

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет дизайна и технологии
Кафедра сервисных технологий
Направление подготовки 43.03.01– Сервис
Направленность (профиль): Сервис в индустрии моды и красоты

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой
_____ И. В. Абакумова
« ___ » _____ 2016 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Исследование взаимосвязи темперамента руководителей с их стилем
руководства (на базе сервисных предприятий индустрии красоты, г.
Благовещенск)

Исполнитель
студент группы 288 – об _____ А. В. Скрынникова
(подпись, дата)

Руководитель
ст. препод. _____ Е. А. Слюсарева
(подпись, дата)

Нормоконтроль
_____ Е. А. Слюсарева
(подпись, дата)

Благовещенск 2016

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет дизайна и технологии
Кафедра сервисных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой
_____ И. В. Абакумова
«__» _____ 2016 г.

ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе студента Скрынниковой Анастасии Владимировны.

1. Тема выпускной квалификационной работы: Исследование взаимосвязи темперамента руководителей с их стилем руководства (на базе сервисных предприятий индустрии красоты, г. Благовещенск) (утверждена приказом от 03.06.2016 № 1215-уч.);

2. Срок сдачи студентом законченной работы 22.06.2016;

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: руководители и сотрудники сервисных предприятий индустрии красоты.

4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов): изучение теоретических основ взаимосвязи темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты с их стилем руководства; исследование взаимосвязи темперамента с стилем руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты – салонов-парикмахерских г. Благовещенска.

5. Перечень материалов приложения: стимульный материал, сводная таблица, рекомендации.

6. Дата выдачи задания 25.04.2016.

Руководитель выпускной квалификационной работы: Слюсарева Елена Александровна, ст. преподаватель.

Задание принял к исполнению (25.04.2016) _____

(подпись

студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 76 с., 9 рисунков, 13 таблиц, 7 приложений, 65 источников.

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, РУКОВОДИТЕЛЬ, УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ, ХАРАКТЕРОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ, СТИЛЬ РУКОВОДСТВА, ТЕМПЕРАМЕНТ, СТАТИСТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ, КАЧЕСТВО ТРУДОВОЙ ЖИЗНИ, СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ, МЕТОДИКА, РЕКОМЕНДАЦИИ

В работе исследована взаимосвязь темперамента руководителей с их стилем руководства на базе сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска.

Цель работы – изучить особенности взаимосвязи темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска с их стилем руководства.

Основу методологии исследований составляют теоретический и эмпирический методы, статистический анализ.

На основе эмпирического метода была выявлена взаимосвязь темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты с их стилем руководства и с помощью статистического анализа взаимосвязь была математически доказана, рекомендована тренинговая модель, в которой даны рекомендации по корректировке темперамента руководителей сервисных предприятий с целью улучшения качества трудовой жизни сотрудников и социально-психологического климата в коллективе.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1. Теоретические основы изучения взаимосвязи темпераментальных свойств личности руководителя сервисного предприятия и стиля его руководства	9
1.1 Актуальные аспекты сервисной деятельности	9
1.2 Характеристика типов темперамента	19
1.3 Анализ стилей руководства	22
1.4 Анализ влияния темперамента руководителей на их стиль руководства	24
2. Исследование взаимосвязи темперамента руководителей сервисных предприятий с их стилем руководства	27
2.1 Организация и методы исследований	27
2.2 Анализ и интерпретация результатов	36
2.3 Исследование качества трудовой жизни и социально-психологического климата в коллективе	50
2.4 Рекомендации руководителю по корректировке темперамента с целью улучшения качества трудовой жизни и социально-психологического климата	61
Заключение	67
Библиографический список	71
Приложение А Методика Г. Айзенка «Определение типа темперамента»	77
Приложение Б Методика А. Белова «Формула темперамента»	80
Приложение В Методика «Определение стиля руководства с помощью самооценки»	84
Приложение Г Сводная таблица результатов исследования	88
Приложение Д Корреляционная таблица результатов исследования	89
Приложение Е Методика С. Стаатс и С Партло «Оценка качества трудовой	

жизни»	90
Приложение Ж Методика «Определение социально-психологического климата в коллективе»	92
Приложение З Тренинговая модель по корректировке темперамента для руководителя сервисного предприятия	94

ВВЕДЕНИЕ

В современных экономических и социальных условиях успешность предпринимательской деятельности сферы сервиса зависит от организации и планирования деятельности фирмы. Главная роль в этой связи отводится руководителю организации, потому что именно от его личностных и профессиональных качеств зависит успешность организации, эффективность ее деятельности и удовлетворение потребителей. Только руководитель, выбрав верный стиль руководства, может воздействовать на развитие и динамику организации. Однако, чаще всего, руководитель не задумывается над тем, какой стиль руководства будет более эффективным, как его методы взаимодействия с подчиненными, построение систем мотиваций, создание определенного социально-психологического климата влияют на работу коллектива и, соответственно, на результаты деятельности организации и удовлетворение потребителей. Успешность управления организацией во многом зависит от того, как налажена работа людей в ней, а последнее определяется эффективностью функционирования системы управления персоналом. На качество работы самой системы управления персоналом воздействует ряд факторов, одним из наиболее существенных среди них является влияние руководителя, в первую очередь, его профессиональных и личных качеств, а также влияние его стиля руководства.

Индивидуальный стиль руководства формируется в процессе трудовой деятельности, он определяется специфическими характеристиками руководителя, такими как: темпераментальные свойства, личные качества, индивидуально-психологические особенности руководителя, его отношением к сотрудникам и стремлению к успеху. Необходимость изучения и оценки индивидуального стиля руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска позволит увидеть положительные и отрицательные стороны стиля руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска. От способности управления персоналом

организации зависит удовлетворение потребностей персонала, способствующих наилучшему удовлетворению потребностей клиентов, от чего, в свою очередь, зависит успешность и эффективность организации, и уровень удовлетворения потребителей.

На сегодняшний день теоретические основы свойств темперамента и особенностей стиля руководства были рассмотрены в работах таких авторов как:

С.А. Первякова, Н.Ю. Назарова, Л.Б. Котова, Т.Н. Мухамедов, О.В. Коровкина, М.Б. Перфильева, С.В. Шпитонков, Л.А. Лебедева. О.Н. Макс в своих исследованиях выявил взаимосвязь темперамента руководителей с их стилем руководства. Результаты исследований Г. П. Золотниковой позволили выявить закономерности взаимосвязей между темпераментальными свойствами руководителя и эффективностью его управленческой деятельности

В данной работе предпринята попытка проследить взаимосвязь типа темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска и их стиля руководства. Результаты исследования могут быть использованы для оптимизации стиля руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска с целью корректировки их темперамента для улучшения социально-психологического климата в коллективе, эффективности деятельности организации и увеличения потока клиентов.

Объект исследования: психологическое сопровождение сервисной деятельности.

Предмет исследования: темперамент руководителей сервисных предприятий и их стиль руководства.

Цель: изучить особенности взаимосвязи темперамента руководителей сервисных предприятий с их стилем руководства (на базе сервисных предприятий индустрии красоты, г. Благовещенск)

Задачи:

- изучить и проанализировать литературу, посвященную темпераменту руководителя, стилю руководства, их взаимосвязи;

- исследовать тип темперамента и стиль руководства руководителей сервисных предприятий;
- выявить взаимосвязь темперамента руководителей сервисных предприятий с их стилем руководства;
- исследовать качество трудовой жизни и социально-психологический климат в коллективах сервисных предприятий;
- разработать рекомендации по корректировке темперамента руководителя и его стиля руководства с целью улучшения качества трудовой жизни и социально-психологического климата в коллективах сервисных предприятий.

Методы исследования: литературный обзор и его анализ, эмпирический анализ, методы математической статистики.

База исследования – сервисные предприятия индустрии красоты г. Благовещенска.

Выборку составили 25 руководителей сервисных предприятий (2 мужчин и 23 женщины) в возрасте 25 – 48 лет.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ ТЕМПЕРАМЕНТАЛЬНЫХ СВОЙСТВ ЛИЧНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ И СТИЛЯ ЕГО РУКОВОДСТВА

1.1 Актуальные аспекты сервисной деятельности

В.А. Рубцов трактовал понятие сервисная деятельность, как область человеческих взаимоотношений, где формируются и совершенствуются отличительные технологии по удовлетворению человеческих потребностей [53]. О.Т. Лойко характеризует сервисную деятельность более широко. Она рассматривает ее как активное содействие удовлетворению индивидуальных и коллективных потребностей людей в различных сферах повседневной жизни через производство материальных и духовных благ, форм общения людей, преобразования общественных условий и отношений, развития самого человека, его способностей, умений, знаний, принимающих для потребления особую форму потребительной стоимости – форму услуги [31]. Н.И. Давыденко дает определение сервисной деятельности, как виду деятельности, направленной на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг [12]. С тех же позиций сервисную деятельность рассматривает В.Г. Велединский [9]. По его мнению, сервисная деятельность есть форма удовлетворения человеческих потребностей. Этот же автор предметом сервисной деятельности выделяет взаимодействие людей в сфере организованного сервиса. Важнейшей задачей выступает выявление оптимальных организационных и методических условий, при которых процесс сервисного взаимодействия будет более эффективным.

В.Г. Велединский среди прочих выделяет следующие аспекты сервисной деятельности [9]: социально-культурный, организационно-управленческий, социально-психологический.

Социально-культурный аспект предполагает взаимодействие работника сервиса с потребителем, работников сервиса между собой, а также взаимодействие работника и руководителя сервисного предприятия. В этом аспекте рассматривается творческий характер, эстетика и этика сервисной деятельности.

Организационно-управленческий аспект рассматривает цели, задачи, методы и принципы управления сервисной деятельностью. Под принципами управления персоналом понимают правила, основные положения и нормы, которым должны следовать руководители в процессе управления персоналом [9].

Существует множество определений категории «управление». В самом общем виде под управлением понимается процесс планирования, организации, контроля и мотивации, который необходим для достижения цели организации. Все определения управления персоналом можно объединить в несколько групп [19]: мотивационные определения, описательные, телеологические и дескриптивно-телеологические определения.

С точки зрения *мотивационных* теорий, как пишет Н.К. Маусов, управление персоналом – это непрерывный процесс, который направлен на изменение мотивации людей, для того, чтобы добиться максимальной отдачи от них, а значит и высоких конечных результатов. В *описательных* формулировках, И.Н. Герчикова [10] рассматривает управление как самостоятельный вид деятельности руководителей, главной целью которых является повышение производственной и творческой активности персонала, решение вопросов, связанных с обучением сотрудников и выработкой правил приема и увольнения персонала. Рассматривая группы *телеологических* определений с точки зрения А.Я. Кибанова и Д.К. Захарова [47], можно сказать, что управление персоналом – это комплекс организационных, управленческих и экономических мероприятий, которые обеспечивают согласованность количественных и качественных характеристик персонала. Авторы *дескриптивно-телеологических* определений пытаются сопоставлять характеристику целей персонала с его функциями. Например, немецкие ученые Р. Марр и В. Вебер пишут, что управление персоналом – это сфера деятельности, которая характерна для всех организаций, и ее главная задача заключается в обеспечении организации персоналом и целенаправленном использовании персонала [8].

Основой управления персоналом выступает возрастающая роль личности работника, знание его мотивационных установок, умение их формировать и

направлять в соответствии с задачами, стоящими перед сервисной организацией. Персонал предприятий сферы сервиса является важнейшей составной частью конечного продукта, одним из основных ресурсов конкурентных преимуществ организации. Оценка работы коллектива предприятий сферы сервиса – это стратегический инструмент повышения продуктивности труда работников предприятий сферы сервиса. С его помощью устанавливаются стандарты и требования к работе персонала, выявляются пути повышения качества обслуживания в этих организациях, которое зависит от мастерства и профессионализма коллектива предприятия [27].

Возникновение ухудшения качества обслуживания может говорить руководителю о том, что работнику стоит дать выходной. Для того, чтобы не возникало ухудшение качества обслуживания, руководитель должен уметь правильно мотивировать персонал, чтобы заставить их работать творчески. Руководителям необходимо помнить, что трудовая мотивация – это процесс стимулирования отдельного исполнителя или группы людей к деятельности, направленной на достижение целей организации, к продуктивному выполнению принятых решений или намеченных работ [39]. Это определение показывает тесную взаимосвязь управленческого и индивидуально-психологического содержания мотивации. Система мотивации персонала сервиса является очень важной составляющей успеха работы сервисных предприятий, так как слабомотивированный персонал не в силах предоставить уровень сервиса, отвечающий современным требованиям.

Можно выделить два неперенных правила результативного мотивирования: системность и управленческую грамотность руководителя. Системный подход подразумевает такую программу мотивации, в которой есть свой стимул для каждой группы персонала. Для одной группы важны деньги, для другой – значки и соревнования, а кто-то хочет быть причастным к управлению, расти как профессионал. Управленческая грамотность руководителя имеет решающее значение, так как она подразумевает наличие специальных знаний в области организации и управления объектом; владение организаторскими и коммуникативными умениями. Мотивация работников, их отношение к труду,

взаимоотношения зависит и от стиля руководства. Конкурентоспособность компании любого масштаба напрямую зависит от способности руководства организовать работу так, чтобы коллектив работал как единое целое.

Вне зависимости от размера компании, материальных ресурсов и пристрастий персонала есть два универсальных инструмента мотивации – грамотная постановка цели и внимательное отношение к сотрудникам [26]:

- грамотная постановка цели повышает эффективность работы, задает рациональную технологию ее достижения и исключает возможные ошибки;
- внимательное отношение к сотрудникам проявляется в заботе и отзывчивости, создании психологического комфорта в организации, формировании профессиональных качеств сотрудника.

Профессионализм сотрудника сервисной организации имеет несколько уровней [26]: технологический, коммуникативный, социальный. Технологический уровень обеспечивается тем, что сотрудник идеально знает свою сферу услуг, товары, умело обращается с вещами, бумагами, владеет необходимыми технологиями, повторяющиеся операции выполняются почти автоматически и услуга предоставляется на высоком профессиональном уровне. И это приносит удовлетворение и работнику и потребителю.

Коммуникативный уровень профессионализма достигается тем, что сотрудник уверенно владеет приемами оптимального сервисного взаимодействия с потребителями, приемами создания атмосферы доброжелательности, комфортности для партнеров, вступающих в сервисный контакт.

Социальный уровень профессионализма проявляется в убежденности в высоком призвании сервисной профессии, необходимой для общества.

Для эффективной работы сервисного предприятия должна быть продуманной организационно-управленческая деятельность руководителей. Организационно-управленческая деятельность заключается в следующих направлениях [10]:

- планирование деятельности сервисной организации, прогнозирование ее развития при изменении рынка или видов услуг;
- организация контактной зоны для обслуживания потребителей услуг сервиса;
- подбор сотрудников, обладающих профессиональными знаниями и

психологическими навыками для работы с людьми.

Главная задача руководителей – общее руководство процессом функционирования и развития системы управления. Основное свое внимание руководители сосредотачивают на следующих трех направлениях [24]:

- принятие решений по всем важнейшим, стратегическим вопросам деятельности;
- осуществление подбора, расстановки и обучения кадров;

А.У. Хараш [61] дает определение, что **руководитель** – это лицо, на которое официально возложены функции управления коллективом и организации деятельности. Руководитель несет юридическую ответственность за функционирование коллектива перед назначившей его инстанцией и располагает определенными возможностями санкционирования – наказания и поощрения подчиненных в целях воздействия на их производственную активность. Для того, чтобы быть успешным и уважаемым руководителем, необходимо, прежде всего, уметь управлять персоналом и управлять собой. Схема содержания работы руководителя [15] представлена на рисунке 1. Содержание работы руководителя включает в себя управление деятельностью и управление персоналом. Содержание работы руководителя определяется функциональными потребностями организации с учетом возможностей и потребностей персонала. В повседневной работе руководитель должен постоянно получать результаты, иметь личный план работы, четко планировать деятельность подчиненных, делегировать им необходимые права и ответственность, обеспечивать четкую оценку деятельности подчиненных, обеспечить работу подразделения независимо от себя, гордиться собой и подчиненными, желать сотрудничать, разрешать конфликты и т. д [47].

Руководитель должен иметь:

- широкое представление о положении дел в своей организации;
- чуткость к ситуациям внутри и вне фирмы;
- энергичность и допустимый риск;
- творческий подход и умение мотивировать себя и персонал;
- желание и способность сотрудничать;

- понимание результатов, умение планировать и выполнять планы;
- способность принимать решения;
- настойчивость и упорство при принятии решений;
- стремление к организации поставленных целей;
- желание плодотворно работать самому и эффективно организовывать работу своих заместителей;
- готовность дать оценку полученным результатам и определить программу развития фирмы и ее персонала.



Рисунок 1 – Содержание работы руководителя

Для достижения целей управления необходимо использовать методы управления персоналом. В.М. Маслова [35] характеризует методы управления персоналом как способы воздействия на коллективы и отдельных работников в целях осуществления координации их деятельности в процессе функционирования организации, они бывают административные, экономические и социально-психологические. Характеристика методов

управления персоналом представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Методы управления персоналом

Административные	Экономические	Социально-психологические
<ul style="list-style-type: none"> – формирование структуры управления персоналом – разработка и утверждение административных норма и нормативов – правовое регулирование – издание приказов и распоряжений – отбор, подбор и расстановка кадров – разработка положений, должностных инструкций, стандартов – установление административных санкций и поощрений 	<ul style="list-style-type: none"> – технико-экономический анализ и обоснование – планирование – стимулирование и установление материальных дотаций – кредитование – участие в прибылях и капитале – установление экономических норм и нормативов – страхование – установление материальных санкций и поощрений 	<ul style="list-style-type: none"> – социально-психологический анализ работников коллектива – социальное планирование – участие работников в управлении – социальное и моральное стимулирование развитие коллектива – удовлетворение культурных и духовных потребностей персонала – установление социальных норм поведения – создание нормального социально-психологического климата – установление моральных санкций и поощрений

Социально-психологический аспект сервисной деятельности включает в себя специфику межличностного общения в сфере сервиса, установление контактов между людьми в процессе предоставления и производства услуги, а также следующую совокупность способов воздействия: формирование трудовых коллективов с учетом социально-психологических характеристик людей, способностей, темперамента, что создает благоприятные условия для их совместной деятельности, социально-психологического климата в коллективе и удовлетворения качеством трудовой жизни.

В настоящее время в научной литературе отечественных и зарубежных авторов нет единых мнений в определении понятия «качество трудовой жизни». По определению П.В. Журавлева и С.А. Карташова [47], качеством трудовой жизни является степень удовлетворения важных личных потребностей работника через деятельность в организации [13]. По мнению, А.П. Егоршина [15] «качество трудовой жизни – это интегральный показатель; всесторонне характеризующий экономическое развитие общества, уровень материального, медико-экологического и духовного благосостояния человека».

В.М. Маслова отмечает, что качество трудовой жизни выступает основным показателем оценки социально-духовных отношений [35]. В.И. Янковский считает, что качество трудовой жизни – это «определенный комплекс факторов, характеризующих объективные параметры жизнедеятельности субъектов в труде» [65].

С позиции наемного работника основными общепринятыми показателями качества трудовой жизни являются: удовлетворенность трудом и значимость труда; наличие (отсутствие) стрессовых ситуаций на производстве; возможность личного продвижения, профессионального роста и самовыражения; условия труда; психологический климат; содержательность труда [65].

Анализ литературы, посвященной оценке качества трудовой жизни, позволяет выделить три основных подхода к исследованию данного явления:

- метод абсолютной оценки, основанный на сопоставлении с едиными критериями;
- метод относительной оценки, учитывающий частные или локальные критерии;
- метод субъективной оценки, основанный на анализе ощущений, которые возникают у наемных работников в связи с различными аспектами трудовой жизни.

В настоящее время наибольшее распространение получил третий подход. Большую популярность за рубежом получила «Анкета для изучения степени удовлетворения потребностей», разработанная Л.В. Портером в 1961 г. Она включала блоки вопросов, которые позволяют определить степень удовлетворения:

- потребностей выживания, связанных с обеспечением безопасности и получением необходимых для проживания средств;
- социальных потребностей, связанных с общением и членством в группах;
- эго-потребностей, под которыми понимается стремление к уважению, независимости и автономии;
- потребности в самореализации.

Основное значение работ Портера состоит в том, что он первым разработал методику оценки качества трудовой жизни. Это произошло задолго до введения в

научный оборот понятия качества трудовой жизни. Недостатком подхода, предложенного Портером, и методик, основанных на нем, является неоднородность и неоднозначность оценок.

В процессе работы необходимо формировать положительный имидж сервисного предприятия в глазах сотрудников, а также привлекательность профессий. Успех адаптации работника зависит от удовлетворенности профессией и квалификацией, возможностями профессионального роста, социально-экономических условий труда и его организации, социально-психологического климата в коллективе. Е.С. Кузьмин считает, что понятие психологический климат отражает характер взаимоотношений между людьми, уровень управления, условия и особенности труда и отдыха в коллективе [28]. В.М. Шепель одним из первых попытался раскрыть содержание понятия социально-психологический климат как эмоциональную окраску психологических связей членов коллектива, возникающую на основе их близости, симпатии, совпадения характеров и интересов [64]. Р.Х. Шакуров [63] рассматривает понятие психологического климата с двух сторон: психологической, которая раскрывается в эмоциональных и волевых состояниях и свойствах группы и социально-психологической, которая проявляется в интегративных особенностях психологии группы, значимых для сохранения ее целостности. Б.Ф. Ломов включает в понятие социально-психологический климат систему межличностных отношений, психологические механизмы взаимодействия между людьми, систему взаимных требований, общее настроение и общий стиль совместной трудовой деятельности [32].

Основными показателями социально-психологического климата трудового коллектива являются стремление к сохранению целостности группы, совместимость, сработанность, контактность, открытость и удовлетворенность работой. Можно выделить внешние и внутренние факторы удовлетворенности работой. К внутренним факторам относят:

- профессиональные качества (уровень знаний, навыков, профессиональный опыт);
- морально-нравственные и организационные качества (целеустремленность, дисциплинированность, ответственность, аккуратность);

- психологические качества (трудовая направленность, агрессивность, склонность к риску);
- физиологические факторы (острые и хронические заболевания, изменения, вредные привычки);
- физические факторы (уровень развития силы, скорости, ловкости, выносливости).

М. Аргайл отмечает внешние факторы удовлетворенности трудом: заработная плата, отношения с сотрудниками, отношения с руководством и возможности продвижения по службе. К. Замфир добавляет к ним условия труда и содержание труда. А.Ф. Шикун дает определение внутреннему социально-психологическому климату как «совокупности обстоятельств, в рамках которых осуществляется деятельность людей». Так как обстоятельства поддаются целенаправленному воздействию, то социально-психологический климат зависит от действий и позиции руководителя и от его стиля руководства.

От выбора стиля руководства зависит не только авторитет руководителя и эффективность его работы, но также атмосфера в коллективе и взаимоотношения между подчиненными и руководителем. Когда вся организация работает плодотворно и слаженно, руководитель обнаруживает, что помимо поставленных целей достигнут такие факторы, как взаимопонимание, контактность, единомыслие, удовлетворенность собой и выполненной работой.

Таким образом, оптимальный стиль управления, определенный набор личностных и деловых качеств руководителя становятся одними из важных критериев успешности выполнения задач организации и коллектива. Если рассматривать три типовых стиля руководства и их влияние на социально-психологический климат в коллективе, можно сделать определенные выводы:

- демократический стиль развивает общительность, доверие между сотрудниками и дружелюбность, а значит, участие членов коллектива в управлении, свойственное этому стилю руководства, способствует оптимизации социально-психологического климата;
- авторитарный стиль обычно порождает враждебность, покорность и заискивание сотрудников перед руководителем, однако, если этот стиль приводит к

успеху и оправдывает себя перед членами коллектива, это может привести к благоприятному социально-психологическому климату;

- либеральный стиль имеет своим следствием среднюю продуктивность и качество работы, но, если уметь управлять этим стилем руководства, корректировать его, то это будет способствовать положительному социально-психологическому климату в коллективе.

Таким образом, в качестве одних из важных аспектов сервисной деятельности выделены: социально-культурный аспект, который описывает взаимодействие персонала с потребителем услуги и взаимодействие руководителя с персоналом, организационно-управленческий аспект, который прослеживает цели, задачи и методы управления сервисной организацией, и социально-психологический аспект, к факторам которого относятся: позиция руководителя и стиль его руководства, личные качества руководителя, его темпераментальные свойства, межличностные взаимоотношения в коллективе, удовлетворенность работой.

1.2 Характеристика типов темперамента

С точки зрения И. Канта, темперамент – характеристика индивида со стороны динамических особенностей его психической деятельности, т. е. темпа, быстроты, ритма, интенсивности, составляющих эту деятельность психических процессов и состояний [44]. Б.М. Теплов называет темпераментом совокупность психических особенностей, связанных с эмоциональной возбудимостью [58]. Одна из теорий темперамента связывает его типы с деятельностью центральной нервной системы. Учение И.П. Павлова о влиянии центральной нервной системы на особенности поведения выделяет три основных свойства нервной системы – силу, уравновешенность, подвижность возбуждательного и тормозного процессов и четыре основных типичных их сочетания в виде четырех видов высшей нервной деятельности [18]:

- сильный, уравновешенный, подвижный;
- сильный, уравновешенный, инертный;
- сильный, неуравновешенный;
- слабый.

Первому типу соответствует темперамент сангвника, второму – флегматика, третьему – холерика, четвертому – меланхолика [18]. Каждый основной вид темперамента имеет индивидуальную и личностную направленность. Основной темперамент человека в течение жизни остается неизменным, но на его формирование могут оказывать влияние обстоятельства.

Холерик – человек с непредсказуемыми эмоциональными проявлениями, очень конфликтен, агрессивен, вспыльчив и прямолинеен. Холерик не подходит для работы, которая требует выдержки, так человеку с таким типом темперамента не свойственны глубокое обдумывание решения и основательное отношение к делу. Руководитель, которому присущ холерический тип темперамента, скорее всего предпочтет авторитарный стиль руководства. Из этого следует, что сотрудники научатся улавливать любые изменения в настроении руководителя, которое очень часто меняется. Руководители-холерики обладают способностью вести людей за собой, ставить четкую цель и стремятся доминировать в любой ситуации, это часто позволяет им сделать отличную карьеру. Но эти же качества часто затрудняют общение с подчиненными: руководитель-холерик может спокойно разговаривать с сотрудниками о прошедших выходных среди рабочего дня, а через пять минут, после смены настроения, – грозить выговорами за неподчинение и разговорами о на рабочем месте.

Сангвник – человек деятельный, веселый, инициативный, работоспособный, адаптирующийся к любой изменяющейся обстановке. Сангвники любят все новообразованное, разнообразие ситуаций, перемену мест. Однако, сангвники нетерпеливы, поэтому больше всего им подходит работа, требующая быстроты реакции и сдержанности [44]. Руководители-сангвники, вопреки холерику, спокойны, уверены и демократичны. Они не боятся новаторства и необычных идей, а наоборот, способствуют этому, предпочитают бесконфликтность и решение различных ситуаций компромиссом, также стремятся поддерживать хорошие отношения со всеми сотрудниками. У сангвника обычно преобладает хорошее настроение, которое редко меняется. Его реакции всегда явно выражены, легко и быстро сменяются, что дает возможность сотрудникам работать эффективно и слаженно. Единственный минус руководителей-сангвников – их излишняя

беспечность, что может тормозить работу отдела.

Меланхолик – человек чувствительный, застенчивый и замкнутый. Меланхолики склонны к внутренним переживаниям, а также долго и чрезмерно переживают неудачи и поражения. Руководители-меланхолики неконфликтны и миролюбивы, однако, также, как и холерики подвержены частым сменам настроения. Такие люди необычайно сердечны и добры, могут пойти навстречу сотруднику в любых ситуациях.

Флегматик – человек серьезный, всегда спокойно настроенный и настойчивый. Неустанно выглядит хладнокровным, невозмутимым и уравновешенным. Флегматику очень трудно изменять старые навыки и привычки, с новыми людьми он вступает в контакт сложно. В противовес остальным типам темперамента, не любит проявлять эмоции, но если флегматика вывести из равновесия, он может действовать напористо и агрессивно [44]. Руководители-флегматики неконфликтны и спокойны, неэмоциональны и имеют устойчивое настроение. Такие люди кажутся уверенными в себе и немного ленивыми, однако, это не мешает ему добиваться успеха на профессиональной почве.

Немаловажную роль в управленческой деятельности играет темперамент. Тип темперамента – это источник сильных и слабых сторон личности человека. Он оказывает существенное влияние на индивидуальный подход к разработке и принятию управленческих решений. Как известно, различают четыре типа темперамента: холерик, сангвиник, флегматик и меланхолик. В построении карьеры наиболее часто добиваются значимых результатов руководители с сангвинистическим и холерическим типом темперамента, так как они могут работать с максимальной отдачей и с взрывной энергией. Меланхолики и флегматики не так часто выбирают управленческую деятельность, так как такие руководители обычно неторопливы и безынициативны, однако у них преобладает упорство и наблюдательность, что позволяет всегда идти к намеченной цели и доводить дело до конца.

1.3 Анализ стилей руководства

Как отмечает В.С. Мерлин [36], индивидуальный стиль руководства определяется своеобразием действий, применяемых для осуществления цели. По

Е.А. Климову, проявление индивидуального стиля руководства многообразно: это и практические способы действия, и приемы организации психической деятельности, и особенности реакций и психических процессов [24]. А.Н. Занковский [19] отмечает, что индивидуальный стиль деятельности возникает как регулирование темпераментальных свойств личности. Он необходим для успешного функционирования организации, так как помогает использовать сильные стороны темперамента для осуществления управления персоналом и нейтрализовывать слабые.

Каждый руководитель сервисного предприятия имеет свой индивидуальный стиль руководства. По мнению Р.Х. Шакурова [63], существует две функции стиля руководства: социальная, психологическая.

Социальная функция включает в себя характер организации, специфику стоящих задач, условия выполнения этих задач, способы и средства деятельности. С другой стороны, индивидуально-психологические особенности руководителя вносят своеобразие в его управленческую деятельность, то есть каждый руководитель проявляет присущий ему индивидуальный стиль руководства, который, в свою очередь, имеет свои особенности. Рассмотрим основные стили руководства: авторитарный, демократический и либеральный. Сравнительная характеристика особенностей стиля руководства представлена в таблице 2 [32].

Авторитарный стиль руководства характеризуется высокой централизацией руководства, доминированием единоначалия. Руководитель единолично принимает решения или отменяет их, к мнению коллектива не прислушивается, все решает сам. Преобладающими методами управления являются приказы, наказания, замечания, выговоры, контроль очень строгий, детальный, лишаящий инициативы [28]. Анализируя авторитарный стиль руководства, автор Б.З. Зельдович [15] особо отмечает, что авторитарный стиль характеризуется преобладанием единоличных способов управления, применением административных средств воздействия на подчиненных.

Демократический стиль руководства характеризуется распределением полномочий, инициативы и ответственности между руководителем и сотрудниками. Руководитель, имеющий демократический стиль руководства всегда

выясняет мнение коллектива по важным производственным вопросам, принимает коллегиальные решения. Общение с сотрудниками проходит в форме просьб, пожеланий, рекомендаций, советов, поощрений за качественную и оперативную работу, доброжелательно и вежливо; по необходимости применяются приказы [28].

Либеральный стиль руководства характеризуется отсутствием активного участия руководителя в управлении коллективом. Такой руководитель попадает под влияние коллектива, предпочитает не рисковать, уваливать от разрешения конфликтов, а также стремится уменьшить свою персональную ответственность. Такой стиль руководства предпочтителен в творческих коллективах, где сотрудники отличаются самостоятельностью и индивидуальностью [26, 28].

Таблица 2 – Сравнительная характеристика особенностей стиля руководства

Параметры взаимодействия с подчиненными	Стиль руководства		
	авторитарный	демократический	либеральный
Принятие решений	Решения принимаются единолично	Решения принимаются после обсуждения в группе	Решения принимаются сами собой или по указанию руководства
Способ доведения решений	Приказы, распоряжения, команды	Предложения, советы	Просьбы
Отношение к ответственности	Берет всю ответственность на себя	Коллективная ответственность	Снимает с себя всякую ответственность
Отношение к инициативе	Подавляется	Поощряется	Отдается в руки подчиненных
Отношение к квалифицированным кадрам	Стремится задавить	Стремится максимально их использовать	Отпускает их в «свободное плавание»
Отношение к недостаткам собственных зданий	Недостатков нет «и не может быть по определению»	Постоянно повышает свою квалификацию	Не имеет «большого значения»
Стиль общения	«Держит дистанцию»	Поддерживает дружеское отношение	Избегает общения
Характер отношения с подчиненными	В зависимости от настроения	Манера поведения со всеми как с равными коллегами	Мягкая манера поведения
Отношение к дисциплине	Жесткая формализованная дисциплина	Сторонник дисциплины «разумной достаточности»	Формально-попустительское отношение
Отношение к моральному воздействию на подчиненных	Неотвратимость наказания – основной метод стимулирования	Необходимо использовать различные методы поощрения и наказания	Безразличное

1.4 Анализ влияния темперамента руководителей на стиль их руководства

В современной социально-экономической ситуации проблемы, связанные с управлением персонала, являются актуальными для сферы сервиса, так как именно данный процесс дает возможность руководителю правильно оценивать себя, свой темперамент и характер, сотруднику – максимально полно реализовать свои способности, возможности и потребности, получая при этом удовлетворение от своей деятельности. Систематизация особенностей темперамента руководителей, влияющих на его стиль руководства, является одной из проблем отечественных и зарубежных исследований. В этом контексте рассматривается широкий круг понятий, начиная от особенностей темперамента и характера руководителя, личностных черт и заканчивая такими явлениями, как профессиональная адаптация и организационная социализация. В ходе литературного обзора проведенных исследований на тему влияния темперамента руководителя на его стиль руководства, были рассмотрены работы нескольких авторов.

Анализ взаимодействия типологических особенностей темперамента и стилей руководства коллективом был представлен в научной статье кандидата экономических наук О.Н. Макса [23]. В его работе рассматриваются факторы темперамента руководителей, влияющие на его стиль руководства. По результатам исследования он выяснил, что холерики в своей деятельности наиболее часто используют демократический стиль руководства, однако есть те, кто используют авторитарный стиль руководства. Сангвиники в равных условиях используют и авторитарный и демократический. Флегматики используют только демократический, меланхолики – только либеральный.

В работе Г.П. Золотниковой и др. [16] был представлен психологический анализ эффективности управления коллективом работников образования в зависимости от личностных особенностей руководителя. Был проведен корреляционный анализ и выявлена взаимосвязь между стилями руководства, темпераментом, возрастом, такими факторами, как «соперничество» и «сотрудничество», стилем поведения в конфликтных ситуациях и ориентацией руководителя на дело. Результаты исследований позволили выявить закономерности взаимосвязей между личностно-типологическими

особенностями руководителя и эффективностью его управленческой деятельности.

В результате теоретического анализа социально-психологических особенностей личности руководителя Л.А. Лебедева [20] приходит к выводу, что для эффективного управления организацией, руководитель должен быть не только профессионалом, творцом, лидером, но и лицом фирмы, имеющим свой имидж, который помимо отражения индивидуальных черт личности будет соответствовать деловому этикету и способствовать укреплению авторитета руководителя как внутри структуры, так и при установлении контакта с другими организациями.

В работе С.А. Первяковой [32] рассматривается понятие «стиль руководства», его особенности. Автор выделяет четыре основных подхода к изучению стиля руководства в организации: анализ лидерских качеств, стиль руководства как набор образцов поведения, изучение стиля руководства в зависимости от конкретной ситуации, новые подходы изучения стиля руководства в зависимости от конкретной ситуации.

Также в этой работе даны рекомендации внедрения методики, ориентированной на выявление стиля руководства. Можно привести один из основных выводов автора: «Вопреки распространенным стереотипам преобладающий стиль руководства практически не зависит от пола. Причинами разделения стилей руководства скорее могут быть личностные особенности и темперамент, а не половые характеристики».

Статья Н.Ю. Назаровой «Психологические особенности стилей руководства» посвящена рассмотрению основных стилей руководства и их психологический особенностей. Рассмотрение и изучение таких понятий как «морально-психологический климат в коллективе», «эффективность деятельности», «объективные и субъективные факторы», влияющие на выбор стиля руководства, приводят автора к такому выводу, что на эффективность деятельности того или иного коллектива значительную роль оказывает индивидуальный стиль руководителя.

Итак, теоретические основы свойств темперамента и особенностей стиля руководства были рассмотрены в работах таких авторов как: С.А. Первякова,

Н.Ю. Назарова, Л.Б. Котова, Т.Н. Мухамедов, О.В. Коровкина, М.Б. Перфильева, С.В. Шпитонков, Л.А. Лебедева и др. Наличие взаимосвязи темперамента руководителей с их стилем руководства обоснованы в работах таких авторов, как Г.П. Золотникова и О.Н. Макс. Для эффективной деятельности организации во главе нее должен стоять руководитель, который будет организовывать и направлять усилия и способности подчиненных. Так как работа руководителя представляется как выполнение управленческих функций в системе «человек-человек», это определяет важность выбора стиля руководства фирмой. Несмотря на то, что обязанности руководителя предписываются должностной инструкцией, стиль работы имеет отпечаток неповторимой личности руководителя, ведь для того, чтобы грамотно управлять персоналом и организацией, руководитель использует влияние, которое основывается на темпераментальных особенностях его личности. Стиль руководства становится мощным мотивационным фактором, вызывает спектр социально-психологических следствий, влияющих на управленческую и экономическую ситуацию и на эффективность деятельности организации.

2 ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ТЕМПЕРАМЕНТА РУКОВОДИТЕЛЕЙ СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ С ИХ СТИЛЕМ РУКОВОДСТВА

2.1 Организация и методы исследования

Как правило, говоря о классе заведения, имеют в виду стоимость предлагаемых услуг. На самом деле все наоборот: цена является лишь отражением факторов, которые создают общую ценность услуги. Например, на класс предприятия влияют его местоположение, наличие удобного проезда, внешний вид здания, его оформление (в том числе наружная реклама), внутреннее убранство салона, то, как выглядят сотрудники, как они обслуживают клиента и т. д. Разделяют три класса предприятий индустрии красоты: «эконом-класс», «бизнес-класс» и «люкс» (VIP), и параметры классификации для них совсем иные.

Предприятия индустрии красоты базового класса («эконом-класс») – небольшие предприятия, предлагающие ограниченный набор услуг. Ориентированы такие салоны на ближайшее окружение, предоставление быстрых и повседневных услуг (укладка, стрижка, обработка ногтей и пр.). Как правило, предоставляются недорогие услуги, относящиеся к низшему ценовому диапазону, но и требования к результату невысоки. Размещаются такие предприятия скромно, на территории спальных районов, где стоимость аренды невысока. Ориентированы на будничное, рабочее и классическое обслуживание рабочих, служащих, студентов, пенсионеров и пр.

Предприятия индустрии красоты среднего класса («бизнес-класс») предлагают более солидный спектр услуг высокого качества. В большей мере проявляется индивидуальный подход. Такие салоны фактически представляют собой студию красоты. Нарботана база постоянных клиентов с персональным графиком посещений, особенностями и пожеланиями к обслуживанию. Ориентированы данные салоны на клиентов среднего класса. Как правило, в перечень услуг также входит свадебные прически и макияж, образы для костюмированных балов, парикмахерские услуги для выпускниц, праздничные

образы и пр. Набор услуг включает не только подготовку образа, но также услуги ухода за телом: солярий, массаж, косметический кабинет и пр. Для размещения таких предприятий выбираются торговые центры и оживленные улицы.

Предприятия индустрии красоты высшего класса («люкс») специализируются на полном наборе услуги. Порой дополняется спектр услуг новыми по запросу клиентов. Услуги ориентированы на крупных бизнесменов, чиновников, политиков, общественных деятелей и др. Выдвигаются повышенные требования в отношении качества, прорабатываются индивидуальные стили, предлагается помощь личных консультантов. Месторасположение не играет ключевой роли, поскольку за профессиональной услугой специфические клиенты готовы преодолевать лишние расстояния. Более весомым фактором оказывается оформление предприятия, которое должно соответствовать высоким стандартам. Также важен в предприятии индустрии красоты данного класса и качественный кофе-бар. Некоторые услуги являются длительными – поэтому посетителям важно ощущать себя комфортно. Действуют высокие требования к сотрудникам, часто клиенты едут в салон ради конкретного стилиста. Каждое предприятие индустрии красоты высшего класса является индивидуальным заведением.

Типы предприятий индустрии красоты:

Стандартный салон красоты – основной и самый распространенный тип салона красоты, который предполагает следующую структуру: парикмахерский зал, рассчитанный максимум на пять рабочих мест и рабочее место для ногтевого сервиса, которое включает в себя кабинет подологии, экс-кабинет педикюра, также внедряются услуги моделирования и ортопедии.

Расширенный салон красоты включает в себя: солярий, отдельные кабинеты косметологии тела и лица, косметический кабинет, 2 рабочих места ногтевого сервиса. Одно предназначено для услуг маникюра и находится в парикмахерском зале, второе место находится в отдельном помещении и предназначено для процедур нейл-дизайна и наращивания.

Косметический центр - медицинский салон. Обычно для выделения из

массы салонов часто выбирается название: «Центр красоты и здоровья», «Косметический центр». Клиент видит ключевое слово «центр», ведь в его подсознании центр ассоциируется с клиникой ли научной лабораторией. Но когда сталкивается с обычным салоном красоты, разочаровывается и часто уходит. В структуру косметического центра входят: отделение коррекции фигуры, отделение коррекции лица, отделение дерматокосметологии, отделение подологии, процедурная, отделение эстетического ухода, консультационный кабинет.

Расширенный вариант центра включает в себя: консультационно-диагностическое отделение, широкое развертывание всех подразделений (отдельные кабинеты для разных групп услуг в каждом подразделении), пластическая хирургия, отделение лазерной медицины.

Комплексное предприятие – объединяет и эстетический, и медицинский компоненты и предполагает следующую структуру: парикмахерский зал на 3 рабочих места, кабинет подологии с медицинской лицензией, рабочее место ногтевого сервиса, кабинет эстетического ухода, кабинет коррекции фигуры с медицинской лицензией, несколько кабинетов косметологии с медицинской лицензией, консультационный кабинет, процедурная.

В расширенный вариант комплексного предприятия также входят: спортивный клуб, предприятия общепита – кафе, ресторан, часто специализирующиеся на здоровой пище, сервисный центр – прокаты, ремонты, химчистка и др.

Локальное предприятие индустрии красоты – заведение в сфере индустрии красоты. Является одним из 3 основных типов – косметический центр, салон красоты либо косметический комплекс. Организация локального предприятия в индустрии красоты, в зависимости от своей структуры, может предполагать индивидуальные особенности структуры спортивного клуба. Салоны могут размещаться также в женских консультациях, ведомственных клиниках, отелях и пр.

Монопредприятие - предприятия одной услуги. Примером таких заведений могут выступать студии прически, центр коррекции фигуры, студия

загара, студия нейл-дизайна, салон экспресс-услуг и пр.

SPA-предприятия – относятся к категории самых быстро развивающихся сегментов на рынке индустрии красоты. Предоставляются все виды услуг в индустрии красоты, предлагаются также некоторые специальные, но со специфической целью – для восстановления энергетического потенциала человека (реабилитации и релаксации). На сегодняшний день существует три основных варианта таких предприятий: «SPA ZONE» - зона гидротерапии центра красоты и здоровья, которая стандартно объединяет 3 совмещенных помещения – отдыха и подготовки (выполняет и роль раздевалки), банной зоны и водных процедур (ванны, души, обертывания), «DAY SPA» - городской вариант, площадь должна быть от 300 кв. метров, санаторий – разные варианты загородных центров, но требуются колоссальные вложения в оборудование и недвижимость.

По данным информационного каталога г. Благовещенска «Желтые страницы» в г. Благовещенске на сегодняшний день существуют 489 организаций индустрии красоты разных типов и классов. Салонов красоты и парикмахерских – 295, остальные – центры красоты и здоровья, косметологические центры.

Для исследования взаимосвязи типа темперамента и стиля руководства руководителей сервисных предприятий, которое проводилось на базе сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенск, в качестве испытуемых взята выборка из 25 представителей руководителей различных сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска, таких как: 1) салон красоты премиум-класса «Фике Элит» (ИП Мушенко В.В.), 2) салон красоты «Тиара» (ИП Кондратенко Н.С.), 3) ООО Студия красоты «Мармелад», 4) студия красоты «Золотые ножницы» (ИП Петрова Т.В.), 5) имидж-студия «Любава» (ИП Ботвинкова Н.Г.), 6) студия красоты «Акварель» (ИП Мясникова А.Б.), 7) салон красоты «Апогей» (ИП Несветаева Н.Л.), 8) академия красоты «Монако» (ИП Котельникова М.А.), 9) салон красоты «Тет-а-тет» (ООО «А-Сервис»), 10) ООО Академия стиля «Mozart», 11) центр красоты и здоровья «INFINITY» (ООО «Смартинвест»), 12) ООО Салон красоты и здоровья «Млада», 13) салон красоты «Татьяна» (ИП Виноградова Т.Н.), 14)

салон-парикмахерская «Нинель» (ИП Баландин М.А.), 15) салон красоты «Клубничка» (ИП Славгородская Т.А.), 16) имидж-студия «СтрекоЗа» (ИП Кантемирова Н. Ю.), 17) семейная студия красоты «Лябружель» (ИП Сойников А.А.), 18) ООО Салон красоты «Этюд», 19) салон красоты «Надежда» (ИП Сазонник М.Н.), 20) парикмахерская «Мираж» (ИП Чут И.А.), 21) парикмахерская «Коктейль» (ИП Макатера С.А.), 22) парикмахерская «Бусинка» (ИП Реввов Е.В.), 23) студия красоты «Павлина» (ООО Студия красоты и спа «Павлина»), 24) парикмахерская «Эстель» (ИП Цыплухина Е.В.), 25) парикмахерская «Магнолия» (ИП Котов С.Н).

Из них одно предприятие соответствует высшему класс «люкс» (салон красоты премиум-класса «Фике Элит»), восемнадцать предприятий относятся к «бизнес-классу» (салон красоты «Тиара», Студия красоты «Мармелад», студия красоты «Золотые ножницы», имидж-студия «Любава», студия красоты «Акварель», салон красоты «Апогей», академия красоты «Монако», салон красоты «Тет-а-тет», Академия стиля «Mozart», центр красоты и здоровья «INFINITY», Салон красоты и здоровья «Млада», салон красоты «Татьяна», салон красоты «Клубничка», имидж-студия «СтрекоЗа», семейная студия красоты «Лябружель», Салон красоты «Этюд», салон красоты «Надежда», Студия красоты и спа «Павлина»), шесть предприятий относятся к «эконом-классу» (салон-парикмахерская «Нинель», парикмахерская «Мираж», парикмахерская «Коктейль», парикмахерская «Бусинка», парикмахерская «Эстель», парикмахерская «Магнолия»). Классификация данных предприятий индустрии красоты представлена графически на рисунке 2.

**Классификация предприятий индустрии
красоты**

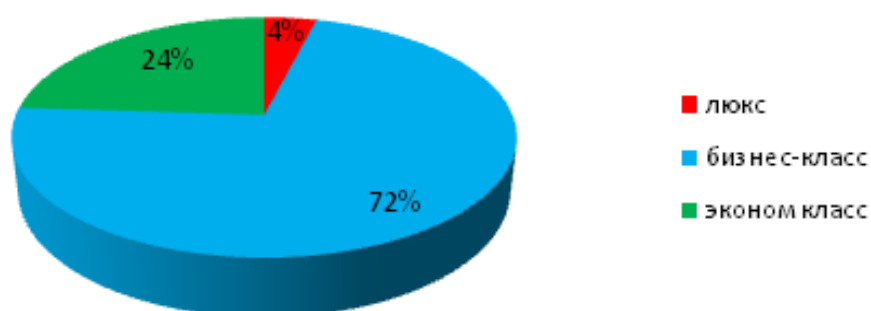


Рисунок 2 – Классификация предприятий индустрии красоты

Из двадцати пяти выбранных сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска к «эконом-классу» относятся 24 % сервисных предприятий. Это значит, что эти предприятия включают в себя стандартный набор услуг (парикмахерские услуги и услуги ногтевого сервиса). Наибольшая часть выбранных сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска (72 %) относятся к «бизнес-классу», это значит, что помимо стандартных услуг, они предлагают косметические услуги и услуги по уходу за телом (массаж, солярий). Наименьшую часть выбранных сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска (4 %) составляют предприятия, относящиеся к классу «люкс», это говорит о том, что такие предприятия кроме расширенных услуг также предлагает индивидуальные услуги.

В качестве респондентов в исследовании приняли участие 25 руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска (2 мужчин и 23 женщины) в возрасте 25 – 48 лет.

Исследование проходило в три этапа:

- подбор методик для проведения исследования;
- проведение диагностики;
- анализ и сравнение результатов исследования.

В ходе исследования респонденты-руководители были разделены на три группы:

- руководители высшего звена – в нее вошли генеральные директора салонов красоты;
- руководители среднего звена – управляющие салоном красоты и заместители директоров;
- руководители низшего звена – администраторы салонов красоты.

Для определения типа темперамента была применена методика Г. Айзенка «Определение типа темперамента» [1], которая представлена в Приложении А. Это третий личностный опросник ЕРІ (Eysenck Personality Inventory), который был опубликован в 1963 году и содержит 57 вопросов, 24 из которых направлены на выявление экстраверсии (интроверсии), 24 других – на

оценку эмоциональной стабильности-нестабильности (нейротизма), остальные 9 составляют контрольную группу вопросов, предназначенную для оценки искренности испытуемого. Согласно этой методике всю совокупность описывающих человека черт можно представить посредством двух главных факторов: экстраверсии (интроверсии) и нейротизма. Первый из этих факторов биполярен и представляет характеристику индивидуально-психологического склада человека. Второй фактор – нейротизм – описывает некоторое свойство – состояние, характеризующее человека со стороны эмоциональной устойчивости, тревожности, уровня самоуважения и возможных вегетативных расстройств [1].

Для определения преобладающего типа темперамента была применена методика А. Белова «Формула темперамента» [5], которая представлена в Приложении Б. Данная методика была применена потому, что люди с четко выраженными свойствами, относящимися только к одному типу темперамента, встречаются очень редко. Гораздо чаще людям свойственны смешанные типы темперамента, характеризующиеся наличием свойств, характерных для разных типов темперамента с преобладанием одного из них. Методика «Формула темперамента» содержит 4 блока, в каждом из которых представлено 20 свойств, характерных для представителей каждого типа темперамента. Обработка результатов сводится к расчету по 4 формулам, где рассчитывается процент положительных ответов по каждому типу темперамента. В конечном результате представляется формула, где показано, сколько процентов каждого темперамента присутствует в человеке [5].

Для определения стиля руководства была применена методика «Определение стиля руководства с помощью самооценки» изложенная в книге Н.П. Фетискина, В.В. Козлова, Г.М. Мануйлова «Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп» [60, с. 323 – 326]. Методика представлена в Приложении В. Специфика данной методики состоит в том, что она позволяет определить стили руководства не экспертным способом, а с помощью самооценки. Вторым ее отличием является то, что она позволяет выявить не только ведущий стиль руководства, но и степень выраженности

каждого из трех классических стилей руководства. Методика представляет собой тест-опросник, содержащий 60 утверждений. Предлагается в утвердительной форме ответить на вопросы, касающиеся характера испытуемого, его привычек, склонностей. Обработка результатов проводится по ключу и собственно по трем шкалам: авторитарный стиль, демократический и либеральный. В зависимости от полученных сумм ответов степень выраженности стиля будет различной: минимальная, средняя, высокая.

Для выявления взаимосвязей между типом темперамента и стилем руководства руководителей сервисных предприятий г. Благовещенска применялся коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена [16], который позволяет проследить тесноту взаимосвязей и их направленность. Проведение исследований с помощью методик и определение коэффициента ранговой корреляции называется эмпирическим исследованием. Эмпирическое исследование на сегодняшний день является одним из достоверных методов научного знания. Исследования проводятся повсеместно: и в научной сфере и в сфере торговли. Они прочно вошли в нашу жизнь притом, что очень часто мы не задумываемся, когда слышим «социологическое исследование показало...», или «маркетинговое исследование выявило...», или «психологи говорят...». А ведь все эти исследования, будь то исследование в маркетинге, социологии, психологии или в любой другой сфере имеют в своей основе четкую научную базу и строгую процедуру организации [16].

Обычно процесс эмпирического исследования включает следующие этапы:

- определение предмета и объекта исследования, постановка его цели и задач;
- планирование исследования и выдвижение рабочих гипотез;
- выборка для эмпирического исследования;
- выбор методов и методик.
- проведение исследования, направленного на сбор эмпирического материала;
- обработка эмпирических данных;
- обсуждение и интерпретация данных;

- формулировка выводов, подтверждающих или опровергающих гипотезы.

Численность выборки испытуемых для эмпирического исследования или практической психологической работы должна обеспечивать доказательность положений, которые защищаются в работе. В зависимости от целей и возможностей она может быть от одного испытуемого до нескольких тысяч человек. Количество испытуемых в отдельной группе (экспериментальной или контрольной) в большинстве экспериментальных исследований варьирует от 1 до 100. Исходя из методов математической обработки, рекомендуется, чтобы численность сравниваемых групп была не менее 20 – 25 человек, поскольку при таком количестве испытуемых коэффициенты корреляции выше 0,25 значимы при $\alpha = 0,05$ [16].

В большинстве случаев обработку данных целесообразно начать с составления сводных таблиц. Сводная таблица данных – это своеобразный «аккумулятор» всех данных, полученных в результате проведенного исследования, в идеале она должна содержать данные всех испытуемых по всем методикам исследования. Обычно сводные таблицы составляются в программе Microsoft Office Excel, либо Word, Access.

Основой для сводной таблицы исходных данных является следующая форма. Каждая строка содержит значения всех показателей одного испытуемого. В каждом столбце (поле) записаны значения одного показателя по всем испытуемым. Таким образом, в каждой ячейке (клетке) таблицы записано только одно значение одного показателя одного испытуемого. В самой верхней строке даны номер испытуемого по порядку, ФИО (или какой-нибудь другой идентификатор), измеренные показатели, шкальные оценки и т.п. Эта строка облегчает ориентировку в таблице. В каждой последующей строке записаны ФИО испытуемого и значения всех, измеренных у него параметров; разумеется, для всех испытуемых в одном и том же порядке показателей [4]. Использование методов математической статистики при обработке первичных эмпирических данных необходимо для повышения достоверности выводов научного исследования [16].

Во многих исследованиях осуществляется поиск взаимосвязи

исследуемых показателей у одних и тех же испытуемых. Для обработки соответствующих данных могут использоваться коэффициенты корреляции. Связь величин друг с другом и их зависимость часто характеризуется коэффициентом линейной корреляции Пирсона и коэффициентом ранговой корреляции Спирмена [16]. Коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена рассчитывается по формуле [16]:

$$r_s = 1 - \frac{6 \cdot \sum(d^2)}{n \cdot (n^2 - 1)}, \quad (1)$$

где d – разность между рангами по двум переменным для каждого респондента;

n – количество ранжируемых значений, в данном случае количество испытуемых.

По направлению ранговая корреляция может быть положительной (прямой) и отрицательной (обратной). При положительной прямолинейной корреляции более высоким значениям одного признака соответствуют более высокие значения другого, а более низким значениям одного признака – низкие значения другого. При отрицательной корреляции соотношения обратные. Сила или теснота корреляционной связи определяется по величине коэффициента корреляции. Максимально возможное абсолютное значение коэффициента корреляции $r_s = 1$, минимально возможное абсолютное значение коэффициента корреляции $r_s = 0$. Сильная или высокая корреляция наблюдается при значении коэффициента $r_s > 0,70$, нормальная корреляция при значении коэффициента $0,50 < r_s < 0,69$, умеренная при значении коэффициента $0,30 < r_s < 0,49$, очень слабая при $r_s < 0,19$. Показатель r показывает коэффициент корреляции (высокая, нормальная, умеренная, низкая), а показатель $p = 0,05$ демонстрирует меру вероятности получения статистической значимости, результат считается статистически достоверным, если p -уровень не превышает 0,05.

Таким образом, пакет методик для проведения исследований для определения взаимосвязи темперамента руководителей сервисных предприятий

с их стилем руководства составили: методика «Определение типа темперамента» Г. Айзенка [1], методика «Формула темперамента» А. Белова [5] и методика «Определение стиля руководства с помощью самооценки» [60].

2.2 Анализ и интерпретация результатов

В результате исследования определения темперамента по методике Г. Айзенка «Определение типа темперамента» были получены эмпирические данные. Типы темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска по методике Г. Айзенка «Определение типа темперамента» представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Типы темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска по методике Г. Айзенка «Определение типа темперамента»

Руководитель организации	Тип темперамента
Фике Элит	флегматик
Тиара	сангвиник
Мармелад	сангвиник
Золотые ножницы	меланхолик
Акварель	холерик
Любава	сангвиник
Апогей	сангвиник
Монако	холерик
Тет-а-тет	холерик
Mozart	холерик
INFINITY	холерик
Млада	флегматик
Татьяна	холерик
Нинель	сангвиник
Клубничка	холерик
Стрекоза	холерик
Лябружель	меланхолик
Этюд	меланхолик
Надежда	меланхолик
Мираж	холерик
Коктейль	сангвиник
Бусинка	холерик
Павлина	меланхолик
Эстель	сангвиник
Магнолия	флегматик

Результаты исследований по определению типов темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска по методике Г. Айзенка «Определение типа темперамента», которые представлены в

таблице 3, были объединены и рассчитаны в процентах. Соотношение типов темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска (по методике Г. Айзенка) представлено в таблице 4.

Исходя из результатов, представленных в таблице 4, среди 25 руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска наиболее часто встречающийся тип темперамента – холерики (40 %), а наименее часто встречающийся – флегматики (12 %); сангвиники и меланхолики составили 28 % и 20 % соответственно.

Таблица 4 – Соотношение типов темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска (по методике Г. Айзенка)

в процентах

Тип темперамента	Соотношение темпераментов в выборке
Флегматики	12
Меланхолики	20
Холерики	40
Сангвиники	28

Структура типов темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска представлена на рисунке 3.

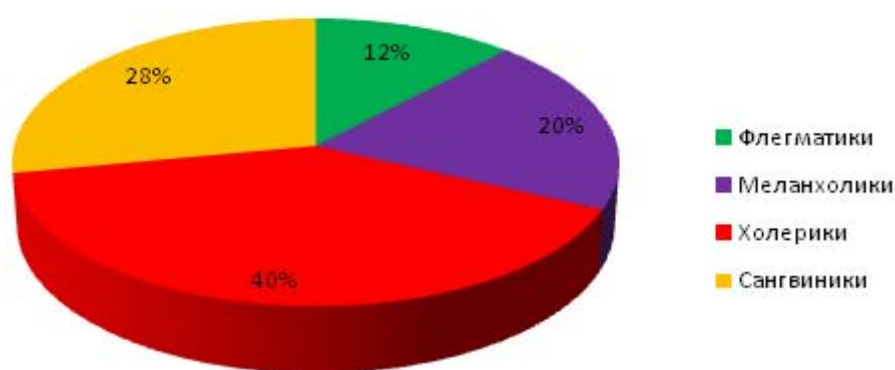


Рисунок 3 – Структура типов темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска

На диаграмме видно, что большая часть руководителей обладает холерическим типом темперамента (40 %). Холерик – человек с непредсказуемыми

эмоциональными проявлениями, легко нарываясь на конфликт. Холерику нельзя выполнять работы, которые требуют выдержки. Ему не свойственны глубокое обдумывание решений и основательное отношение к делу. Холерик быстрее других ориентируется в изменяющейся обстановке, находчив в спорах и дискуссиях. Быстро адаптируется к новым условиям. Однообразная работа холерика раздражает. [2]. Холерик вспыльчив, агрессивен, прямолинеен в отношениях, инициативен в деятельности. Выразительный проникновенный взгляд. Движения быстрые и резкие. Резкая смена эмоций. Склонен переоценивать свои силы и недооценивать препятствия на пути к цели. Стремится в «первые ряды». Речь носит яркую эмоциональную окраску. Излишне громкий голос. Склонен перебивать собеседника, в разговоре захватывает инициативу, горячо настаивает на своем. Если возражает или перебивает, то громкость и скорость речи возрастают. Для холериков характерна цикличность в работе [7].

28 % руководителей сервисных предприятий обладает типом темперамента сангвиника. Сангвиник – человек деятельный, веселый, адаптирующийся к мгновенно изменяющейся обстановке. Про таких иногда говорят: «Он и в игольное ушко пролезет». Сангвиник полон инициативы, постоянно работоспособен, энергичен, но не любит однообразной работы. Рутинную работу сангвинику поручать не рекомендуется. Он быстро осваивает новые требования и быстро входит в контакт с незнакомыми людьми. Настроение, интересы и устремления переменчивы. Любят новизну, разнообразие ситуаций, перемену мест. Избегают однообразия, шаблонов работы. Легко переживают неудачи. В работу включаются быстро. Однако, если дело требует терпения, могут отступить, так же как и быстро увлечься. У сангвиников хорошая работоспособность. Больше всего им подходит работа, требующая быстроты реакции и уравновешенности [7].

20 % руководителей сервисных предприятий обладает типом темперамента меланхолика. Меланхолик – очень чувствителен, застенчив и стыдлив, может обижаться «по пустякам» (с точки зрения представителей других темпераментов). Подвержен частым сменам настроения. Уклоняется от контактов с окружающими, замкнут, неразговорчив. Работоспособность подвержена колебаниям в зависимости от настроения. Меланхолик наиболее полезен при выполнении стандартной,

постоянной работы. Сильные воздействия вызывают у меланхолика запредельное торможение, характеризующееся преобладанием тормозного процесса при слабости как возбуждения, так и торможения. Слабое раздражение у меланхолика субъективно может переживаться им как сильное, по незначительному поводу он склонен к внутреннему переживанию. Замкнут, трудно и медленно сближается с людьми. Настороженный, тревожный взгляд. Стремится быть в «тени». Сдержанная, неопределенная, неуверенная мимика. Тихая, негромкая речь. Осторожные, робкие движения. Придает большое значение мелочам. Склонен к внутренним переживаниям. Болезненно и долго переживает неудачи и наказания. Опасается перемены мест, изменения уклада жизни. В новых, особенно конфликтных, ситуациях теряется, работает ниже своих возможностей. Склонен недооценивать свои силы и переоценивать препятствия. Для меланхолика больше всего подходит ровная, требующая усидчивости и терпения работа. Монотонная работа его не тяготит. В привычной обстановке, в дружном коллективе он успешно выполняет порученное дело [7].

12 % руководителей сервисных предприятий обладает типом темперамента флегматика. Флегматик – человек серьезный, всегда ровно и спокойно настроенный. В стабильной обстановке очень продуктивен и чувствует себя полезным обществу. К изменяющейся обстановке и новым людям привыкает медленно. Постоянно, независимо от обстоятельств, сохраняет спокойствие, исключительно настойчив. «Авральные» работы не подходят флегматику, и он старается от них уклониться. Флегматик терпелив и вынослив (может терпеть неудобства командировок и осваиваемых участков работы). Его движения и речь замедленны, он не слишком находчив, но очень исполнительен. Внимание концентрирует и переключает медленно. Флегматику трудно изменить старые навыки и привычки, с новыми людьми он вступает в контакт сложно, на новые впечатления реакция более медленная, чем у представителей других темпераментов. В нормальном состоянии не любит проявлять эмоции, но если флегматика вывести из равновесия, он может действовать напористо и агрессивно [7].

Результаты проведенных исследований для выявления преобладающего

типа темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска по методике А. Белова «Формула темперамента» представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Структура показателей типов темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска по методике А. Белова «Формула темперамента»

в процентах

Руководитель организации	Холерик	Меланхолик	Сангвиник	Флегматик
Фике Элит	14,04	28,07	24,56	31,58
Тиара	28,57	5,71	54,29	11,43
Мармелад	26,00	10,00	38,00	26,00
Золотые ножницы	7,50	42,50	17,50	32,50
Акварель	41,03	10,26	35,90	12,82
Любава	24,44	13,33	37,78	24,44
Апогей	25,93	12,96	33,33	27,78
Монако	40,00	10,00	32,50	12,28
Тет-а-тет	31,91	10,64	29,79	22,81
Mozart	34,21	10,53	28,95	26,32
INFINITY	40,48	14,29	23,81	21,43
Млада	31,37	7,84	25,49	35,29
Татьяна	37,78	17,78	24,44	15,79
Нинель	30,95	2,38	40,48	26,19
Клубничка	43,75	6,25	25,00	14,04
Стрекоза	33,96	13,21	30,19	21,05
Лябружель	14,71	41,18	17,65	26,47
Этюд	18,75	37,50	20,83	22,92
Надежда	19,44	41,67	16,67	22,22
Мираж	39,39	12,12	27,27	21,21
Коктейль	27,27	12,73	34,55	25,45
Бусинка	37,21	18,60	27,91	16,28
Павлина	18,37	38,78	20,41	22,45
Эстель	27,08	14,58	35,42	22,92
Магнолия	27,03	13,51	18,92	40,54

Результаты исследования преобладающего типа темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска по методике А. Белова «Формула темперамента» представлены на рисунке 4. Рисунок характеризует, сколько процентов каждого типа темперамента присутствует в

каждом смешанном темпераментальном типе руководителя сервисного предприятия индустрии красоты г. Благовещенска.

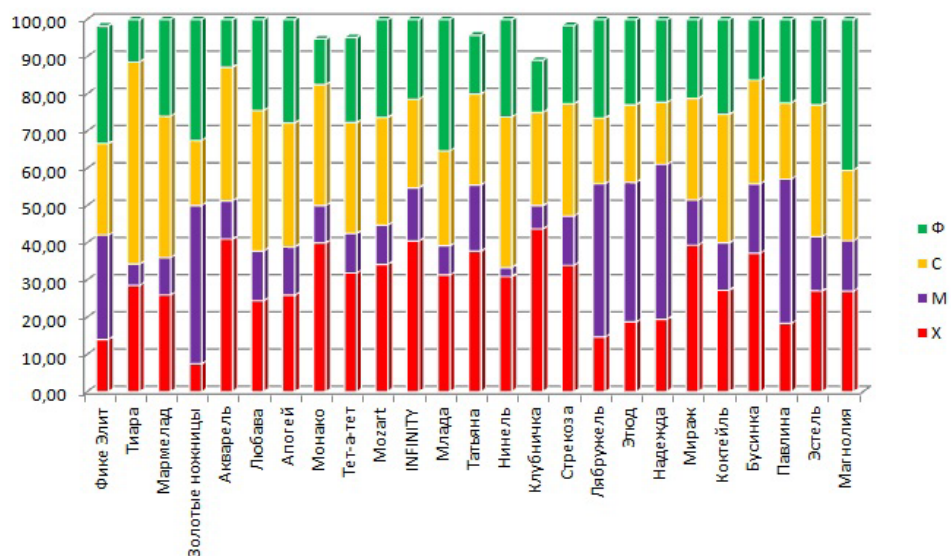


Рисунок 4 – Показатели преобладающего типа темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска (по методике А. Белова «Формула темперамента»)

Результаты проведенных исследований для выявления стиля руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска по методике «Определение стиля руководства с помощью самооценки» представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Стиль руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска по методике «Определение стиля руководства с помощью самооценки»

Руководитель организации	Стиль руководства
Фике Элит	демократический
Тиара	демократический
Мармелад	демократический
Золотые ножницы	либеральный
Акварель	авторитарный
Любава	демократический
Апогей	демократический
Монако	демократический
Тет-а-тет	демократический
Mozart	демократический
INFINITY	демократический
Млада	демократический
Татьяна	авторитарный
Нинель	авторитарный

Клубничка	демократический
Стрекоза	демократический

Продолжение таблицы 6

Руководитель организации	Стиль руководства
Лябружель	демократический
Этюд	либеральный
Надежда	либеральный
Мираж	авторитарный
Коктейль	демократический
Бусинка	авторитарный
Павлина	либеральный
Эстель	демократический
Магнолия	демократический

Результаты исследований по определению стиля руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска по методике «Определение стиля руководства с помощью самооценки», которые представлены в таблице 5, были объединены и рассчитаны в процентах. Соотношение стилей руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска по методике «Определение стиля руководства с помощью самооценки» представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Соотношение стилей руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска по методике «Определение стиля руководства с помощью самооценки»

в процентах

Стиль управления	Соотношение стиля руководства
Авторитарный	20
Демократический	64
Либеральный	16

Исходя из результатов, представленных в таблице 6, среди 25 руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска наиболее часто встречающийся стиль руководства – демократический (64 %), а наименее часто встречающийся стиль руководства – либеральный (16 %). Представим данные таблицы 6 в виде круговой диаграммы. Структура стиля руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска по методике «Определение стиля руководства с помощью самооценки» представлена

на рисунке 5.

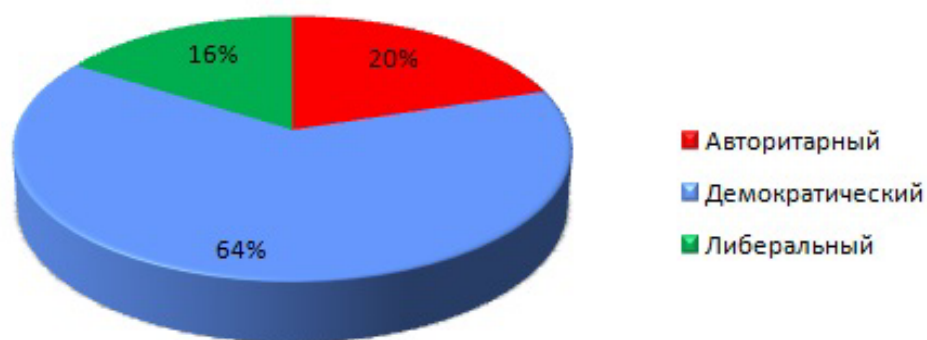


Рисунок 5 – Структура стилей руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска

по методике «Определение стиля руководства с помощью самооценки»

Наибольшая часть опрошенных руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска (64%) придерживаются демократического стиля управления. Демократический стиль руководства характеризуется распределением полномочий, инициативы и ответственности между руководителем и заместителями, руководителем и подчиненными. Руководитель демократического стиля всегда выясняет мнение коллектива по важным производственным вопросам, принимает коллегиальные решения. Регулярно и своевременно проводится информирование членов коллектива по важным для них вопросам. Общение с подчиненными проходит в форме просьб, пожеланий, рекомендаций, советов, поощрений за качественную и оперативную работу, доброжелательно и вежливо; по необходимости применяются приказы. Руководитель стимулирует благоприятный психологический климат в коллективе, отстаивает интересы подчиненных [8].

20 % опрошенных руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска имеют авторитарный стиль руководства. Авторитарный стиль управления характеризуется высокой централизацией руководства. Руководитель требует, чтобы о всех делах докладывали именно ему, единолично принимает решения или отменяет их. К мнению коллектива не прислушивается, все решает за коллектив сам. Преобладающими методами управления являются приказы, наказания, замечания, выговоры, лишение

различных льгот. Контроль очень строгий, детальный, лишаящий подчиненных инициативы. Интересы дела ставятся значительно выше интересов людей, в общении преобладают резкость и грубость. Авторитарный стиль руководства отрицательно сказывается на морально-психологическом климате, ведет к значительному снижению инициативности, самоконтроля и ответственности работников [8].

16% опрошенных руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска придерживаются либерального стиля руководства. Либеральный стиль управления характеризуется отсутствием активного участия руководителя в управлении коллективом. Такой руководитель «плывет по течению», ждет или требует указаний сверху или попадает под влияние коллектива. Предпочитает не рисковать, увильивает от разрешения назревших конфликтов, стремится уменьшить свою персональную ответственность. Такой стиль руководства предпочтителен в творческих коллективах, где сотрудники отличаются самостоятельностью и творческой индивидуальностью [6]. Либеральный стиль руководства характеризуется, с одной стороны, «максимумом демократии» (все могут высказывать свои позиции, но реального учета, согласования позиций не стремятся достичь), а с другой стороны, «минимумом контроля», вследствие чего результаты работы обычно низкие [8].

Общие результаты исследований по определению типа темперамента по методике Г. Айзенка «Определение типа темперамента», методике А. Белова «Формула темперамента» и методике «Определение стиля руководства с помощью самооценки» руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска представлены в таблице 8.

На следующем этапе исследования были сопоставлены результаты исследований по определению типа темперамента по методике Г. Айзенка «Определение типа темперамента» (таблица 4), методике А. Белова «Формула темперамента» (таблица 5) и методике «Определение стиля руководства с помощью самооценки» (таблица 6) руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска. Структура согласования типа темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г.

Благовещенска с их стилем руководства коллективом представлена в таблице 9. Таблица 8 – Общие результаты исследований по определению типа темперамента и стиля руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска

Руководитель организации	Тип темперамента по методике Г. Айзенка «Определение типа темперамента»	Тип темперамента по методике А. Белова «Формула темперамента»				Стиль руководства по методике «Определение стиля руководства с помощью самооценки»
		х	м	с	ф	
Фике Элит	флегматик	14,04	28,07	24,56	31,58	демократический
Тиара	сангвиник	28,57	5,71	54,29	11,43	демократический
Мармелад	сангвиник	26,00	10,00	38,00	26,00	демократический
Золотые ножницы	меланхолик	7,50	42,50	17,50	32,50	либеральный
Акварель	холерик	41,03	10,26	35,90	12,82	авторитарный
Любава	сангвиник	24,44	13,33	37,78	24,44	демократический
Апогей	сангвиник	25,93	12,96	33,33	27,78	демократический
Монако	холерик	40,00	10,00	32,50	12,28	демократический
Тет-а-тет	холерик	31,91	10,64	29,79	22,81	демократический
Mozart	холерик	34,21	10,53	28,95	26,32	демократический
INFINITY	холерик	40,48	14,29	23,81	21,43	демократический
Млада	флегматик	31,37	7,84	25,49	35,29	демократический
Татьяна	холерик	37,78	17,78	24,44	15,79	авторитарный
Нинель	сангвиник	30,95	2,38	40,48	26,19	авторитарный
Клубничка	холерик	43,75	6,25	25,00	14,04	демократический
Стрекоза	холерик	33,96	13,21	30,19	21,05	демократический
Лябружель	меланхолик	14,71	41,18	17,65	26,47	демократический
Этюд	меланхолик	18,75	37,50	20,83	22,92	либеральный
Надежда	меланхолик	19,44	41,67	16,67	22,22	либеральный
Мираж	холерик	39,39	12,12	27,27	21,21	авторитарный
Коктейль	сангвиник	27,27	12,73	34,55	25,45	демократический
Бусинка	холерик	37,21	18,60	27,91	16,28	авторитарный
Павлина	меланхолик	18,37	38,78	20,41	22,45	либеральный
Эстель	сангвиник	27,08	14,58	35,42	22,92	демократический
Магнолия	флегматик	27,03	13,51	18,92	40,54	демократический

Исходя из результатов, представленных в таблице 9, была составлена общая диаграмма. Структура взаимодействия типов темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска и их стилей

руководства коллективом представлена на рисунке 6.

Таблица 9 – Структура согласования типа темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска с их стилем руководства коллективом

в процентах

Тип темперамента	Структура стилей управления		
	Авторитарный	Демократический	Либеральный
Холерик	40	60	0
Сангвиник	15	85	0
Флегматик	0	100	0
Меланхолик	0	20	80

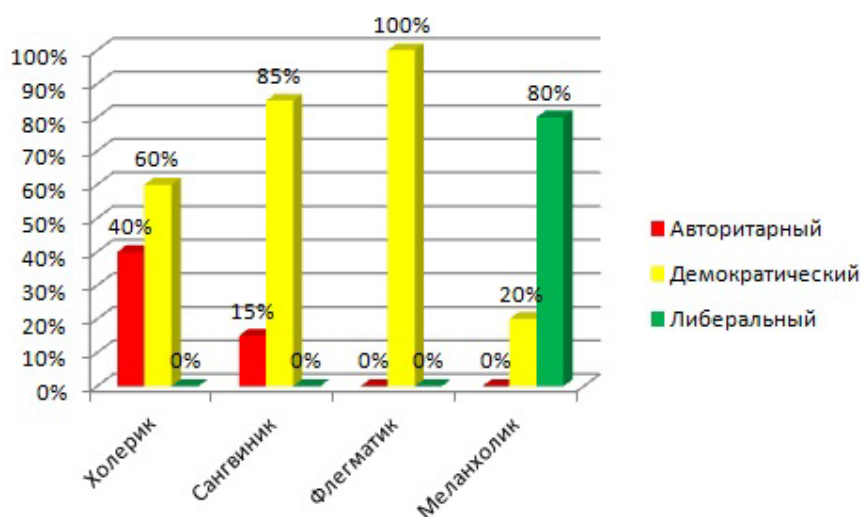


Рисунок 6 – Структура взаимодействия типов темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска и их стилей руководства коллективом

На диаграмме показано, что 60 % руководителей-холериков среди опрошенных руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска, используют демократический стиль руководства коллективом. Такие руководители активны и энергичны, с высокой мотивацией. Они заядлые трудоголики, такой же преданности по отношению к работе требуют от своих подчиненных. Однако среди опрошенных руководителей-холериков сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска также встречаются руководители с авторитарным стилем руководства (40%), что говорит о высоком контроле и критике в адрес сотрудников, допускающих ошибки.

Сангвиники, как и холерики, среди руководителей сервисных предприятий

индустрии красоты г. Благовещенска имеют преобладающий стиль руководства – демократический (85 % опрошенных руководителей-сангвиников) и менее преобладающий – авторитарный (15 % опрошенных руководителей-сангвиников).

Флегматикам присущ только демократический стиль управления (100 % опрошенных руководителей-флегматиков). Такие руководители гуманны, внимательны к людям, неконфликтны, выдержанны, солидны. Стремятся реализовать принцип справедливости.

Меланхолики в основном используют либеральный стиль руководства (80 % опрошенных руководителей-меланхоликов). Это значит, что они бережно относятся к своим подчиненным, не кричат, не унижают, не оскорбляют. Но некоторым из них присущ демократический стиль руководства (20 % опрошенных руководителей-меланхоликов).

В ходе исследования было выявлено, что холерики и сангвиники, в основном, применяют демократический стиль руководства с элементами авторитарного. Флегматики используют только демократический стиль руководства, а меланхолики, в большей степени, – либеральный и, в меньшей, – демократический. Сводная таблица результатов исследования по определению взаимосвязи темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска с их стилем руководства представлена в Приложении Г.

Свойства темпераментов являются врожденными, они наиболее устойчивы и постоянны по сравнению с другими особенностями человека. Темперамент представляет собой постоянные и устойчивые природные свойства личности, которые определяют динамику психической деятельности руководителя и влияют на стиль его руководства.

Статистический анализ результатов исследования

Для выявления взаимосвязи между темпераментом руководителей сервисных предприятий и их стилей руководства применялся коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена. В результате эмпирического исследования установлено, что существует взаимосвязь между темпераментом руководителей сервисных предприятий и их стилем руководства, так как в результате

корреляционного анализа Спирмена в большинстве случаев была выявлена положительная взаимосвязь показателя темперамента руководителей сервисных предприятий с показателем их стиля руководства. Также была рассмотрена взаимосвязь экстраверсии/интроверсии и нейротизма; экстраверсии/интроверсии, нейротизма, темперамента и стиля руководства.

Было выявлено, что существует положительная взаимосвязь между типом темперамента – холерик и авторитарным стилем руководства ($r = 0,613$, при $p = 0,05$), это значит, что между этими показателями наблюдается нормальная корреляция, что говорит о взаимосвязи типа темперамента – холерик и авторитарным стилем руководства; была выявлена отрицательная взаимосвязь между типом темперамента – холерик и либеральным стилем руководства ($r = - 0,638$, при $p = 0,05$), наличие отрицательной или обратной взаимосвязи между этими двумя показателями говорит о том, что руководитель с типом темперамента – холерик никогда не применяет либеральный стиль руководства; между типом темперамента – сангвиник и авторитарным стилем руководства была выявлена положительная взаимосвязь ($r = 0,499$, при $p = 0,05$), это значит, что между этими двумя показателями наблюдается умеренная корреляция, это говорит о том, что руководитель с типом темперамента – сангвиник может применять авторитарный стиль руководства; между типом темперамента – сангвиник и либеральным стилем руководства также выявлена умеренная корреляция ($r = 0,444$, при $p = 0,05$), это значит, что руководитель, имеющий тип темперамента – сангвиник также может применять и либеральный стиль руководства; была выявлена взаимосвязь между типом темперамента – меланхолик и либеральным стилем руководства ($r = 0,588$, при $p = 0,05$), это значит, что между этими двумя показателями наблюдается нормальная корреляция, это говорит о том, что руководитель, имеющий тип темперамента – меланхолик в большинстве случаев использует либеральный стиль руководства. Результаты корреляционного исследования приведены в Приложении Д.

Таким образом, основываясь на результатах исследования, можно

говорить о том, что в данной выборке существует взаимосвязь между типом темперамента и стилем руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска.

2.3 Исследование качества трудовой жизни и социально-психологического климата в коллективе

Исследование качества трудовой жизни и социально-психологического климата в коллективе на сервисных предприятиях индустрии красоты проводилось на базе сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска, в которых была выявлена корреляционная связь темперамента руководителя с его стилем руководства. В качестве испытуемых взяты выборки из представителей сотрудников этих предприятий. В число предприятий, в которых выявлена корреляционная связь типа темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска с их стилем руководства вошли:

- сервисные предприятия индустрии красоты «бизнес класса»;

1) студия красоты «Золотые ножницы» (ИП Петрова Т.В.);

2) студия красоты «Акварель» (ИП Мясникова А.Б.);

3) салон красоты «Татьяна» (ИП Виноградова Т.Н.);

4) ООО Салон красоты «Этюд»;

5) салон красоты «Надежда» (ИП Сазонник М.Н.);

6) ООО Студия красоты «Павлина»;

- сервисные предприятия «эконом-класса»;

1) салон-парикмахерская «Нинель» (ИП Баландин М.А.);

2) парикмахерская «Мираж» (ИП Чут И.А.);

3) парикмахерская «Бусинка» (ИП Реввов Е.В.).

В качестве представителей этих предприятий в исследовании приняли участие 74 сотрудника в возрасте 20 – 54 лет. Сравнительные показатели общего количества сотрудников и количества опрошенных сотрудников представлены в таблице 10.

Таблица 10 – Сравнительные показатели общего количества сотрудников и

количества опрошенных сотрудников

Наименование организации	Штат сотрудников (в две смены), чел.	Количество опрошенных сотрудников, чел.
Золотые ножницы	13	12
Нинель	6	6
Бусинка	9	8
Мираж	6	6
Этюд	8	8
Надежда	6	6
Татьяна	6	6
Павлина	17	16
Акварель	6	6

Для определения качества трудовой жизни была применена методика С. Стаатс и С. Партло [10] «Оценка качества трудовой жизни», которая представлена в Приложении Ж. В данной анкете сотруднику предлагается оценить выполняемую работу по таким критериям, как удовлетворенность коллективом, руководством, характером работы, рабочим местом, карьерой, социальными гарантиями и благами и оплатой труда. В этой методике были даны 7 шкал, в каждой по пять утверждений, которые нужно оценить по десятибальной шкале, при этом 10 баллов характеризует наибольшее достижение, а 1 балл – самое низкое.

Для определения социально-психологического климата в коллективе была применена методика О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто «Экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в трудовом коллективе» [10], которая представлена в Приложении Е. Методика позволяет выявить эмоциональный, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в организации.

В качестве существенного признака эмоционального компонента рассматривается критерий привлекательности – на уровне понятий «нравится – не нравится», «приятный – неприятный». При конструировании вопросов, направленных на измерение поведенческого компонента, выдерживался критерий «желание – нежелание работать в данном подразделении», «желание — нежелание общаться с членами подразделения в сфере досуга». Основным

критерием когнитивного компонента избрана переменная «знание – незнание особенностей членов подразделения».

Анализ данных, полученных при использовании методики, стандартизован и имеет следующий алгоритм. Анализируются различные стороны отношения к коллективу для каждого человека в отдельности. Каждый компонент тестируется тремя вопросами (на опросном листе вопросы 1, 4 и 7 относятся к эмоциональному компоненту; 2, 5 и 8 – к поведенческому; когнитивный компонент определяется вопросами 3 и 6, причем третий вопрос содержит два вопроса). Ответ на каждый вопрос принимает только одну из возможных форм: +1; -1; 0. Следовательно, для целостной характеристики компонента полученные сочетания ответов каждого испытуемого на вопросы по данному компоненту могут быть обобщены следующим образом:

- положительная оценка (к этой категории относятся те сочетания, в которых положительные ответы даны на все три вопроса, относящихся к данному компоненту, или два ответа – положительные, а третий имеет любой другой знак);
- отрицательная оценка, содержащая три ответа – отрицательные, или два ответа – отрицательные, а третий имеет любой другой знак);
- неопределенная, противоречивая оценка (эта категория включает следующие случаи: на три вопроса дан неопределенный ответ; ответы на два вопроса неопределенны, а третий ответ имеет любой другой знак; один ответ неопределенный, а два других имеют разные знаки).

Таким образом, выявление эмоционального, поведенческого и когнитивного компонентов социально-психологического климата позволит определить отношения сотрудников к труду, дружелюбность персонала по отношению друг к другу, уровень знания личных и деловых качеств сотрудников друг о друге, выявить резерв повышения эффективности групповой деятельности, а также определить факторы, влияющие на создание благоприятного климата в трудовом коллективе.

Результаты исследования по методике «Оценка качества трудовой жизни» представлены в таблице 11. С каждого предприятия были опрошены сотрудники из двух смен (74 человека).

Таблица 11 – Результаты исследований сотрудников сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска по методике «Оценка качества трудовой жизни»

Название предприятия	Тип темперамента руководителя	Стиль руководства руководителя	Оценка «отлично»	Оценка «хорошо»	Оценка «удовлетворительно»
Золотые ножницы	меланхолик	либеральный	6	4	2
Нинель	сангвиник	авторитарный	0	4	2
Бусинка	холерик	авторитарный	0	5	3
Мираж	холерик	авторитарный	1	4	1
Этюд	меланхолик	либеральный	1	7	0
Надежда	меланхолик	либеральный	0	6	0
Татьяна	холерик	авторитарный	0	5	1
Павлина	меланхолик	либеральный	4	9	3
Акварель	холерик	авторитарный	0	6	0

По данным таблицы 11 была составлена диаграмма. Анализ оценки качества трудовой жизни сотрудников сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска представлен на рисунке 7.

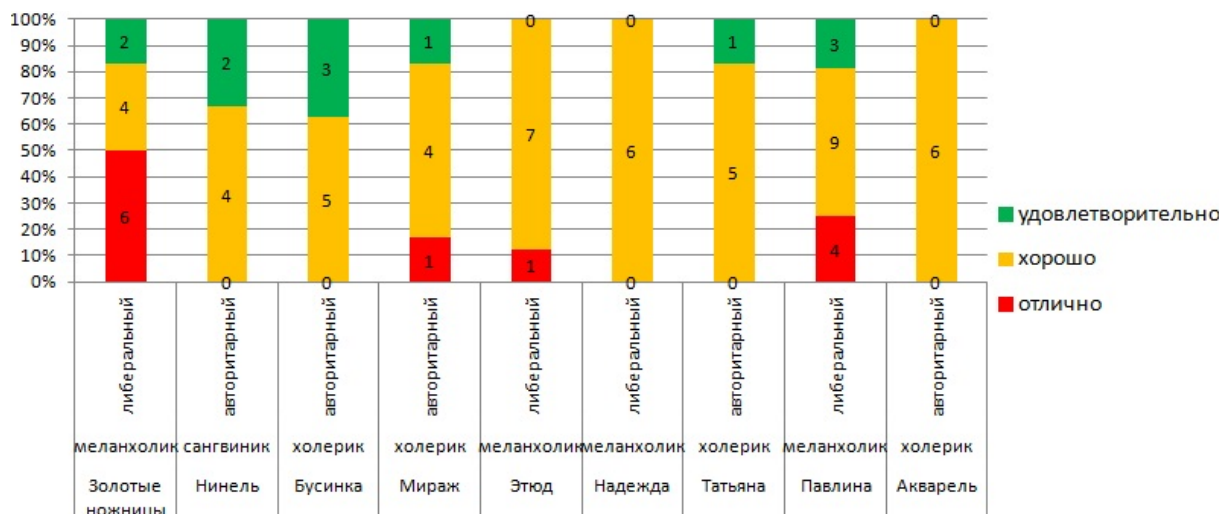


Рисунок 7 – Анализ оценки качества трудовой жизни сотрудников сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска

На диаграмме видно, что из девяти организаций всего в четырех организациях («Золотые ножницы», «Павлина», «Мираж», «Этюд») сотрудники очень довольны качеством трудовой жизни в своей организации, так как некоторые из них поставили оценку «отлично» своему предприятию. В трех организациях («Золотые ножницы», «Этюд», «Павлина») руководитель относится к меланхолическому типу темперамента и имеет либеральный стиль

руководства, в оставшейся («Мираж») руководитель – холерик с авторитарным стилем руководства. В двух организациях («Надежда», «Акварель»), все сотрудники (6 человек) поставили оценку «хорошо» качеству трудовой жизни в своих организациях. Это значит, что они полностью удовлетворены качеством трудовой жизни в своих организациях. Однако в шести организациях («Золотые ножницы», «Нинель», «Бусинка», «Мираж», «Татьяна», «Павлина»), несколько сотрудников оценили качество трудовой жизни в своих организациях на оценку «удовлетворительно». Из этого следует, что некоторые сотрудники в этих организациях не очень довольны каким-либо показателем по критериям оценки в своей организации.

Шкалу «руководство организацией» и ответы по ней рассмотрим более подробно. В этой шкале присутствует 5 утверждений, таких, как: «доверие к руководителям», «соблюдение прав личности сотрудника», «уважение подчиненных», «удовлетворенность стилем руководства» и «работоспособность руководства». Ответы по этой шкале представлены на рисунке 8.

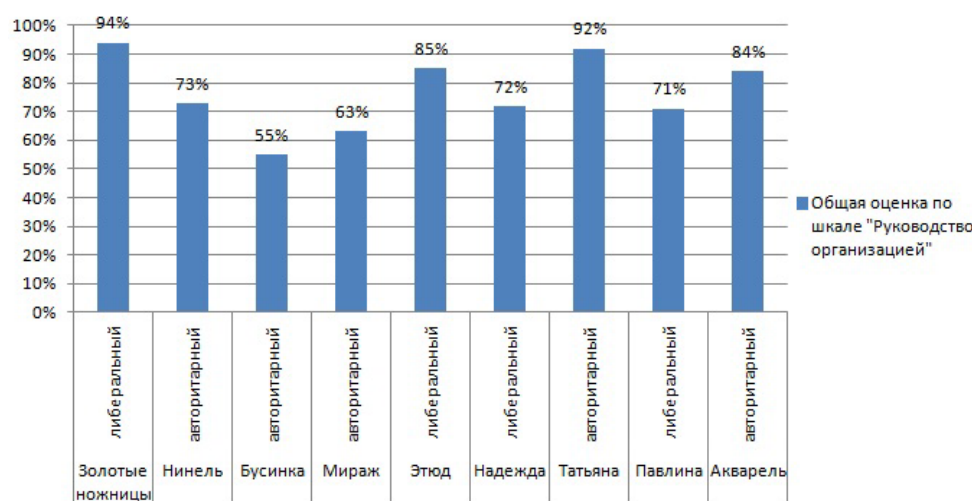


Рисунок 8 – Общая оценка по шкале «Руководство организацией» сотрудников девяти сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска

На диаграмме видно, что в двух организациях («Золотые ножницы», «Татьяна»), сотрудники оценили шкалу «руководство организацией» выше 90 %, что говорит о том, что сотрудники в этих организациях полностью довольны своим

руководителем и тем, как он управляет предприятием. В двух организациях («Этюд», «Акварель») сотрудники оценили шкалу «руководство организацией» выше 80 %, это означает, что сотрудники этих предприятий довольны своим руководителем и тем, как он управляет организацией. В трех организациях («Нинель», «Надежда», «Павлина»), сотрудники оценили шкалу «руководство организацией» выше 70 %, это значит, что сотрудники этих предприятий достаточно довольны своим руководителем и тем, как он управляет организацией. В одной организации («Мираж»), сотрудники оценили шкалу «руководство организацией» выше 60 %, это говорит о том, что сотрудники этого предприятия достаточно удовлетворены своим руководителем и тем, как он управляет организацией. В оставшейся организации («Бусинка»), сотрудники оценили шкалу «руководство организацией» на 55 %, это означает, что сотрудники этого предприятия удовлетворены своим руководителем и тем, как он управляет организацией.

Далее, на базе выше представленных девяти сервисных организаций индустрии красоты г. Благовещенска, были проведены исследования по определению социально-психологического климата, были опрошены те же респонденты, что и в предыдущем исследовании (таблица 9). Результаты исследования по определению социально-психологического климата в коллективах сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска представлены в таблице 12.

Таблица 12 – Результаты исследования по определению социально-психологического климата в коллективах сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска

в процентах

Название организации	Компоненты отношений в организации		
	Эмоциональный	Поведенческий	Когнитивный
Золотые ножницы	92	67	83
Нинель	67	83	100
Бусинка	50	50	88
Мираж	83	83	50
Этюд	88	63	38
Надежда	100	83	33
Татьяна	83	100	17

Павлина	88	75	44
Акварель	100	67	33

По данным таблицы 12 сделан графический анализ. Анализ исследования по определению социально-психологического климата в коллективах сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска представлен на рисунке 9.

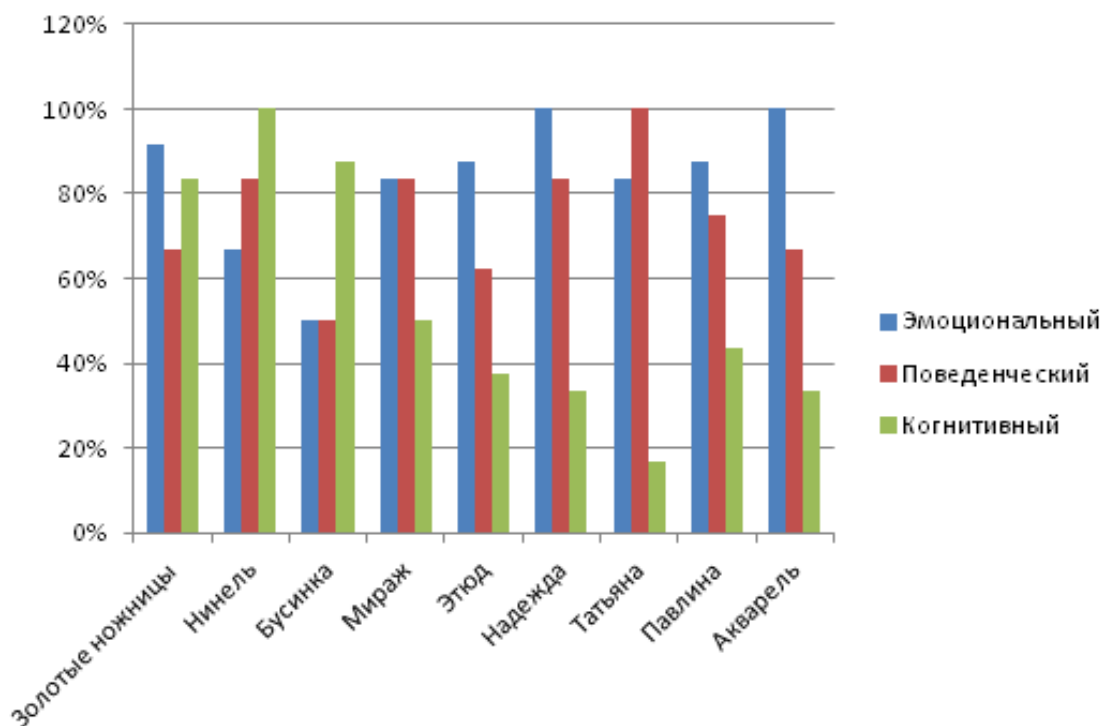


Рисунок 9 – Анализ исследования по определению социально-психологического климата в коллективах сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска

Анализируя диаграмму, можно сказать, что во всех организациях присутствует положительный социально-психологический климат, который оценивается по трем компонентам: эмоциональному, поведенческому и когнитивному. В качестве существенного признака эмоционального компонента рассматривается критерий привлекательности – на уровне понятий «нравится – не нравится», «приятный – неприятный». Вопросы, направленные на измерение поведенческого компонента, рассматривается критерий «желание – нежелание работать в данной организации», «желание – нежелание общаться с членами подразделения в сфере досуга». Основным критерием когнитивного компонента является «знание – незнание особенностей сотрудников организации».

В двух из девяти организаций («Надежда», «Акварель») эмоциональный компонент составляет 100 %, это означает, что персонал дружелюбен по отношению друг к другу, отзывчив и приветлив. Они считают, что в коллективе преобладает атмосфера взаимопомощи, взаимного уважения, большинство членов коллектива хорошие, симпатичные люди и в целом очень довольны своим коллективом. В пяти организациях («Золотые ножницы», «Мираж», «Этюд», «Татьяна», «Павлина») эмоциональный компонент составляет более 80 %, что говорит о том, что на этих предприятиях доброжелательная атмосфера. В одной организации из девяти («Нинель») эмоциональный компонент выше 60 %. В оставшейся организации («Бусинка») эмоциональный компонент составляет 50 %, это значит, что в этой организации персонал не очень дружелюбен по отношению друг к другу.

Поведенческий компонент показывает корректность, воспитанность, желание персонала общаться друг с другом и желание-нежелание работать в организации. В организации «Татьяна» поведенческий компонент равен 100 %, что говорит о том, что в этой организации преобладает абсолютное взаимодействие персонала друг с другом. В трех организациях из девяти («Нинель», «Мираж», «Надежда») поведенческий компонент выше 80 %, это означает, что персонал этой организации сотрудничает друг с другом и желают взаимодействовать. В четырех организациях («Золотые ножницы», «Этюд», «Павлина», «Акварель») поведенческий компонент составляет выше 60 %. А в организации «Бусинка» поведенческий компонент равен 50 %, это значит, что персонал этой организации не слишком взаимодействует друг с другом.

Анализ когнитивного компонента показывает, насколько сотрудники хорошо знают свой коллектив и могли бы дать полную характеристику деловым и личным качествам большинству членам коллектива. Когнитивный компонент равен 100 % в организации «Нинель», что говорит о том, что персонал давно работает вместе и дружат. В двух организациях («Золотые ножницы», «Бусинка») когнитивный компонент составляет более 80 %, это значит, что персонал этой организации хорошо друг друга знают и общаются между собой. В организации «Мираж» когнитивный компонент равен 50 %, это значит, что члены коллектива могут

охарактеризовать только деловые или только личные качества друг друга. В остальных организациях («Этюд», «Надежда», «Татьяна», «Павлина», «Акварель») когнитивный компонент составляет ниже 50 %, что говорит о том, что сотрудники этих организаций не могут охарактеризовать членов своего коллектива.

Таким образом, классификация сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска представляет собой структуру классов предприятий, результатов исследований по определению типа темперамента, стиля руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска, результатов исследований качества трудовой жизни сотрудников сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска и социально-психологического климата в коллективе. Структура результатов исследований сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска представлена в таблице 13.

В графе 5 таблицы 13 показателю, равному пяти, соответствует высокий уровень качества трудовой жизни, а низкий уровень качества трудовой жизни оценивается одним баллом. Если в графах 6, 7, 8 компонент социально-психологического климата составляет больше или равен семидесяти процентам, то он считается высоким, если компонент равен от 60 до 70 процентов, то он считается умеренным, если от 50 до 60 процентов, то он считается средним, если ниже 50 процентов – то низким.

Таблица 13 – Структура результатов исследований сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска

Название организации	Класс организации	Тип темперамента руководителя	Стиль руководства руководителя	Оценка качества трудовой жизни в коллективе	Оценка социально-психологического климата в коллективе, %		
					Эмоциональный компонент	Поведенческий компонент	Когнитивный компонент
1	2	3	4	5	6	7	8
Нинель	«эконом-класс»	сангвиник	авторитарный	3,6	> 60	> 80	100
Мираж	«эконом-класс»	холерик	авторитарный	4	> 80	> 80	50
Бусинка	«эконом-класс»	холерик	авторитарный	3,6	50	50	> 80

Акварель	«бизнес-класс»	холерик	авторитарный	4	100	> 60	< 50
----------	----------------	---------	--------------	---	-----	------	------

Продолжение таблицы 13

Золотые ножницы	«бизнес-класс»	меланхолик	либеральный	5	> 80	> 60	> 80
Татьяна	«бизнес-класс»	холерик	авторитарный	3,8	> 80	100	< 50
Павлина	«бизнес-класс»	меланхолик	либеральный	4	> 80	> 60	< 50
Надежда	«бизнес-класс»	меланхолик	либеральный	4	100	> 80	< 50
Этюд	«бизнес-класс»	меланхолик	либеральный	4	> 80	> 60	< 50

Анализируя структуру результатов исследований сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска, можно сказать о том, что в предприятии «эконом-класса» «Нинель» руководитель имеет тип темперамента – сангвиник, стиль руководства – авторитарный. Сотрудники этого предприятия оценили качество своей трудовой жизни на 3,6 балла из 5. 5 баллам соответствует высокий уровень качества трудовой жизни, низкий уровень качества трудовой жизни оценивается в 1 балл. В «Нинель» преобладает высокий социально-психологический климат по всем компонентам. В предприятии «эконом-класса» «Мираж» руководитель имеет тип темперамента – холерик, стиль руководства – авторитарный. Сотрудники этого предприятия оценили качество своей трудовой жизни на 4 балла из 5. В этой организации преобладает высокий социально-психологический климат по всем трем компонентам. В предприятии «эконом-класса» «Бусинка» руководитель имеет тип темперамента – холерик, стиль руководства – авторитарный. Сотрудники этого предприятия оценили качество своей трудовой жизни на 3,6 балла из 5. В этой организации преобладает умеренный социально-психологический климат.

В предприятии «бизнес-класса» «Акварель» руководитель имеет тип темперамента – холерик, стиль руководства – авторитарный. Сотрудники этого предприятия оценили качество своей трудовой жизни на 4 балла из 5. В этой организации преобладает умеренный социально-психологический климат по всем трем компонентам. В предприятии «бизнес-класса» «Золотые ножницы»

руководитель имеет тип темперамента – меланхолик, стиль руководства – либеральный. Сотрудники этого предприятия оценили качество своей трудовой жизни на 5 баллов из 5. В этой организации преобладает умеренный социально-психологический климат по всем трем компонентам. В предприятии «бизнес-класса» «Татьяна» руководитель имеет тип темперамента – холерик, стиль руководства – авторитарный. Сотрудники этого предприятия оценили качество своей трудовой жизни на 3,8 балла из 5. В этой организации преобладает высокий социально-психологический климат по всем трем компонентам. В предприятии «бизнес-класса» «Павлина» руководитель имеет тип темперамента – меланхолик, стиль руководства – либеральный. Сотрудники этого предприятия оценили качество своей трудовой жизни на 4 балла из 5. В этой организации преобладает умеренный социально-психологический климат по всем трем компонентам. В предприятии «бизнес-класса» «Надежда» руководитель имеет тип темперамента – меланхолик, стиль руководства – либеральный. Сотрудники этого предприятия оценили качество своей трудовой жизни на 4 балла из 5. В этой организации преобладает высокий социально-психологический климат по всем трем компонентам. В предприятии «бизнес-класса» «Этюд» руководитель имеет тип темперамента – меланхолик, стиль руководства – либеральный. Сотрудники этого предприятия оценили качество своей трудовой жизни на 4 балла из 5. В этой организации преобладает умеренный социально-психологический климат по всем трем компонентам.

Таким образом, сотрудники организации «Золотые ножницы», оценивают свое качество трудовой жизни на 5 баллов из 5, и определяют умеренный социально-психологический климат. В организациях «Нинель», «Бусинка» и «Татьяна» сотрудники оценивают качество трудовой жизни чуть ниже 4 баллов, причем, в организациях «Нинель» и «Татьяна» преобладает высокий показатель социально-психологического климата, а в организации «Бусинка» – умеренный. В организациях «Мираж», «Акварель», «Павлина», «Надежда», «Этюд» сотрудники оценивают качество трудовой жизни на 4 балла, причем, в организациях «Мираж» и «Надежда» преобладает высокий показатель социально-психологического климата, а в организациях

«Акварель», «Павлина» и «Этюд» – умеренный.

2.4 Рекомендации руководителю по корректировке темперамента с целью улучшения качества трудовой жизни и социально-психологического климата коллектива

С одной стороны, темперамент человеку задается генетически, с другой стороны, в разных ситуациях любой человек может проявлять себя очень разнообразно, не сковывая себя рамками привычного темперамента. Не бывает хороших или плохих темпераментов, также как и нет хороших или плохих свойств нервной системы. Но положительные и отрицательные качества могут появиться при любом типе темперамента, а это важно учитывать при выборе профессии. От того, насколько руководитель умеет управлять собой, управлять деятельностью организации и управлять персоналом, зависит успешность организации и социально-психологический климат в коллективе. Для улучшения качества трудовой жизни и социально-психологического климата в коллективе была предпринята попытка разработать рекомендации руководителю по корректировке темперамента.

Существует несколько методов тренингового обучения: лекция, метод игровой деятельности, метод мозгового штурма, метод кейсов, дискуссия.

Лекция – это устное изложение тренинга, а также запись этого изложения. Задача такого метода заключается в доведении до участников тренинга определенных знаний, умений и навыков. Залог успешной лекции составляет устойчивый контакт с аудиторией и компетентность в данной сфере, это позволит не превратить лекцию в монолог, а сделать из лекции интересный процесс, в который с готовностью включатся все участники тренинга.

К преимуществам лекции как тренинга относятся следующие: действенный способ быстрого и эффективного общения с большой группой, экономичный метод обучения, подразумевание структурирования информации в логической последовательности, возможность точно распределить время. Недостатками лекции как тренинга являются: пассивное вовлечение участников тренинга в процесс работы с информацией, отсутствие подкрепления материала, лекция предполагает требования к личностным качествам тренера.

Метод игровой деятельности – вид тренингового обучения в форме особой игровой деятельности, который имитирует реальные условия и динамику человеческих отношений. Для того, чтобы получить максимальную пользу от такого метода, необходимо разработать определенные ситуации, которые должны быть наиболее близкими к реальности. Задача, к решению которой стремятся участники тренинга, заключается в создании определенной модели поведения, характерной для повседневной жизни.

Преимущества метода игровой деятельности: наиболее эффективный способ обучения, интересный и приятный способ усвоения знаний, возможность проявления себя, развитие умения оценивать поведение других людей, возможность освоить и закрепить разнообразные модели поведения. Недостатки метода игровой деятельности: нереалистичность ситуаций, возможность легкомысленного отношения со стороны участников тренинга, замкнутость некоторых участников тренинга и боязнь «потерять лицо».

Метод мозгового штурма является наиболее свободной формой дискуссии. Успешность такого метода заключается в том, что рождению идей высокого качества при совместной работе эффективней, чем при индивидуальной.

К преимуществам метода мозгового штурма относятся: использование креативного мышления, наиболее понятный и простой метод тренингового обучения, возможность использовать чужие идеи для стимулирования собственной креативности. К недостаткам метода мозгового штурма относятся: отсутствие идей у участников тренинга и неполнота процесса решения проблемы.

Метод кейсов – упражнение, которое включает в себя набор реальных или воображаемых ситуаций. Обучение проходит через изложение информации в виде проблемы, такая информация может быть представлена в виде лекции или при помощи визуальных средств.

Преимущества метода кейса являются: использование практических решений задач, минимизация неприятных последствий, которые могут возникнуть в случае неправильного решения, активная коммуникация между участниками тренинга. Недостатками метода кейса являются: возникновение заблуждения, что в реальной ситуации будет время и безопасные условия для решения проблемы,

отсутствие выводов, отсутствие реализма.

Метод дискуссии – свободный вербальный обмен знаниями и идеями между тренером и участниками тренинга. Дискуссия, как метод тренинга обычно ограничивается одним вопросом или темой, она может проходить только тогда, когда все участники тренинга стремятся достигнуть общей цели. Для эффективности такого метода, участникам тренинга необходимо обладать базовыми знаниями, которые могут быть получены, например, во время лекции.

Преимущества метода дискуссии: обеспечение видения понимания проблемы участниками, активный обмен знаниями между участниками тренинга, высокий уровень вовлеченности участников. Недостатки метода дискуссии: возможность отклонения от темы, подбор участников с неравными способностями убеждения, возможность утвердиться в неверной позиции.

В данной работе в качестве рекомендуемой тренинговой модели по корректировке типа темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска выбран метод игровой деятельности. Тренинговая модель на основе этого метода представлена автором Л.П. Баданиной в книге «Основы общей психологии» [3]. Это один из наиболее эффективных методов тренингового обучения в классе руководителей сервисных предприятий, так как этот метод обладает мотивированностью на обучение, отсутствием принуждения, индивидуализированностью, обучением и воспитанием в коллективе и через коллектив, развитием психических функций и способностей, учением с увлечением. Игра определяет важные перестройки и формирование новых качеств личности; именно в игре лучше усваиваются нормы поведения, игра учит, изменяет, воспитывает, позволяет ее участникам раскрыть себя, научиться занимать активную позицию, испытывать себя на профессиональную пригодность.

В предложенной тренинговой модели существует несколько форм действий игровой деятельности:

- *изучение конкретного случая*. Основная структура метода основывается на том, что участники сталкиваются со случаем из практики или же из собственной жизни. Они обсуждают какой-то конкретный случай, ищут альтернативы для его решения, предлагают собственный вариант решения, обосновывают его, а потом

сравнивают с тем решением, которое было принято на практике. Цель – оценить взаимосвязь интересов, в которых находятся отдельные решения.

- *имитационные игры*. Имитационная игра как метод нашла свое применение в многочисленных стратегиях обучения, включающих в себя игровые элементы. Сюда входят ролевые, конфликтные, деловые игры, игры для принятия решений, компьютерные имитации на базе деловой игры и т. д. Имитационные игры сочетают такие элементы, как соревнование, кооперация, правила, отражающие характерные черты действительности. Особое значение в обучении имеют деловые и ролевые игры. Ролевая игра как метод обучения дает возможность тренеру оформить процесс в виде игровой деятельности и имитации конфликтных ситуаций из жизни общества, а участникам – открыть разные социальные формы поведения в приближенных к действительности игровых ситуациях, не опасаясь серьезных санкций в случае неправильного поведения. Основой любой деловой игры является процесс имитации реальных ситуаций во время ее проведения.

Тренинговая модель по корректировке типа темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска представлена в Приложении 3. В представленной тренинговой модели даны упражнения по корректировке трех типов темперамента: холерик, сангвиник и меланхолик. Для холерика даны упражнения по уменьшению эмоциональности и агрессии по отношению к другим людям. Такие упражнения учат руководителей-холериков спокойствию и сдержанности. Для сангвиника даны упражнения для улучшения усидчивости, возможности доводить дело до конца. Такие упражнения позволяют руководителю-сангвинику уметь сдерживать обещания и планомерно управлять организацией. Для меланхоликов в представленной тренинговой модели даны упражнения, которые учат уверенности и веселью. Такие упражнения позволяют руководителю-меланхолику стать решительным и чувствовать себя комфортно в любом коллективе.

В данной тренинговой модели отсутствуют упражнения для типа темперамента – флегматик, потому что характеристики руководителя-флегматика наиболее приближены к норме. Такие руководители обладают серьезностью, уравновешенностью, настойчивостью и уверенностью, умеют планомерно

управлять организацией и добиваться успеха на профессиональной почве.

В целом, для достижения профессионального успеха и эффективного стиля руководства руководителю сервисного предприятия необходимо постоянное развитие, грамотное планирование своей деятельности и умение управлять собой. Успешность выбора стиля определяется тем, в какой степени руководитель учитывает способность и готовность подчиненных к исполнению его решений, традиции коллектива, а так же, как он оценивает свои возможности, уровень образования, стаж и опыт работы, психологические качества. Во второй части работы проведены исследования по определению типа темперамента и стиля руководства коллективом руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска, также проведены исследования по выявлению оценки качества трудовой жизни и социально-психологического климата в девяти коллективах сервисных предприятий индустрии красоты, в которых выявлена корреляционная связь между типом темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты с их стилем руководства. Результаты исследований по определению типа темперамента и стиля руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска показали, что большая часть руководителей (40%) обладает холерическим типом темперамента. Таким руководителям присущ демократический стиль руководства (60 %) с элементами авторитарного стиля (40 %). 28 % опрошенных руководителей сервисных предприятий обладает типом темперамента сангвиника. Сангвиники, как и холерики, среди руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска имеют преобладающий стиль руководства – демократический (85 %) и менее преобладающий – авторитарный (15%). 20 % руководителей сервисных предприятий обладает типом темперамента меланхолика. Меланхолики, в основном, используют либеральный стиль руководства (80 %), но некоторым из них присущ демократический стиль руководства (20%). 12 % опрошенных руководителей сервисных предприятий обладает типом темперамента флегматика. Флегматикам присущ только демократический стиль руководства (100 %).

В исследованиях качества трудовой жизни сотрудников сервисных

предприятий индустрии красоты г. Благовещенска наблюдались все виды оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»). Сотрудники организации «Золотые ножницы», оценивают свое качество трудовой жизни на 5 баллов из 5, и определяют умеренный социально-психологический климат. В организациях «Нинель», «Бусинка» и «Татьяна» сотрудники оценивают качество трудовой жизни чуть ниже 4 баллов, причем, в организациях «Нинель» и «Татьяна» преобладает высокий показатель социально-психологического климата, а в организации «Бусинка» – умеренный. В организациях «Мираж», «Акварель», «Павлина», «Надежда», «Этюд» сотрудники оценивают качество трудовой жизни на 4 балла, причем, в организациях «Мираж» и «Надежда» преобладает высокий показатель социально-психологического климата, а в организациях «Акварель», «Павлина» и «Этюд» – умеренный.

Корректируя свой темперамент, руководитель совершенствует свой стиль руководства, умение управлять персоналом, а, следовательно, качество трудовой жизни и социально-психологический климат в коллективе. В связи с этим в работе рекомендована тренинговая модель, которая содержит упражнения по корректировке темперамента. От того, насколько благоприятная обстановка создана внутри коллектива, какой социально-психологический климат преобладает в нем, зависит отношение сотрудников сервисной организации к своим клиентам. Это, в свою очередь, определяет желание или нежелание клиентов получать услуги именно в этой сервисной организации, влияет на выбор ее среди конкурирующих фирм, на эффективность деятельности организации, получение ею прибыли.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В качестве одних из важных аспектов сервисной деятельности были выделены: социально-культурный аспект, который описывает взаимодействие персонала с потребителем услуги и взаимодействие руководителя с персоналом, организационно-управленческий аспект, который прослеживает цели, задачи и методы управления сервисной организацией, и социально-психологический аспект, к факторам которого относятся : позиция руководителя и стиль его руководства, личные качества руководителя, его темпераментальные свойства, межличностные взаимоотношения в коллективе, удовлетворенность работой.

Тип темперамента играет важную роль в управленческой деятельности. Он оказывает существенное влияние на индивидуальный подход к разработке и принятию управленческих решений. Как известно, различают четыре типа темперамента: холерик, сангвиник, флегматик и меланхолик. В построении карьеры наиболее часто добиваются значимых результатов руководители с сангвинистическим и холерическим типом темперамента, так как они могут работать с максимальной отдачей и с взрывной энергией. Меланхолики и флегматики не так часто выбирают управленческую деятельность, так как такие руководители обычно неторопливы и безынициативны, однако у них преобладает упорство и наблюдательность, что позволяет всегда идти к намеченной цели и доводить дело до конца. При выполнении функций и задач организации у руководителя имеется конкретное поведение, которое зависит от его темпераментальных свойств. Это поведение проявляется в его стиле руководства.

Проблема выбора стиля руководства очень важна, так как умение руководителя гибко управлять коллективом способствует успешному функционированию организации. Каждый руководитель сервисного предприятия имеет свой индивидуальный стиль руководства. Общепринято различать три стиля руководства: авторитарный, демократический и либеральный. Руководитель с авторитарным стилем руководства единолично принимает решения или отменяет

их, к мнению коллектива не прислушивается, все решает сам. Преобладающими методами управления являются приказы, наказания, замечания, выговоры, контроль очень строгий, детальный, лишаящий инициативы. Руководитель с демократическим стилем руководства обычно распределяет полномочия, одобряет инициативу, советуется с коллективом. Общение с сотрудниками проходит в форме просьб, доброжелательно и вежливо; по необходимости применяются приказы. У руководителя с либеральным стилем руководства отсутствует активное участие в управлении коллективом. Такой руководитель обычно руководствуется мнением коллектива, а не своим собственным.

Исследование взаимосвязи темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска с их стилем руководства позволило выявить особенности и тип темперамента каждого руководителя сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска из двадцати пяти представленных в выборке, а также их стиль руководства. Для определения типа темперамента была применена методика «Определение типа темперамента» Г. Айзенка, для определения преобладающего типа темперамента была применена методика А. Белова «Формула темперамента», для определения стиля руководства была применена методика «Определение стиля руководства с помощью самооценки». Результаты исследований по определению типа темперамента и стиля руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска показали, что большая часть руководителей (40%) обладает холерическим типом темперамента. Таким руководителям присущ демократический стиль руководства (60 %) с элементами авторитарного стиля (40 %). 28 % опрошенных руководителей сервисных предприятий обладает типом темперамента сангвиника. Сангвиники, как и холерики, среди руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска имеют преобладающий стиль руководства – демократический (85 %) и менее преобладающий – авторитарный (15%). 20 % руководителей сервисных предприятий обладает типом темперамента меланхолика. Меланхолики, в основном, используют либеральный стиль руководства (80 %), но некоторым из них присущ демократический стиль руководства (20%). 12 % опрошенных

руководителей сервисных предприятий обладает типом темперамента флегматика. Флегматикам присущ только демократический стиль руководства (100 %).

Для выявления взаимосвязи между типом темперамента и стилем руководства руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска применялся коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена, который позволяет проследить тесноту взаимосвязи показателей и их направленность. Было выявлено, что существует положительная взаимосвязь между типом темперамента – холерик и авторитарным стилем руководства ($r = 0,613$, при $p = 0,05$), это значит, что между этими показателями наблюдается нормальная корреляция, что говорит о взаимосвязи типа темперамента – холерик и авторитарным стилем руководства, была выявлена отрицательная взаимосвязь между типом темперамента – холерик и либеральным стилем руководства ($r = - 0,638$, при $p = 0,05$), наличие отрицательной или обратной взаимосвязи между этими двумя показателями говорит о том, что руководитель с типом темперамента – холерик никогда не применяет либеральный стиль руководства, между типом темперамента – сангвиник и авторитарным стилем руководства была выявлена положительная взаимосвязь ($r = 0,499$, при $p = 0,05$), это значит, что между этими двумя показателями наблюдается умеренная корреляция, это говорит о том, что руководитель с типом темперамента – сангвиник может применять авторитарный стиль руководства, между типом темперамента – сангвиник и либеральным стилем руководства также была выявлена умеренная корреляция ($r = 0,444$, при $p = 0,05$), это значит, что руководитель, имеющий тип темперамента – сангвиник также может применять и либеральный стиль руководства, была выявлена взаимосвязь между типом темперамента – меланхолик и либеральным стилем руководства ($r = 0,588$, при $p = 0,05$), это значит, что между этими двумя показателями наблюдается нормальная корреляция, что говорит о том, что руководитель, имеющий тип темперамента – меланхолик обычно использует либеральный стиль руководства. Показатель r показывает коэффициент корреляции (высокая, нормальная, умеренная, низкая), а показатель $p = 0,05$ демонстрирует меру вероятности получения статистической значимости, результат считается

статистически достоверным, если р-уровень не превышает 0,05.

Далее было проведено исследование качества трудовой жизни и социально-психологического климата в коллективе на сервисных предприятиях индустрии красоты на базе сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска, в которых была выявлена корреляционная связь темперамента руководителя с его стилем руководства (9 предприятий). В исследованиях качества трудовой жизни сотрудников сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска наблюдались все виды оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»). Сотрудники организации «Золотые ножницы», оценивают свое качество трудовой жизни на 5 баллов из 5, и определяют умеренный социально-психологический климат. В организациях «Нинель», «Бусинка» и «Татьяна» сотрудники оценивают качество трудовой жизни чуть ниже 4 баллов, причем, в организациях «Нинель» и «Татьяна» преобладает высокий показатель социально-психологического климата, а в организации «Бусинка» – умеренный. В организациях «Мираж», «Акварель», «Павлина», «Надежда», «Этюд» сотрудники оценивают качество трудовой жизни на 4 балла, причем, в организациях «Мираж» и «Надежда» преобладает высокий показатель социально-психологического климата, а в организациях «Акварель», «Павлина» и «Этюд» – умеренный.

Для корректировки темперамента руководителей сервисных предприятий индустрии красоты г. Благовещенска в работе предложена тренинговая модель, в которой даны рекомендательные упражнения по корректировке темперамента с целью улучшения качества трудовой жизни сотрудников и социально-психологического климата в коллективе, что, в свою очередь, влияет на качество обслуживания клиентов, а значит и на эффективность предприятия.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Айзенк, Г. Исследования человеческой психики: пер. с англ. / Г. Айзенк. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2001. – 480 с.
- 2 Антонова, Н.В. Социально-психологический климат в организациях с различным типом корпоративной культуры / Н.В. Антонова // Современные технологии управления. – 2014. – № 1. – С. 101 – 113.
- 3 Баданина, Л.П. Основы общей психологии: учебное пособие / Л.П. Баданина. – М.: ФЛИНТА: Московский психолого-социальный институт, 2009. – 448 с.
- 4 Балалыкин, Д.А. Гален: Врач и философ / Д.А. Балалыкин, А.П. Щеглов, Н.П. Шок. – М.: Весть, 2014. – 416 с.
- 5 Батаршев, А.В. Темперамент и характер: Психологическая диагностика. / А.В. Батаршев. – М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001. – 336 с.
- 6 Будаева, Э.В. Влияние социально-психологического климата на межличностные отношения в трудовом коллективе / Э.В. Будаева / Вестник бурятского государственного университета. – 2015. – № 6. – С. 92 – 95.
- 7 Бурно, М.Е. Клиническая психотерапия / М.Е. Бурно. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Академический Проект, 2006. – 800 с.
- 8 Вебер, М. Избранные произведения / М. Вебер. – М.: Прогресс, 1990. – 808 с.
- 9 Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. – 2-е изд., доп. – М.: КНОРУС, 2013. – 176 с.
- 10 Герчикова, И.Н. Менеджмент / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Банки и биржи. ЮНИТИ, 2010. – 512 с.
- 11 Готтсданкер, Р. Основы психологического эксперимента: учебное пособие / Р. Готтсданкер. – М.: изд-во Моск-го ун-та, 2005. – 464 с.
- 12 Давыденко, Н.И. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н.И. Давыденко, Т.В. Крапива. – Кемерово: Кемеровский технол. инст. пищ. пром-ти, 2008. – 110 с.
- 13 Демидова, Г.В. Управленческая психология / Г.В. Демидова. – 2-е изд.

– М.: Академия, 2010. – 176 с.

14 Дружинин В.Н. Экспериментальная психология / В.Н. Дружинин. – СПб.: Питер, 2000. – 320 с.

15 Егоршин, А.П. Основы управления персоналом: учебное пособие / А.П. Егоршин – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: НИЦ ИНФРА, 2015. – 352 с.

16 Ермолаев, О.Ю. Математическая статистика для психологов / О.Ю. Ермолаев – 2-е изд., доп. – М.: Флинта: МПСИ, 2003. – 336 с.

17 Журавлев, А.Л. Психология совместной деятельности: моногр. / А.Л. Журавлев. – М.: Когито-Центр, 2005. – 640.

18 Загрина, Н.А. Вклад академика И. П. Павлова в психологическую науку [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России: электр. науч. журн. – 2012. – № 6.

19 Занковский, А.Н. Организационная психология: учебное пособие для вузов / А.Н. Занковский. – 2-е изд., доп. – М.: Флинта: МПСИ, 2002. – 648 с.

20 Зельдович, Б.З. Деловое общение: учебное пособие / Б. З. Зельдович. – М.: Альфа-Пресс, 2007. – 456 с

21 Золотникова, Г.П. Психологический анализ эффективности управления коллективом работников образования в зависимости от личностных особенностей руководителя / Г.П. Золотникова, Т.А. Скачкова, Н.В. Серегина / Вестник Брянского государственного университета. – 2014. – № 1. – С. 28 – 32.

22 Кейн, С. Интроверты. Как использовать особенности своего характера: моногр. / С. Кейн. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 384 с.

23 Кибанов, А.Я. Организация управления персоналом / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ГАУ, 1994. – 456 с.

24 Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е.А. Климов. – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 304 с.

25 Князева, О.В. Стратегия управления персоналом / О.В. Князева / Российское предпринимательство. – 2010. – № 1. – С. 60 – 64.

26 Кречмер, Э. Строение тела и характер: моногр. / Э. Кречмер. – М.: Академический проект, 2015. – 327 с.

27 Кузнецов, А.И. Управление персоналом как специфическая сфера управления / А.И. Кузнецов // Никоновские чтения. – 2006. – № 11. – С. 74 – 76.

28 Кузьмин, Е.С. Руководитель и коллектив. Социально-психологический очерк / А.И. Кузьмин, И.П. Волков, Ю.Н. Емельянов. – Л.: Лениздат, 1974. – 168 с.

29 Лебедева, Л.А. Социально-психологические особенности личности руководителей / Л.А. Лебедева // Научный вестник МГТУ ГА. – 2006. – № 104. – С. 99 – 106.

30 Лейтес, Н.С. Умственные способности и возраст / Н.С. Лейтес. – М.: Педагогика, 1971. – 280 с.

31 Лойко, О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / О.Т. Лойко. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 304 с.

32 Ломов, Б.Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида / Б.Ф. Ломов. – М.: Наука, 1981. – 276 с.

33 Макс, О.Н. Анализ взаимодействия типологических особенностей темперамента и стилей руководства коллективом / О.Н. Макс // Психология управления. – 2012. – № 1. – С. 71 – 80.

34 Мананикова, Е.Н. Психология управления: учебное пособие / Е.Н. Мананикова. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2009. – 320 с.

35 Маслова, В.М. Управление персоналом: учебник для бакалавров / В.М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2013. – 492 с.

36 Мерлин, В.С. Очерк интегрального исследования индивидуальности / В.С. Мерлин. – М.: Просвещение, 1986. – 304с.

37 Мерлин, В.С. Психология индивидуальности: избранные психологические труды / В.С. Мерлин. – М.: Изд-во Моск. Психолого-социального ин-та, 2005. – 544 с.

38 Миронова, Н.Д. Исследование взаимосвязи личностных черт и стиля управления руководителя/ М.Д. Миронова, О.С. Билюкина / Проблемы современной психологии. – 2010. – № 5. С. 64-67.

39 Мороденко, Е.В. Анализ социально-психологического климата трудо-

вого коллектива на предприятиях угольной промышленности кемеровской области / Е.В. Мороденко, Е.А. Медовикова / Вестник Кемеровского государственного университета. – 2015. – №2. – С. 135 – 137.

40 Назарова, Н.Ю. Психологические особенности стилей руководства / Н.Ю. Назарова // Общество и цивилизация: тенденции и перспективы развития в 21 веке: сб. статей. – Воронеж, 2015. – С. 28 – 31.

41 Незоренко, Т.К. Стили руководства и их влияние на формирование морально-психологического климата в коллективе / Т.К. Незоренко – М.: Лаборатория книги, 2010. – 100 с.

42 Нечепоренко, О.П. Стилль руководства как фактор социально-психологического климата коллектива и удовлетворенности работой / О.П. Нечепоренко / Вестник Омского университета. – 2013. – № 1. – С. 45 – 52.

43 Немов, Р.С. Психология: в 3 т. / Р.С. Немов. – М.: ВЛАДОС, 2010. – Т.1: Общие основы психологии. – 688 с.

44 О темпераменте. Психологическая типология / сост. К.В. Сельчонок. – М.: Харвест-АСТ, 2002. – 592 с.

45 Панова, А.Г. Оценка работы коллектива как инструмент стратегического управления персоналом на предприятиях сферы сервиса / А.Г. Панова / Сервис в России и за рубежом. – 2013. – № 9. – С. 73 – 81.

46 Первякова, С.А. Стилль руководства и его влияние на эффективность управленческой деятельности / С.А. Первякова // Управление образованием. – 2009. – № 11. – С. 2 – 4.

47 Персонал. Словарь понятий и определений / П.В. Журавлев, С.А. Карташов и др. М.: Экзамен, 2000. – 318 с.

48 Петровский, А.В. Психология и время / А.В. Петровский. – СПб.: Питер, 2007. – 448 с.

49 Пономаренко, В.В. Практическая характерология с элементами прогнозирования и управления поведением (методика «семь радикалов») / В.В. Пономаренко. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 252 с.

50 Психология индивидуальных различий: Тексты / под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, В.Я. Романова. – М.: Изд-во МГУ, 1982. – 720 с.

- 51 Романович, Ж.А. Сервисная деятельность / Ж.А. Романович. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2006. – 285 с.
- 52 Романчук, А.А. Социальные отношения в трудовом коллективе / А.А. Романчук / Вестник КемГУ. – 2010. – №3. – С. 203 – 209.
- 53 Сервисная деятельность: Методические указания по курсу / В.А. Рубцов, Е.Е. Кропотова. - Казань: Издательство Казанского государственного университета. – 16 с.
- 54 Сервисная деятельность : учебное пособие для студентов бакалавриата по направлению 100100.62 – Сервис / сост.: И.В. Кушнарева, В.Е. Жидков, Е.С. Алехина, Ж.В. Горностаева; Институт сферы обслуживания и предпринимательства ДГТУ. – М.; Ставрополь: МИРАКЛЪ; Ставролит, 2013. – 176 с.
- 55 Саак, А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2007. – 512 с.
- 56 Савинков, С.Н. Характеры. Как изучить и приручить: моногр. / С.Н. Савинков. – СПб.: Питер, 2013 – 210 с.
- 57 Самсонова, В.М. Всеобщее управление качеством: учебное пособие / В.М. Самсонова. – Ульяновск: УлГТУ, 2014. – 232 с.
- 58 Теплов, Б.М. Избранные труды: в 2 т. / Б.М. Теплов. –М.:Просвещение, 1985. –Т.1: Психология инд-х различий. – 328 с.
- 59 Управление персоналом в условиях социальной рыночной экономики / под. науч. ред. Р. Марра, Г. Шмидта. – М.: Изд-во МГУ, 1997. – 480 с.
- 60 Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: изд-во Института Психотерапии, 2002. – 490 с.
- 61 Хараш, А.У. // Наша психология. – 2012. – № 2. – С. 39 – 43.
- 62 Черепкова, Н.В. Социально-психологический климат как неотъемлемая часть трудового процесса в коллективе. / Н.В. Черепкова, С.А. Чугункин / Бюллетень медицинских Интернет-конференций. – 2011. – № 1. – С. 45 – 48.
- 63 Шакуров, Р.Х. Социально-психологические основы управления: руководитель и педагогический коллектив / Р.Х. Шакуров. – М.: Просвещение, 1990. – 208 с.

64 Шепель, В.М. Менталитет руководителя. Управленческое мышление / В.М. Шепель. – М.: Народное образование, 2010. – 475 с.

65 Янковский В.И. Основные составляющие качества трудовой жизни // Стандарты и качество. – 2003. – № 2. – 252 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
Методика Г. Айзенка «Определение типа темперамента»

Вам предлагается ответить на вопросы, касающиеся особенностей вашего поведения. Оцените себя мысленно, согласны или не согласны вы с предлагаемым суждением. Отвечать можно только «да» или «нет».

1. Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?
2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые могут вас ободрить / утешить?
3. Вы считаете себя человеком беззаботным?
4. Трудно ли вам отказаться от своих намерений?
5. Обдумываете ли вы свои дела не спеша, предпочитаете подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?
9. Возникало ли у вас когда-нибудь чувство, что вы несчастливы, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что на спор вы готовы решиться на очень многое?
11. Смущаетесь ли вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола?
12. Бывает ли когда-нибудь, что, разозлившись, вы выходите из себя?
13. Часто ли вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы обычно книги встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у вас иногда мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?
19. Верно ли, что вы иногда полны энергии, так, что все горит в руках, а ино

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
Методика Г. Айзенка «Определение типа темперамента»

гда совсем вялы?

20. Предпочитаете ли вы иметь поменьше друзей, но зато близких вам?

21. Часто ли вы мечтаете?

22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?

23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?

24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?

25. Способны ли вы дать волю своим чувствам и всю повеселиться в компании?

26. Можете ли вы сказать, что у вас часто нервы бывают натянуты до предела?

27. Считают ли вас человеком живым и веселым?

28. Часто ли, сделав какое-нибудь важное дело, вы испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?

29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?

30. Вы иногда сплетничаете?

31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?

32. Если вы хотите узнать о чем-нибудь, то предпочитаете прочесть об этом в книге, нежели спросить у людей?

33. Бываете ли вы иногда так возбуждены, что не можете усидеть на месте?

34. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянного внимания?

35. Бывают ли у вас слабость и головокружения?

36. Всегда ли вы платили бы за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?

37. Вам неприятно находиться в обществе, где подшучивают друг над другом?

38. Раздражительны ли вы?

39. Нравится ли вам работа, которая требует быстроты действий?

40. Верно ли, что нередко вам не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
Методика Г. Айзенка «Определение типа темперамента»

41. Вы неторопливы в движениях?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или в школу (на работу)?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Бывают ли у вас сильные головные боли?
46. Вы бы чувствовали себя несчастным, если бы длительное время были лишены общения с людьми?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые Вам явно не нравятся?
49. Можете ли вы сказать, что вы весьма уверенный в себе человек?
50. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
56. Любите ли вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли вы от длительной бессонницы?

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
Методика А. Белова «Формула темперамента»

Внимательно прочитайте перечень свойств и поставьте знак (+), если считаете, что это свойство Вам присуще, и знак (–) – если оно у Вас отсутствует.

1. Блок

1. Неусидчивость, суетливость.
2. Невыдержанность, вспыльчивость.
3. Нетерпеливость
4. Резкость и прямолинейность в отношениях с людьми.
5. Решительность и инициативность.
6. Упрямство.
7. Находчивость в споре.
8. Неритмичность в работе.
9. Склонность к риску.
10. Незлопамятность, небидчивость.
11. Быстрота и страстность речи.
12. Неуравновешенность и склонность к горячности.
13. Нетерпимость к недостаткам.
14. Агрессивность забияки.
15. Выразительность мимики.
16. Способность быстро действовать и решать.
17. Неустанное стремление к новому.
18. Обладание резкими, порывистыми движениями.
19. Настойчивость в достижении поставленной цели.
20. Склонность к резкой смене настроения.

2. Блок

1. Жизнерадостность.
2. Энергичность и деловитость.
3. Недоведение начатого дела до конца.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б
Методика А. Белова «Формула темперамента»

4. Склонность переоценивать себя.
 5. Способность быстро схватывать новое.
 6. Неустойчивость в интересах и склонностях.
 7. Легкое переживание неудачи и неприятностей.
 8. Легкое приспособление к разным обстоятельствам.
 9. Увлеченность любым делом.
 10. Быстрое остывание, когда дело перестает интересовать.
 11. Быстрое включение в новую работу и переключение с одного вида работы на другой.
 12. Тяготение однообразной, будничной, кропотливой работой.
 13. Общительность и отзывчивость, не скованность в общении с другими людьми.
 14. Выносливость и работоспособность.
 15. Громкая, быстрая, отчетливая речь.
 16. Сохранение самообладания в неожиданной, сложной ситуации.
 17. Обладание всегда добрым настроением.
 18. Быстрое засыпание и пробуждение.
 19. Частая несобранность, поспешность в решениях.
 20. Склонность иногда скользить по поверхности, отвлекаясь.
3. Блок
1. Спокойствие и хладнокровие.
 2. Последовательность и обстоятельность в делах.
 3. Осторожность и рассудительность.
 4. Умение ждать.
 5. Молчаливость, нежелание болтать по пустякам.
 6. Обладание спокойной, равномерной речью, без резко выраженных эмоций, жестикulyаций и мимики.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б
Методика А. Белова «Формула темперамента»

7. Сдержанность и терпеливость.
 8. Доведение начатого дела до конца.
 9. Умение применять свои силы в дело (не растрачивать их по пустякам).
 10. Строгое придерживание выработанного распорядка жизни, системы в
ра боте.
 11. Легкое сдерживание порывов.
 12. Маловосприимчивость к одобрению и порицанию.
 13. Незлобивость, проявление снисходительного отношения к колкостям в
свой адрес.
 14. Постоянство в своих отношениях и интересах.
 15. Медленное вовлечение в работу и переключение с одного вида работы
на другой.
 16. Ровность в отношении со всеми.
 17. Аккуратность и порядок во всем.
 18. Трудное приспособление к новой обстановке.
 19. Обладание выдержкой.
 20. Постепенное схождение с новыми людьми.
4. Блок
1. Стеснительность и застенчивость.
 2. Растерянность в новой обстановке.
 3. Затруднительность в установлении контактов с незнакомыми людьми.
 4. Неверие в свои силы.
 5. Легкое перенесение одиночества.
 6. Чувство подавленности и растерянности при неудачах.
 7. Склонность уходить в себя.
 8. Быстрая утомляемость.
 9. Обладание тихой речью, иногда снижающейся до шепота.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б
Методика А. Белова «Формула темперамента»

10. Невольное приспособление к характеру собеседника.
11. Впечатлительность до слезливости.
12. Чрезвычайная восприимчивость к одобрению и порицанию.
13. Предъявление высоких требований к себе и окружающим.
14. Склонность к подозрительности, мнительности.
15. Беспечная чувствительность и легкая ранимость.
16. Чрезмерная обидчивость.
17. Скрытность и необщительность, нежелание делиться своими мыслями.
18. Малоактивность и робость.
19. Безропотность и покорность.
20. Стремление вызвать сочувствие и помощь окружающих

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Методика «Определение стиля руководства с помощью самооценки»

Вам предлагается ответить на вопросы, касающиеся вашего стиля руководства. Оцените себя мысленно, согласны или не согласны вы с предлагаемым суждением. Отвечать можно только «да» или «нет».

1. В работе с людьми я предпочитаю, чтобы они беспрекословно выполняли мои распоряжения.
2. Меня легко увлечь новыми задачами, но я быстро охлаждаю к ним.
3. Люди часто завидуют моему терпению и выдержке.
4. В трудных ситуациях я всегда думаю о других, а потом о себе.
5. Мои родители редко заставляли меня делать то, что я не хотел.
6. Меня раздражает, когда кто-то проявляет слишком много инициативы.
7. Я очень напряженно работаю, так как не могу положиться на своих помощников.
8. Когда я чувствую, что меня не понимают, то отказываюсь от намерения доказать что-либо.
9. Я умею объективно оценить своих подчиненных, выделив среди них сильных, средних и слабых.
10. Мне приходится часто советоваться со своими помощниками, прежде чем отдать соответствующее распоряжение.
11. Я редко настаиваю на своем, чтобы не вызвать у людей раздражения.
12. Уверен, что мои оценки успехов и неудач подчиненных точны и справедливы.
13. Я всегда требую от подчиненных неукоснительного соблюдения моих приказаний и распоряжений.
14. Мне легче работать одному, чем кем-то руководить.
15. Многие считают меня чутким и отзывчивым руководителем.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В
Методика «Определение стиля руководства с помощью самооценки»

16. Мне кажется, что от коллектива нельзя ничего скрывать – ни хорошего, ни плохого.

17. Если я встречаю сопротивление, у меня пропадает интерес к работе с людьми.

18. Я игнорирую коллективное руководство, чтобы обеспечить эффективность единоначалия.

19. Чтобы не подорвать свой авторитет, я никогда не признаю своих ошибок.

20. Мне часто не хватает времени для эффективной работы.

21. На грубость подчиненного я стараюсь найти ответную реакцию, не вызывающую конфликта.

22. Я делаю все, чтобы подчиненные охотно выполняли мои распоряжения.

23. С подчиненными у меня очень тесные контакты и приятельские отношения.

24. Я всегда стремлюсь любой ценой быть первым во всех начинаниях.

25. Я пытаюсь выработать универсальный стиль управления, подходящий для большинства ситуаций.

26. Мне легче подстроиться под мнение большинства коллектива, чем выступать против него.

27. Мне кажется, что подчиненных надо хвалить за каждое, даже самое незначительное достижение.

28. Я не могу критиковать подчиненного в присутствии других людей.

29. Мне приходится чаще просить, чем требовать.

30. От возбуждения я часто теряю контроль над своими чувствами, особенно когда мне надоедают.

31. Если бы я имел возможность чаще бывать среди подчиненных, то эффективность моего руководства значительно повысилась бы.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В
Методика «Определение стиля руководства с помощью самооценки»

32. Я иногда проявляю спокойствие и равнодушие к интересам и увлечениям подчиненных.

33. Я предоставляю более грамотным подчиненным больше самостоятельности в решении сложных задач, особенно не контролирую их.

34. Мне нравится анализировать и обсуждать с подчиненными их проблемы.

35. Мои помощники справляются не только со своими, но и с моими функциональными обязанностями.

36. Мне легче избежать конфликта с вышестоящим руководством, чем с подчиненными, которые всегда зависят от меня.

37. Я всегда добиваюсь выполнения своих распоряжений наперекор обстоятельствам.

38. Самое трудное для меня – это вмешиваться в ход работы людей, требовать от них дополнительных усилий.

39. Чтобы лучше понять подчиненных, я стараюсь представить себя на их месте.

40. Я думаю, что управление людьми должно быть гибким: подчиненным нельзя демонстрировать ни железной непреклонности, ни панибратства.

41. Меня больше волнуют собственные проблемы, чем интересы подчиненных.

42. Мне приходится часто заниматься текущими делами и испытывать от этого большие эмоциональные и интеллектуальные нагрузки.

43. Родители заставляли меня подчиняться даже тогда, когда я считал это неразумным.

44. Работу с людьми я представляю себе как мучительное занятие.

45. Я стараюсь развивать в коллективе взаимопомощь и сотрудничество.

46. Я с благодарностью отношусь к предложениям и советам подчиненных.

47. Главное в руководстве – распределить обязанности.

48. Эффективность управления достигается тогда, когда подчиненные сущее

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В
Методика «Определение стиля руководства с помощью самооценки»

ствуют лишь как исполнители воли менеджера.

49. Подчиненные – безответственные люди, и поэтому их нужно постоянно контролировать.

50. Лучше всего предоставлять полную самостоятельность коллективу и ни во что не вмешиваться.

51. Для более качественного руководства нужно поощрить наиболее способных подчиненных и строго взыскивать с нерадивых.

52. Всегда признаю свои ошибки и выбираю более правильное решение.

53. Мне приходится часто объяснять неудачи в управлении объективными обстоятельствами.

54. Нарушителя дисциплины строго наказываю.

55. В критике недостатков подчиненных я беспощаден.

56. Иногда мне кажется, что в коллективе я лишний человек.

57. Прежде чем упрекать подчиненного, я стараюсь его похвалить.

58. Я хорошо взаимодействую с коллективом и считаюсь с его мнением.

59. Меня часто упрекают в чрезмерной мягкости к подчиненным.

60. Если бы мои подчиненные делали так, как я требую, я бы достиг гораздо большего.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
Сводная таблица результатов исследования

Таблица Г.1 – Сводная таблица результатов исследования

Название организации	Определение типа темперамента по методике Г. Айзенка		Определение преобладающего типа темперамента по методике А. Белова				Определение стиля руководства с помощью самооценки по методике Н.П.Фетискина и др.		
	экстраверсия/ (интроверсия)	нейротизм	холерик	меланхолик	сангвиник	флегматик	авторитарный	демократический	либеральный
Фике Элит	6	11	14,04	28,07	24,56	31,58	6	14	12
Тиара	13	11	28,57	5,71	54,29	11,43	11	17	3
Мармелад	16	8	26,00	10,00	38,00	26,00	6	15	5
Золотые ножницы	9	13	7,50	42,50	17,50	32,50	4	10	18
Акварель	15	23	41,03	10,26	35,90	12,82	19	7	6
Любава	13	11	24,44	13,33	37,78	24,44	11	15	7
Апогей	24	6	25,93	12,96	33,33	27,78	8	18	3
Монако	18	13	40,00	10,00	32,50	12,28	5	14	6
Тет-а-тет	16	21	31,91	10,64	29,79	22,81	8	16	4
Mozart	12	15	34,21	10,53	28,95	26,32	3	16	2
INFINITY	13	14	40,48	14,29	23,81	21,43	10	18	2
Млада	0	11	31,37	7,84	25,49	35,29	13	17	7
Татьяна	19	14	37,78	17,78	24,44	15,79	15	7	2
Нинель	20	4	30,95	2,38	40,48	26,19	20	9	9
Клубничка	16	12	43,75	6,25	25,00	14,04	12	14	4
Стрекоза	17	17	33,96	13,21	30,19	21,05	8	14	6
Лябружель	6	17	14,71	41,18	17,65	26,47	1	19	12
Этюд	7	17	18,75	37,50	20,83	22,92	3	13	16
Надежда	9	19	19,44	41,67	16,67	22,22	3	11	18
Мираж	18	7	39,39	12,12	27,27	21,21	15	10	7
Коктейль	19	2	27,27	12,73	34,55	25,45	8	17	5
Бусинка	13	14	37,21	18,60	27,91	16,28	19	13	9
Павлина	5	20	18,37	38,78	20,41	22,45	4	12	14
Эстель	20	8	27,08	14,58	35,42	22,92	11	16	8
Магнолия	11	10	27,03	13,51	18,92	40,54	7	18	8

ПРИЛОЖЕНИЕ Д
Корреляционная таблица результатов исследования

Таблица Д. 1 – Корреляционная таблица результатов исследования по критерию Ч. Спирмена

	экстраверсия/ интроверсия	нейротизм	холерик	меланхолик	сангвиник	флегматик	авторитарный	демократический	либеральный
экстраверсия /интроверсия	1	-0,453	0,463	-0,43	0,616	-0,315	0,493	-0,085	-0,491
нейротизм	-0,453	1	-0,344	0,371	-0,424	-0,344	-0,311	-0,241	0,135
холерик	0,463	-0,344	1				0,613	-0,13	-0,638
меланхолик	-0,43	0,371		1			-0,488	-0,108	0,588
сангвиник	0,616	-0,424			1		0,499	0,068	-0,444
флегматик	-0,315	-0,344				1	-0,351	0,383	0,324
авторитарный стиль	0,493	-0,311	0,613	-0,488	0,499	-0,351	1		
демократический стиль	-0,085	-0,241	-0,13	-0,108	0,068	0,383		1	
либеральный стиль	-0,491	0,135	-0,638	0,588	-0,444	0,324			1

ПРИЛОЖЕНИЕ Е
Методика С. Стаатс и С. Партло «Оценка качества трудовой жизни»

Прочитайте, пожалуйста, показатели качества трудовой жизни сотрудников и дайте вашу оценку достижения по 10-ти бальной шкале. При этом 10 баллов характеризуют наибольшее достижение, а 1 балл – самое низкое.

Показатели качества трудовой жизни	Экспертная оценка по 10-бальной шкале									
Трудовой коллектив										
Хороший психологический климат	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Нормальные отношения с администрацией	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Участие сотрудников в управлении	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Минимальные стрессы на работе	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Позитивная мотивация сотрудников к труду	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Оплата труда										
Применяемая тарифная система оплаты труда	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Хорошая заработная плата	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Премии по итогам квартала и года	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ощущение справедливости в оплате труда	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ощущение экономического благосостояния	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Рабочее место										
Территориальная близость к дому	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Современное оборудование	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Служебный транспорт, автостоянка	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Уровень организации рабочего места	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ощущение личной безопасности	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Руководство организацией										
Доверие к руководителям	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Е
Методика С. Стаатс и С. Партло «Оценка качества трудовой жизни»

Соблюдение прав личности сотрудника	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Уважение подчиненных	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Удовлетворенность стилем руководства	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Работоспособность руководства	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Служебная карьера										
Планирование служебной карьеры	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Руководство способствует карьере	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Сочетание личных целей и целей организации	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Поощрение обучения персонала	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Объективная аттестация кадров	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Социальные гарантии										
Оплата больничных листов	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Предоставление отпуска по графику	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Пособие в случае увольнения/сокращения штатов	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Соблюдение гражданских прав	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ощущение социальной защищенности	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Социальные блага										
Получение фирменной одежды, обуви	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Подарки к дням рождениям/юбилейным датам	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Компенсация расходов на питание/льготы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Выплата материальной помощи к отпуску	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ощущение социального благополучия	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Методика О. С. Михалюка и А. Ю. Шальто «Экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в коллективе»

Инструкция: «Просим вас принять участие в исследовании, целью которого является совершенствование психологического климата в вашем коллективе. Для ответа на предлагаемые вопросы необходимо внимательно прочитать варианты ответа, выбрать один из них, наиболее соответствующий вашему мнению, а затем поставить знак «+» против выбранного вами ответа.

1. Отметьте, пожалуйста, с каким из приведенных ниже утверждений вы больше всего согласны:

- большинство членов нашего коллектива – хорошие, симпатичные люди;
- в нашем коллективе есть всякие люди;
- большинство членов нашего коллектива – люди малопрятные.

2. Считаете ли вы, что было бы хорошо, если бы члены вашего коллектива жили близко друг от друга:

- нет, конечно;
- не знаю, не задумывался над этим;
- да, конечно.

3. Как вам кажется, могли бы вы дать достаточно полную характеристику:

- деловых качеств большинства членов коллектива
- да;
- не знаю, не задумывался над этим;
- нет.
- личных качеств большинства членов коллектива
- да;
- не знаю, не задумывался над этим;
- нет.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Ж
Методика О. С. Михалюка и А. Ю. Шалыто «Экспресс-методика по
изучению социально-психологического климата в коллективе»

4. Обратите внимание на приведенную ниже шкалу. Цифра 1 характеризует коллектив, который вам очень нравится, а цифра 9 – коллектив, который вам очень не нравится. Против какой цифры располагалась бы оценка вашего коллектива, данная вами:

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9

5. Если бы у вас возникла возможность провести отпуск вместе с членами вашего коллектива, то как бы вы к этому отнеслись:

- это бы меня вполне устроило;
- не знаю, не задумывался над этим;
- это бы меня совершенно не устроило.

6. Могли бы вы с достаточной уверенностью сказать о большинстве членов вашего коллектива, с кем они охотно общаются по деловым вопросам:

- нет, не смог бы;
- не могу сказать, не задумывался над этим;
- да, смог бы.

7. Какая атмосфера обычно преобладает в вашем коллективе? На приведенной ниже шкале цифра 1 соответствует нездоровой, нетоварищеской атмосфере, а 9, наоборот, атмосфере взаимопомощи, взаимного уважения и т.п. Против какой цифры располагалась бы оценка вашего коллектива, данная вами:

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9

8. Как вы думаете, если бы вы вышли на пенсию или долго не работали по какой-либо причине, стремились бы вы встречаться с членами вашего коллектива:

- да, конечно;
- затрудняюсь ответить;

-

НЕТ

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Тренинговая модель по корректировке темперамента для руководителя сервисного предприятия индустрии красоты

Холерики часто сами осознают свои недостатки и обращаются к окружающим за советом, как их преодолеть. Нужно предложить холерику поработать над собой с помощью упражнений, приведенных ниже.

Упражнение «Раздражение отменяется»

Как бы вам ни хотелось разрядить свое плохое настроение на ком-то из близких или знакомых, не делайте этого сразу. Найдите другой способ - сделайте мини-зарядку, послушайте любимую запись, пройдите по парку и т.п. Нужно сформировать в себе привычку - не проявлять свое раздражение сразу после его проявления. Постарайтесь переключиться на что-то более приятное. Попробуйте для начала прожить целый день, не раздражаясь на слова и поступки окружающих вас людей. Если получилось, то увеличивайте срок этого упражнения до двух дней подряд. Потом сделайте маленький перерыв и еще раз повторите. Два дня без раздражения! И снова увеличивайте длительность "периодов без раздражения", например, до трех дней подряд.

Упражнение «Созерцатель»

Научитесь относиться ко всему, что с вами происходит, как убежденный седирами восточный мудрец, созерцательно, т.е. прежде чем реагировать на слова или поступки близких, одноклассников, просто окружающих вас людей, спросите себя : "А как бы поступил на моем месте мудрый человек?" Принимайте решение и действуйте лишь после нескольких минут такого спокойного созерцательного размышления.

Упражнение «Флегматик»

Попробуйте перевоплотиться в человека другого темперамента, например флегматика. Говорите ровным и тихим голосом, медленно и спокойно, обдумывая свои слова. Так же сдержанно ведите себя с людьми. Начните с 10

минут в течение

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ 3
Тренинговая модель по корректировке темперамента для руководителя
сервисного предприятия индустрии красоты

дня и доведите это время до 2-3 часов. Обязательно проанализируйте свои ощущения и чувства, которые вы испытываете, общаясь с людьми в этой роли.

Упражнение «Аналитик»

Развивайте в себе привычку анализировать все внезапные перемены в настроении: что произошло, что изменило мое настроение? Чаще задавайте себе подобный вопрос. А когда наберется 2-3 десятка ответов, посмотрите, какие из причин встречаются чаще. Теперь остается самое главное - исключить причины, по которым ваше настроение так резко и неожиданно даже для вас изменяется. Постарайтесь не попадать в те ситуации, которые приводят к резкой смене вашего настроения в худшую сторону.

Меланхолики раздражают окружающих тем, что:

- всего боятся, "делают шаг вперед и сразу два назад", нерешительны;
- быстро и беспричинно обижаются;
- унылые, невеселые, быстро впадают в хандру;
- не умеют себя утешить, занимаются подогреванием своих обид.

Меланхоликам трудно адаптироваться в новой обстановке, в незнакомом обществе. Они замыкаются, становятся капризными и обидчивыми, теряют уверенность в себе. Нужно несколько упражнений для корректировки темперамента «меланхолик».

Упражнение «Мои достоинства»

На большом листе бумаги составьте список "Мои достоинства" и поместите его на видном месте. Регулярно (сначала один раз в день, затем реже) дополняйте перечень своих достоинств. Для этого нужно очень тщательно изучать себя, свои особенности, пытливо всматриваться в свои привычки, поступки. Если сами не можете найти у себя очередное достоинство, обратитесь сначала к самым близким

людям, тем, кому особенно доверяете и чье мнение для вас значимо.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ 3
Тренинговая модель по корректировке темперамента для руководителя
сервисного предприятия индустрии красоты

«Массовик-затейник»

В дружеской компании или на вечеринке не сидите в стороне, в очередной раз обдумывая свои мысли, а попробуйте сыграть роль массовика-затейника. Предложите всем участникам вечеринки какую-нибудь игру или другое интересное занятие. Важно не просто предложить интересную игру, но и организовать ее проведение, привлечь как можно больше людей. Безусловно, вам сначала будет очень трудно, но первый же успех окрылит вас, вы почувствуете радость от общения с людьми.

Упражнение «Шире круг»

У вас есть несколько очень близких друзей и вам приятно с ними быть, говорить о своих интересах и увлечениях. Но вам следует расширять круг своих знакомых. Для этого нужно хотя бы один раз в день начать разговор с новым для вас человеком. Вероятно, это для вас сначала будет трудно, но попробуйте сделать первый шаг навстречу людям.

Упражнение «Лидер»

В компании своих друзей постарайтесь чаще брать на себя роль лидера. Заранее придумайте дело, которое будет интересно для всех, а затем организуйте других на его выполнение. При этом действуйте, исходя из своих представлений, а не подчиняйтесь групповому давлению. Если сразу не удастся быть лидером в уже сформировавшейся группе, куда входите и вы, то, может быть, вам стоит подумать и собрать вокруг себя собственную группу. В ней вы сможете стать полноправным лидером. Вот только для этого нужно проявить инициативу, самостоятельность, подумать самому, чем привлечь людей к себе, чем заинтересовать их.

Упражнение «Шут»

Сознательно играйте роль шута в любой компании, где вам приходится

быть. Рассказывайте веселые истории (вам их придется заучить или придумать),

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ 3

Тренинговая модель по корректировке темперамента для руководителя сервисного предприятия индустрии красоты

разучивайте смешные песенки с друзьями, "травите" анекдоты (хотя это вам, конечно, дается с трудом). При этом вам нужно постараться чувствовать себя комфортно, хотя это сначала будет трудно. Но каждый удобный случай вам нужно использовать для того, чтобы снова и снова сыграть роль шута. Эта роль поможет вам увидеть мир не таким мрачным, а людей не такими плохими.

Сангвиник раздражает окружающих:

- равнодушием к другим, постоянным спокойствием и хорошим настроением;
- переменчивостью интересов, увлечений;
- ненадежностью в дружбе, он часто не держит обещания.

Надо помочь сангвинику осознать свои недостатки и предложить поработать над собой. Важное условие общения с ним - создание теплой, дружеской атмосферы, полезны подбадривание, призыв к преодолению трудностей, рассказ о перспективах в случае, если самовоспитание сангвинику надоест. Важно привить и закрепить навыки самоорганизации.

Упражнение «Постоянное хобби»

Составьте перечень всех своих последних увлечений, например за 1-2 месяца. Проанализируйте их по 5-балльной шкале, определите сегодняшний интерес к каждому увлечению. Вам предстоит из всего перечня выбрать только одно увлечение, которое должно стать вашим постоянным хобби, например, на ближайшие 3 месяца (лучше полгода). Это трудное решение, но его необходимо принять и в дальнейшем постараться выполнить. Расширяйте границы вашего увлечения, находите новых увлеченных этим же делом людей, больше читайте, выпишите подходящие газеты или журналы, запишитесь (если есть такая возможность) в кружок или в секцию и т.п. Через полгода повторите анализ,

составьте перечень своих увлечений и выберите одно свое хобби.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ 3
Тренинговая модель по корректировке темперамента для руководителя
сервисного предприятия индустрии красоты

«Планирование»

На листе бумаги напишите все свои планы на предстоящий день. Теперь подумайте и зачеркните то, что вы вряд ли сможете выполнить. Еще раз посмотрите оставшиеся пункты. Если не возникло желание вычеркнуть, то оставьте без изменений. Все оставшееся нужно выполнить! Приучайте себя осуществлять намеченное. Лучше меньше намечать, но все выполнять. Рекомендуем составить такой же план на предстоящую неделю, месяц, год. И так же поработать с ним.

Упражнение «Полный порядок»

Возьмите себе за правило периодически приводить в порядок свои вещи, книги, учебники, записи. Для начала наведите элементарный порядок у себя на столе. "Навести порядок и своих мыслях" можно с помощью дневника или еженедельника, в котором следует записывать основные дела на предстоящий день и вечером проверять, все ли вы выполнили из того, что было задумано. Стремитесь осуществить все намеченное.

Упражнение «Делу время»

Вам очень нравится развлекаться, отдыхать, смотреть телевизор и т.п. - все это очень хорошо, но попробуйте жить, используя принцип "Делу время, потехе - час". Для этого следуйте правилу: очередное развлечение только после того, как вы выполните какое-то конкретное дело. И так, сначала дело, а только потом - отдых. Причем чем больше дел, тем больше развлечений и времени для отдыха.