного слушания);

- способности к наблюдению и ПВК — наблюдательность, т. е. умение фиксировать мельчайшие колебания в поведении людей и заключать об их настроении, отмечать малозаметные особенности деятельности или внешнего облика и за ними видеть особенности личности;

- желание общаться [8].

К группе познавательных особенностей (т. е. особенностей памяти, внимания, мышления, воображения и речи), влияющих на эффективность деятельности сотрудника в системе «человек — человек», относят:

- гибкость мышления;

- креативность — способность к творческому решению задач;

- способность к логическому убеждению;

- внимание к деталям, умение сосредоточиваться на одном объекте длительное время;

- хорошую память;

- способность к самокритике, которая будет способствовать дальнейшему личностному и профессиональному росту [4].

К познавательной сфере (согласно концепции Н. И. Сарджвеладзе о трехкомпонентном строении самоотношения) относят также самовосприятие, самопонимание, самооценку [10].

Р. Бернс так высказывается о высокой самооценке: «Высокая самооценка обеспечивает хорошее владение техникой социальных контактов, позволяет индивиду показать свою ценность, не прилагая особых усилий» [1. С. 375].

Эмоционально-волевая сфера — это свойства человека, характеризующие содержание, качество и динамику его эмоций и чувств, а также способности человека, проявляющиеся в регуляции им своей деятельности и различных психических процессов.

В эту группу входят такие ПВК, как:

- способность контролировать свои чувства, поведение;

- терпимость к чужому мнению и оценкам;

- ответственность — умение отвечать за свои поступки;

- умение преодолевать трудности, проявлять выдержку [6, 8].

Кроме того, к эмоционально-волевой сфере относят такие компоненты самоотношения, как аутсимпатия, самоуважение.

Еще одной группой ПВК специалистов, работающих с людьми, являются организационно-методические способности, которые предполагают:

- ясное осознание и четкое формулирование цели своей деятельности;

- четкое представление о содержании собственной деятельности;

– анализ и обобщение своей работы по основным направлениям деятельности;

– оптимальное использование своего рабочего времени (для этого необходимо наличие умения рассчитывать работу во времени, определять продолжительность каждой работы, сроки ее начала и окончания) [5].

В качестве конативного (деятельностного) компонента самоотношения выступают самопринятие, самообвинение, самопоследовательность, ожидаемое отношение от других, уверенность в себе.

М. В. Молоканов утверждает, что сотрудник в системе «человек — человек» должен быть уверенным в себе, так как «...сомнительно, чтобы колеблющийся, неуверенный в себе человек мог вызвать доверие со стороны других людей» [8. С. 56].

Ценностно-ориентационная сфера включает систему ценностей работника и должна быть основана на признании значимости и уважении своеобразия личности каждого человека [11].

ПВК формируются на индивидуальной психофизиологической основе под влиянием обучения и накопления профессионального опыта [12]. Таким образом, успешность работника будет зависеть от природных задатков человека и от того, насколько грамотно построен процесс овладения специальностью.

В Уральском колледже индустрии красоты ПВК формируются на всех дисциплинах, но большая часть времени посвящается этому на занятиях по психологии, которые проходят в двух формах: лекции и психологического тренинга. Во время лекций используются такие методы, как самостоятельная работа и психологическая диагностика студентов. Цель лекций — овладение социально-психологическими компетенциями, самостоятельных работ — формирование умения применять лекционный материал на практике (т. е. социально-психологической компетентности), диагностика направлена на самопознание студентов, выявление качеств, способствующих и препятствующих их успешной работе по специальности, тренинги посвящены закреплению и дальнейшему формированию ПВК.

Диагностика уровня сформированности ПВК студентов проводится с помощью методик: «Социально-коммуникативная компетентность», «Самоэффективность» (Р. Шварцер, М. Ерусалем и В. Ромек), «Самоотношение» (В. В. Столин, С. Р. Пантелеев), «Стиль саморегуляции поведения — ССП-98» (В. М. Моросанова, Р. Р. Сагиев), «Определение общей эмоциональной направленности личности» (Б. И. Додонов).

В 2010/2011 уч. г. среди студентов Уральского

колледжа индустрии красоты было проведено исследование, направленное на выявление уровня сформированности их ПВК. В диагностике приняты участие студенты, обучающиеся по специальностям «Технология стилия» (ТС), «Косметика, визажное искусство» (КВ), «Парикмахерское искусство» (ПИ), «Технология маникюра, педикюра» (ТМП). Всего было продиагностировано 97 человек. Результаты исследования показаны на рисунке.

Итак, видим, что у большинства студентов сформированы ПВК коммуникативной сферы: они обладают коммуникативными способностями (79%), проявляют инициативу (54%) и смелость (76%) при общении, а также гибки при взаимодействии с разными людьми в различных ситуациях (63%). Сформированность данных качеств у студентов будет положительно сказываться на уровне эффективности их взаимодействия с клиентами.

Если сравнивать результаты по группам, то у студентов, обучающихся по специальности «Технология маникюра, педикюра», коммуникативные способности развиты лучше (84%). Это может быть связано с тем, что большинство из них — взрослые люди, обладающие опытом общения в профессиональной и личной сферах.

Из ПВК познавательной сферы у студентов колледжа диагностировалась креативность (данное качество сформировано у 83% студентов) и самопонимание (59%). Сформированная креативность будет в значительной степени определять эффективность будущей профессиональной деятельности студентов, так как их труд связан с имиджем, красотой, эстетикой. Сформированное самопонимание может помочь понимать других, а следовательно, более адекватно реагировать на их слова и поступки, что является немаловажным при общении мастера с клиентами.

У студентов групп ТМП данные качества также развиты лучше, чем у остальных (у 92% сформирована креативность, у 68% — самопонимание).

ПВК организационно-методической сферы у студентов сформированы на уровне выше среднего: 68% уверены в себе, 57% умеют планировать свою деятельность, 68% принимают во внимание внешние обстоятельства на пути к достижению своих целей, 57% способны адекватно оценить результаты своей деятельности, 67% проявляют самостоятельность в процессе принятия решений и деятельности, 65% умеют регулировать свою деятельность и поведение. Эти качества будут очень полезны будущим специалистам, так как их профессия связана с высоким уровнем интенсивности, мобильности и неопределенности.

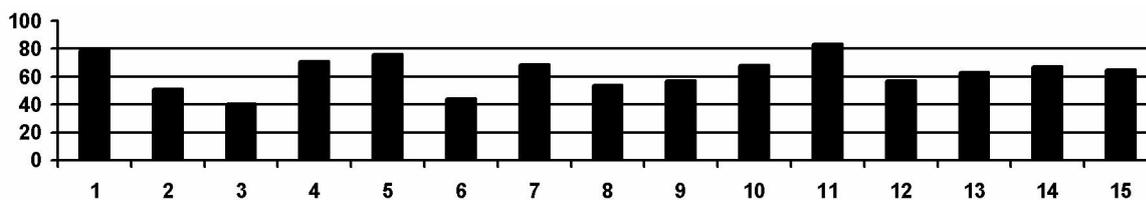


Рисунок. Уровни сформированности ПВК студентов Уральского колледжа индустрии красоты, %

Пояснение к рисунку. 1 — коммуникативные способности; 2 — терпеливость; 3 — зависимость от мнения окружающих; 4 — стремление к статусному росту; 5 — социальная смелость; 6 — стрессоустойчивость; 7 — уверенность в себе; 8 — инициативность при общении; 9 — умение планировать; 10 — умение адекватно оценивать внешние обстоятельства; 11 — креативность при решении проблем; 12 — критичность к результатам своей деятельности; 13 — гибкость при общении; 14 — самостоятельность; 15 — умение регулировать с вою деятельность и поведение.

Студенты групп ТМП увереннее в себе по сравнению с другими (75%), студенты ПИ — более самостоятельные (77%), а студенты групп ТС

умеют лучше планировать (66%), моделировать (77%), более адекватно оценивают результаты своей деятельности (67%), имеют более развитые

способности к самоорганизации (70%). В связи с этим можно предположить, что студенты групп ТМП будут более успешны в процессе продаж товаров или услуг в салоне, студенты-парикмахеры будут эффективно действовать в не регламентированных корпоративными правилами ситуациях, а студенты групп ТС будут легче справляться с большим объемом работы.

Вопрос об эмоционально-волевой готовности студентов колледжа к выполнению профессиональной деятельности спорный. Так, стрессоустойчивы 44%, а терпеливы 51% студентов, а это может приводить к быстрому эмоциональному выгоранию при работе в неблагоприятных социально-психологических условиях. Тем не менее, обладают самоуважением 69%, а аутиемпатией — 84%. Это должно положительно сказываться на их будущей работе с людьми, так как человек, уважающий и принимающий себя, в большей степени готов уважать и принимать других, а следовательно, более эффективно взаимодействовать.

У большего количества студентов групп ТМП по сравнению с другими сформировано такое ПВК, как терпеливость (56%), а у студентов групп ТС — стрессоустойчивость (56%). Таким образом, студенты групп ТМП будут лучше взаимодействовать с так называемыми «трудными» клиентами, а студенты групп ТС будут в меньшей степени подвержены эмоциональному выгоранию, а следовательно, смогут работать эффективно и интенсивно достаточно продолжительный период.

Сформированность у студентов ПВК ценностно-ориентационной сферы определялась с помощью теста «Эмоциональная направленность». Результаты диагностики показали, что на первом месте у студентов коммуникативная направленность, т. е. потребность в общении, желание взаимодействовать, уважение к другим людям (88%). Второе место занимает акизитивная направленность, т. е. потребность в накоплении, материальном благополучии (81%). Следующая по значимости — практическая направленность, т. е. потребность в интересной работе, желание достигать профессиональных успехов (79%). Чет-

вертое место делят альтруистическая (потребность помогать другим людям) и гедонистическая (потребность в удовольствиях) направленности (76%). Далее следуют глорическая — 74% (потребность в славе, признании), гностическая — 72% (потребность в познании), эстетическая — 71% (жажда прекрасного), романтическая — 66% (потребность в идеализации жизни и людей, тяга к необычному, неизведанному). На последнем месте находится пугническая направленность (62%), т. е. потребность в острых ощущениях. Таким образом, становится очевидным то, что большинство студентов колледжа обладают ПВК ценностно-ориентационной сферы: желание взаимодействовать и помогать людям, уважение к личности другого человека. Более подготовленными в этой сфере являются студенты групп «Косметика, визажное искусство», «Технология стиля», «Парикмахерское искусство», так как они имеют более выраженную коммуникативную (92, 92 и 87% соответственно) и альтруистическую (82, 80, 86%) направленность. Это может быть связано с тем, что студенты этих групп — девушки подросткового и юношеского возраста, имеющие минимум негативного опыта взаимодействия с клиентами.

Таким образом, можно сделать следующий вывод. У большинства студентов Уральского колледжа индустрии красоты сформированы ПВК, необходимые для осуществления деятельности в системе профессий типа «человек — человек». У студентов групп «Технология маникюра, педикюра» и «Технология стиля» такие качества развиты лучше, чем у студентов других групп. В связи с этим можно предположить, что они будут более эффективны в своей будущей (или настоящей) трудовой деятельности.

Тем не менее, вопрос о степени влияния того или иного качества человека на эффективность его будущей деятельности остается открытым. В связи с этим следующим этапом нашего исследования будет сопоставление уровня профессиональной успешности работающих студентов с их психологической характеристикой.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. БЕРНС Р. Что такое Я-концепция // Психология самосознания : хрестоматия / ред. Д. Я. Райгородский. Самара : Бахрах-М, 2003.
2. ИЛЬИН Е. П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности. СПб. : Питер, 2008.
3. КОПЫЛОВА Г. К. Предпосылки эффективности деятельности практического психолога органов внутренних дел (на материалах деятельности милиции) : дис. ... канд. психол. наук. М., 1997.
4. КЛИМОВ Е. А. Пути в профессионализм (психологический взгляд) : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии. М. : Моск. психолого-соц. ин-т; Флинта, 2003.
5. ЛЕБЕДЕВА О. В. Развитие методической компетентности учителя как средство повышения эффективности учебного процесса в общеобразовательной школе: автореф. дис. ...канд. пед. наук. Нижний Новгород, 2007.
6. ЛИГИНЧУК Г. Г. Основы менеджмента : учеб.-метод. комплекс : в 2 ч. URL : <http://www.e-collegd.ru>.
7. МАРКОВА А. К. Психология профессионализма. М. : Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996.
8. МОЛОКАНОВ М. В. Личностные компоненты профессиональной успешности практического психолога (инструкторов учебно-тренировочных групп) : дис. ... канд. психол. наук. М., 1994.
9. РАБОЧАЯ книга практического психолога : технология эффективной профессиональной деятельности : (пособие для специалистов, работающих с персоналом) / под ред. А. А. Бодалева, А. А. Дергача Л. Г. Лаптева [и др. ]. М. : Издательство Института психотерапии, 2001.
10. САРДЖВЕЛАДЗЕ Н. И. Личность и ее взаимодействие с социальной средой. Тбилиси : Мецниереба, 1989.
11. СПИРИН Л. Ф. Профессиограмма общепедагогическая. М. : РПА, 1997.
12. ШАДРИКОВ В. Д. Психология деятельности и способности человека : учеб. пособие для вузов. М. : Логос, 1996.