

4. Ilyshev A.M. Lavrent'eva I.V. Strategija vključenija reproduktivnogo truda v jekonomiku Rossii:[Strategy of inclusion of reproductive work in economy of Russia]. Monografija. M.: ID «Finansy i kredit», 2005. 368 s.

5. Ilyshev A.M. Bagirova A.P. Vvedenie v reproduktivistiku. Stanovlenie nauki o vosproizvodstve cheloveka.[Introduction in reproductive science. Science formation about reproduction of the person]. Monografija. M: Finansy i statistika, 2009. 304 s.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ УСПЕШНОСТЬ МАСТЕРОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ
СЕРВИСНЫХ СИСТЕМ АВТОКОНЦЕРНОВ
В КОНТЕКСТЕ ЭКОНОМИКИ ТРУДА**

Федотов Сергей Николаевич, доктор психологических наук, профессор

Московский университет МВД России
117437, Российская Федерация, г. Москва, ул. Академика Волгина, 12
E-mail: fedotovsn@rambler.ru

Чернышова Ольга Викторовна, аспирант

Тверской институт экологии и права
170001, Российская Федерация, г. Тверь, Проспект Калинина, 23
E-mail: olga5486@inbox.ru

В статье представлены результаты научного исследования успешности мастеров-консультантов в интересах обеспечения с позиций экономики и психологии труда конкурентного преимущества сервисных систем автомобильных концернов на российском рынке услуг на примере технических центров автомобильных компаний г. Твери; приведен перечень психодиагностических методик, описаны результаты корреляционного и регрессионного анализа полученных эмпирических данных, рассмотрена математическая модель оценки и прогнозирования успешности профессиональной деятельности мастеров-консультантов.

Ключевые слова: экономика труда, профессиональная деятельность, экспертная оценка, методы психодиагностики, корреляционный анализ, регрессионный анализ, математическая модель, оценка и прогнозирование успешности профессиональной деятельности мастеров-консультантов

**PROFESSIONAL SUCCESS OF CONSULTANTS MASTERS OF SERVICE ROAD
TO THE CONCERN OF LABOR ECONOMICS**

Fedotov Sergey N., D.Sc. (Psychology), Professor

Russian Ministry of Internal Affairs of Moscow University
12 Academician Volgin st., Moscow, 117437, Russian Federation
E-mail: fedotovsn@rambler.ru

Chernyshova Olga V., Post-graduate student

Tver Institute of Ecology and Law
23 Kalinin av., Tver, 170001, Russian Federation
E-mail: olga5486@inbox.ru

The article presents the results of scientific research success of master consultants in order to ensure in terms of economics and psychology of labor competitive advantage service systems automotive companies on the Russian market by the example of technical centers automobile companies of Tver, a list of diagnostics instruments, and describes the results of the correlation regression analysis

of the empirical data, the mathematical model of assessment and prediction of success of professional consultants masters.

Keywords: labor economics, professional activities, expert assessment, psychodiagnostic methods, correlation analysis, regression analysis, mathematical model, evaluation and prediction of the success of professional consultants masters

В условиях углубляющегося международного разделения труда и глобализации мировой экономики конкурентоспособность экономических агентов на локальных рынках услуг основана на эффективном использовании потенциала организаций, предприятий, страховых, лизинговых, управляющих компаний, институтов их взаимодействия и развития. Конкурентные стратегии специализированных центров по продаже и обслуживанию автомобилей реализуется на основе пакета услуг, направленных на продвижение продуктов автомобилестроительных корпораций, и необходимых трудовых ресурсов для развития.

Соответственно при обостряющейся конкуренции и повышении требований к качеству оказания услуг в области автомобильного сервиса роль и значение человеческого фактора неуклонно растет.

На сегодняшний день самые востребованные в автомобильном бизнесе не управленцы и финансисты, а мастера-консультанты и автомеханики. Автомобильный бизнес развивается, усложняются технологии, а уровень профессиональной компетентности мастеров оставляет желать лучшего. Поэтому потребность в высококвалифицированных мастерах - консультантах технических центров автомобильных компаний очень высокая.

Очевидно, что это накладывает особую ответственность на менеджмент автомобильного дилера и требует серьезных усилий по подбору персонала, его аттестации и обучению искусству продаж, а также развитию коммуникационных и профессиональных способностей в том числе и мастеров - консультантов.

Следовательно, необходимо осуществлять профессиональный психологический отбор и аттестацию кадров мастеров-консультантов автомобильных сервисных центров [6, 7].

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

В интересах разработки математической модели оценки и прогнозирования профессиональной успешности мастеров-консультантов была разработана специальная авторская анкета «Экспертная оценка успешности профессиональной деятельности мастера - консультанта», которая была предложена группе экспертов, состоящей из руководителей подразделений сервисных центров. Экспертам предлагалось оценить общие и специальные знания каждого мастера-консультанта по 5-балльной шкале, где значение 5 соответствовало оптимальному уровню знаний, а значение 1 – их полному отсутствию. Опрос экспертов-руководителей структурных подразделений технических центров автомобильных компаний с использованием выше названной анкеты позволил в структурированном виде получить исходные данные для оценки уровня успешности профессиональной деятельности мастеров-консультантов, принимавших участие в эксперименте, и осуществить расчет так называемого внешнего критерия.

В рамках нашего исследования было проведено психологическое обследование мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний г. Твери с использованием следующего комплекта тестов: 5-факторный личностный опросник МакКрае-Коста, опросник ЭмИн Д.Люсина, опросник КСК, краткий ориентировочный тест (КОТ), опросник «Ассертивность и личностная тревожность», опросник для оценки структуры мотивов профессиональной деятельности «Мотивационный профиль» Ш. Ричи и П. Мартина [3, 4, 5, 6]. Особую благодарность хотелось бы выразить руководству компании "Макона".

Для выявления факторов, оказывающих влияние на уровень успешности, был проведен корреляционный и регрессионный анализ полученных эмпирических данных [1, 2].

По результатам корреляционного анализа выявлено, что между *самоконтролем* ($rs=0,42$; $p<0,05$) и *успешностью* профессиональной деятельности существует прямая взаимосвязь. Соответственно, высокий уровень успешности обусловлен самостоятельностью выбора способов действия и мышления как в творчестве, так и в исследовательской активности, а также успешностью выполнения принятых решений.

Также в ходе обработки эмпирических данных была установлена прямая взаимосвязь между *успешностью* профессиональной деятельности и *самоконтролем* ($rs=0,42$; $p<0,01$), которая проявляется у мастеров-консультантов с высоким уровнем успешности в общении с людьми, творчестве, то есть это социальное качество личности, воплощенное в способности осуществлять социально значимые действия. Такая характеристика, как *экспрессивность* ($rs=0,46$; $p<0,01$) также имеет прямую взаимосвязь с *успешностью* профессиональной деятельности. Мастера-консультанты, у которых выявлены высокие показатели по данной характеристике, отличаются любознательностью, проявляют интерес к различным сторонам жизни, посещают различные семинары и тренинги, они легко обучаются, чаще доверяют своим чувствам и интуиции.

Кроме того, прослеживается прямая взаимосвязь между *успешностью* профессиональной деятельности и *внутриличностным эмоциональным интеллектом* ($rs=0,45$; $p<0,01$).

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

Склонность к асоциальному поведению ($rs=0,56$; $p<0,01$) имеет обратную (отрицательную) взаимосвязь с *успешностью* профессиональной деятельности и свидетельствует о том, что высокий уровень развития данного качества может негативно сказываться на успешности профессиональной деятельности мастеров-консультантов (Шкала П опросника "Коммуникативная социальная компетентность"). Мастера-консультанты с высокими значениями по данной шкале могут характеризоваться пренебрежением к принятым общественным нормам, моральным и этическим ценностям, установившимся правилам поведения и обычаям.

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

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

Также *успешность* профессиональной деятельности напрямую связана с *ассертивностью* ($rs=0,20$; $p<0,05$). Термин ассертивность происходит от английского глагола assert (настаивать, утверждать, заявлять). Ассертивность (англ. **assertoneself** – отстаивать свои права) – свобода от чужой воли, самоопределённость. Это способ-

ность человека конструктивно отстаивать свои права, демонстрируя позитивность и уважение к другим, при этом принимая ответственность за свое поведение. Данная характеристика говорит о том, что мастер-консультант, ведущий себя ассертивно, способен четко и ясно сформулировать, о чем идет речь, какой ему видится ситуация. Его отличает позитивное отношение к другим людям и *адекватная самооценка*. Он показывает, что уважает противоположную сторону и у него нет других интересов, нежели положительно решить данный вопрос. Он достаточно уверен в себе, умеет слушать других и идти на компромисс.

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

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

Также имеет место прямая взаимосвязь между *успешностью* профессиональной деятельности и *личностным развитием* ($r_s=0,36$; $p<0,01$). Для успешных мастеров-консультантов актуальна потребность в совершенствовании, росте и развитии как личности; стремление к самостоятельности, независимости и самосовершенствованию.

Следующий этап нашего исследования заключался в разработке модели успешности профессиональной деятельности на основе полученных данных корреляционного и регрессионного анализов [1, 2; 7, с.116-117].

Использование описанной методологии распознавания образов (внешних поведенческих характеристик) позволило получить достаточно адекватную, в содержательном отношении, модели распознавания профессиональной успешности мастеров-консультантов сервисных центров.

По результатам психологического обследования кандидатов на замещение вакантных должностей мастеров-консультантов предлагается осуществлять расчет интегрального показателя уровня развития профессионально важных качеств по следующей формуле:

$$L=24,8 + 0,13*L1+0,7*L2 +0,55*L3 - 0,55*L4 + 0,31*L5 + 0,12*L6 +0,14*L7 - 0,8*L8+0,16*L9 +0,14*L10,$$

где L1 - Шкала "Самоконтроль – импульсивность" пятифакторного личностного опросника МакКрае-Коста; L2 - Шкала "Экспрессивность – практичность" пятифакторного личностного опросника МакКрае-Коста; L3 - Шкала ВЭИ (внутриличностный ЭИ) опросника . Способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими; L4 - Шкала П (склонность к асоциальному поведению) опросника "Коммуникативная социальная компетентность" (КСК); L5 - Шкала В (логичный - алогичный) опросника "Коммуникативная социальная компетентность" (КСК); L6 - Интегральный показатель общих способностей теста КОТ; L7 - Шкала "Ассертивность" опросника «АССЕРТИВНОСТЬ И ЛТ»; L8 - Шкала "Стабильные, доверительные отношения" опросника «МОТИВАЦИОННЫЙ ПРОФИЛЬ»; L9 - Шкала "Признание заслуг

и достижений" опросника «МОТИВАЦИОННЫЙ ПРОФИЛЬ»; L10 - Шкала "Личностное развитие" опросника «МОТИВАЦИОННЫЙ ПРОФИЛЬ».

При этом заключение по результатам психологического обследования кандидатов на замещение вакантных должностей мастеров-консультантов должно производиться в соответствии с критериями, на расчет которых и будут направлены усилия авторов статьи в дальнейших своих исследованиях.

Список литературы

1. Большаков А.А., Каримов Р.Н. Методы обработки многомерных данных и временных рядов: Учебное пособие для вузов.-М.: горячая линия – телеком, 207.- 522 с.
2. Боровиков А.А. Математическая статистика: Учебник. 4-е изд., - СПб.: Изд-во «Лань», 2010.- 704 с.
3. Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. - С. 138-149.
4. Инструкция для проведения психологического и психофизиологического обследования кандидатов из числа офицеров на учебу в военно-учебные заведения МО РФ. - МО РФ, 2005.
5. Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // Психологическая диагностика.- 2006. - № 4. - С. 3–22.
6. Никифоров Г.С., Дмитриева М.А., Снетков В.М. (ред.) Практикум о психологии менеджмента и профессиональной деятельности /Под ред. Г.С.Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. - СПб.: Речь, 2001.- 448 с.
7. Федотов С.Н., Чернышова О.В. Теоретико-методологические основы исследования психологических факторов успешности профессиональной деятельности специалистов.- Тверь: ЧуДо, 2011.-192 с.

References

1. Bolshakov A.A., Karimov R.N. Processing methods of multivariate data and time series : Tutorial for vuzov. -M . : Hotline - Telecom , 207 . - 522 p.
2. Borovikov A.A. Mathematical Statistics : A Textbook . 4th ed . , - St. Petersburg . : Publishing House of the " Lan " , 2010. - 704 p.
3. Diagnosis of social communicative competence (KSC) / Fetiskin N.P., Kozlov V.V., Manuilov G.M./ Social and psychological diagnostic development of the individual and small groups. - M. , 2002 . - С. 138-149 .
4. Instructions for psychological and psycho-physiological examination of candidates from among the officers to study at military schools Defense Ministry. - Ministry of Defense, 2005 .
5. Lucin D.V. A new technique for the measurement of emotional intel- Lect : a questionnaire Emin // Psychological diagnostics . - 2006 . - № 4 .- S. 3-22 .
6. Nikiforov G.S., Dmitriev M.A., Snetkov V.M. (eds.) Workshop on the psychology of management and professional work / ed. G.S. Nikiforov , M.A. Dmitrieva , V.M. Snetkova . - St. Petersburg . : Speech , 2001 . - 448 p.
7. Fedotov S.N., Chernyshev O.V. Theoretical and methodological basis you study the psychological factors of success of professional roles . - Tver: CHuDo , 2011.-192 p.