

ОПЕРАЦИОНАЛЬНЫЙ КОМПОНЕНТ КОНКУРЕНТНОЙ СТРАТЕГИИ ОФИЦИАНТОВ

Панина Е. А.

В статье излагаются результаты исследования операционального компонента конкурентной стратегии официантов. В качестве объекта исследования выступили 120 официантов г. Ростова-на-Дону. Представлены эмпирически выделенные типы конкурентных стратегий официантов: адаптивно-потребительская, «профессионально-карьерное плато», инновационная и ситуативная, а также ведущие цели конкуренции официантов. Раскрыто содержание операционального компонента каждого из типов конкурентной стратегии официантов с учетом характера их действий по отношению к конкуренту в конфликтных, типичных ситуациях и в ситуациях, связанных с особенностями эмоциональных состояний. Определено содержание операционального компонента каждого из типов конкурентной стратегии официантов в зависимости от их половой дифференциации.

Ключевые слова: операциональный компонент, конкурентная стратегия, официанты.

Потребность в квалифицированных официантах в современной России значительно возросла в связи с активным развитием сферы обслуживания. Профессия официанта имеет различные стереотипные представления в обществе (низко статусная, трудоемкая, физически изматывающая, «для студентов»), однако данная профессия предполагает реализацию собственной конкурентной стратегии у каждого официанта. Конкурентная стратегия официанта, нацеленная на достижение им преимуществ в деятельности, проявляется в наличии у него постоянных гостей и устойчивом качественном их обслуживании, лидерской позиции, уровне оплаты, демонстрации мастерства и статусе ресторана. Психологические исследования официантов сфокусировались на критериях профессиональной подготовки, образе идеального работника, взаимосвязи увлеченности работой и «профессионального выгорания», личностных детерминантах успешности, гендерных различиях в стиле обслуживания и «чаевых» [1, 8, 9, 10, 11]. Но исследованиям поведенческих проявлений конкурентной стратегии официантов не уделено должного внимания.

Под конкурентной стратегией (далее КС) личности в профессиональной деятельности мы понимаем процесс и результат ее мотивированной, целенаправленной активности, обеспечивающей преимущества в ее профессиональной деятельности на основе ее представлений о себе, о предмете и требованиях деятельности [2].

В результате проведенного эмпирического исследования нами были установлены четыре типа КС официантов: адаптивно-потребительский, «профессионально-карьерное плато», инновационный и ситуативный. Подробное описание процесса выделения типов КС официантов представлено в нашей предыдущей статье [2]. В качестве целей конкуренции на основе профессиограммы официанта и бесед с руководителями ресторанного бизнеса были установлены следующие цели конкуренции: Демонстрация индивидуального стиля деятельности, Качество и Надежность деятельности, Оклад и Чаевые, Лидерство и Лучшее место работы. Для каждого из эмпирически установленных типов КС определялись ведущие цели конкуренции официантов – мужчин и женщин: для адаптивно-потребительской КС – Демонстрация индивидуального стиля деятельности; для КС «профессионально-карьерное плато» – Материальные блага, для инновационной КС – Лидерство; для ситуативной КС – Лидерство и Лучшее место работы.

КС имеет сложное строение, которое включает в себя мотивационно-целевой, операциональный и когнитивный компоненты [3]. Мотивационно-целевой компонент включает мотивы конкуренции и мотивы профессиональной деятельности, сопряженные с целями конкуренции. Когнитивный компонент КС включает в себя представления субъектов о себе как официанте, о специфике предмета его

деятельности (обслуживаемый гость ресторана) и об особенностях социально-профессионального сообщества (руководитель, коллеги). Операциональный компонент КС включает в себя как целенаправленные действия, так и готовность к ним, необходимые для достижения в деятельности поставленных целей конкуренции. Анализ содержания операционального компонента КС может осуществляться только в соответствии с целями конкуренции, реализуемым по отношению к конкурентам.

Современные психологические исследования поведенческих проявлений (операционального компонента) КС преимущественно направлены на изучение конкурентоспособности как интегративной характеристики личности, которая определяется степенью соответствия личностных свойств и профессиональных знаний, умений и навыков конкретного специалиста объективным требованиям профессиональной деятельности и социально-экономическим условиям [4]. Иначе говоря, конкурентоспособность рассматривается как возможный потенциал личности, который может реализоваться в определенных действиях. Реальных исследований операционального компонента КС, тем более, исследований этого компонента у специалистов в сфере сервиса, в частности, официантов, явно недостаточно.

Целью настоящего исследования является установление содержания операционального компонента разных типов КС у официантов – мужчин и женщин. **Объектом** исследования выступили 120 официантов (83 женщины, 37 мужчин), работающих в ресторанах, кафе, барах и клубах г. Ростова-на-Дону. **Методы** исследования: анкетирование (авторская анкета С. Т. Джанерьян, Е. А. Панина), тестирование (методики «Диагностика мотивационной структуры личности» В. Э. Мильмана (типы эмоционального профиля), тест К. Томаса «Поведение в конфликте», «Диагностика межличностных отношений» Т. Лири, 16-ти факторный личностный опросник Р. Кеттелла), методы непараметрической статистики (критерии Фридмана и Вилкоксона, коэффициент корреляции (r) Спирмена) и множественный линейный регрессионный анализ (R^2).

Исходя из определения операционального компонента КС, его содержание устанавливалось на основе связей между ведущими целями конкуренции, представлениями официантов об особенностях конкурентов и различными действиями официантов в адрес конкурентов. Последняя связь устанавливалась для каждого типа КС отдельно для мужчин и женщин на базе множественного линейного регрессионного анализа, где представления официанта о конкуренте выступали в качестве зависимой переменной, а действия официанта, составляющие содержание операционального компонента его

КС, – независимых переменных. Учитывался характер действий официантов в конфликтных ситуациях: сотрудничество, компромисс, избегание, соперничество и приспособление (тест «Поведение в конфликте» К. Томаса); в типичных ситуациях (16-ти факторный личностный опросник Р. Кеттелла); в ситуациях, связанных с особенностями эмоциональных состояний: стеничность, астеничность (Эмоциональный профиль «Диагностики мотивационной структуры личности» В. Э. Мильмана).

Рассмотрим содержание операционального компонента каждого из типов КС официантов в зависимости от их пола.

Адаптивно-потребительская конкурентная стратегия. Ведущей целью конкуренции как для женщин, так и для мужчин, установлена Демонстрация индивидуального стиля деятельности. У женщин данная цель конкуренции направлена на «авторитарного» руководителя, у мужчин – на «альтруистичных» коллег.

В адрес «авторитарного» руководителя женщинами разворачивается поведение, которое характерно для женщин с низкими показателями фактора Q2 (16PF Q2-) и компромисса в ситуациях конфликта, с высокими показателями фактора G (16PF G+), приспособления и сотрудничества в конфликтных ситуациях и астеничности ($R^2 = 0,65$ при $p < 0,0004$). Ведущим поведением в содержании операционального компонента является зависимое от группы поведение (Q2). Иными словами, женщины, воспринимая руководителя как авторитарного, поведенчески проявляют несамостоятельность, следование за общественным мнением, зависимость от социального одобрения и безынициативность, достигая, таким образом, цели конкуренции – Демонстрация индивидуального стиля деятельности.

В адрес «альтруистичных» коллег мужчинами разворачивается поведение, характерное для мужчин с высокими показателями фактора Q2 (16PF Q2+), компромисса и приспособления в конфликтных ситуациях, стеничности и с низкими показателями соперничества в конфликтных ситуациях, фактора G (16 PF G-) и астеничности ($R^2 = 0,92$ при $p < 0,005$). Однако ведущим является их независимое от группы поведение (Q2). Иными словами, мужчины, воспринимая «альтруистичных» коллег, проявляют чрезмерную независимость, самостоятельность и противопоставляют себя социально-профессиональному сообществу и, таким образом, достигают цели конкуренции – Демонстрация собственного стиля деятельности.

Итак, как мужчины, так и женщины, разворачивающие данную КС, имея сходную цель конкуренции – Демонстрация индивидуального стиля – достигают ее за счет различных паттернов поведения. Женщины преимущественно «подчиняются» авторитарному

руководителю, а мужчины преимущественно «бунтуют» против альтруистичных коллег.

Конкурентная стратегия «профессионально-карьерное плато». Как у мужчин, так и у женщин ведущей целью конкуренции являются Материальные блага.

У женщин, реализующих данный тип КС, связь их цели конкуренции с их представлениями о конкурентах эмпирически не установлена; не выявлено также характерное поведение по отношению к конкурентам. Иными словами, женщины реализуют КС по отношению к коллегам и руководителям. Однако в целом преобладающим стилем поведения женщин в конфликте (критерий Фридмана) является компромисс; в ситуациях, связанных с особенностями эмоциональных состояний – как стенический, так и астенический типы поведения; в типичных ситуациях – добросовестность, ответственность, соблюдение моральных стандартов (16 PF G+), зависимость от группы, следование за общественным мнением (16 PF Q2-), импульсивность, низкий самоконтроль (16 PF Q3-).

У мужчин ведущая цель конкуренции сопряжена с их представлениями об «альтруистичных» коллегах. В адрес «альтруистичных» коллег развертывается поведение, характерное для мужчин с высокими показателями факторов Q2 (16PF Q2+) и Q3 (16PF Q2+), стеничности, соперничества в конфликтных ситуациях, с низкими показателями компромисса и избегания в конфликтных ситуациях и с низкими показателями соперничества ($R^2 = 0,99$ при $p < 0,0009$). Ведущим поведением выступает «соперничество» как способ поведения в конфликте. Иными словами, мужчины, оценивая коллег как «альтруистичных», соперничают с ними в конфликтных ситуациях, достигая, таким образом, цели конкуренции – Материальные блага.

Итак, для достижения материальных благ в ситуации конфликта мужчины «устраивают» альтруистичных коллег, а женщины находят компромисс, как с коллегами, так и руководителями.

Инновационная КС. Ведущей целью конкуренции является Лидерство, у женщин сопряженная с представлениями о себе как о «подчиненной», у мужчин – с представлениями о коллегах как «недружелюбных».

В случае, когда женщины оценивают себя как «подчиненных», у них преобладают высокие показатели фактора Q2 (16PF Q2+) и сотрудничества в конфликтных ситуациях, где последнее поведение является ведущим ($R^2 = 0,5$ при $p < 0,02$). Женщины, воспринимая себя «подчиненными» в ситуациях конфликта, находят альтернативы, удовлетворяющие их ролевые и личностные притязания.

В адрес «недружелюбных» коллег мужчинами развертывается поведение, характерное для муж-

чин с высокими показателями фактора Q3 (16PF Q3+), сотрудничества и избегания в конфликтных ситуациях, астеничности и стеничности и с низкими показателями фактора G (16PF G-), соперничества, компромисса и избегания в конфликтных ситуациях ($R^2=0,99$ $p<0,01$). Ведущим поведением выступает сотрудничество в ситуациях конфликта. Иными словами, мужчины, воспринимая коллег как «недружелюбных», в конфликтных ситуациях сотрудничают с ними, удовлетворяя интересы обеих сторон, и, таким образом, достигают цели конкуренции – Лидерство.

Итак, общей ведущей целью конкуренции как у мужчин, так и у женщин является Лидерство, достигаемая с помощью сотрудничества в конфликтных ситуациях. Однако мужчины сотрудничают с «недружелюбными» коллегами, а женщины «мирятся» с собственной профессиональной ролью «Я-подчиненная». Мужчины находят альтернативу, удовлетворяющую их собственные интересы и интересы недружелюбных коллег, а женщины – их ролевые и личностные притязания, достигая, таким образом, цели конкуренции – Лидерство.

Ситуативная конкурентная стратегия. Данный тип КС, как было установлено, развертывают женщины, стаж работы которых наименьший по сравнению со стажем работы женщин первых трех стратегий. Ведущими целями конкуренции женщин является как Лидерство по отношению к «дружелюбному» руководителю, так и Лучшее место работы по отношению к «эгоистичному» руководителю и «агрессивным» коллегам. В адрес «дружелюбного» руководителя развертывается поведение, которое характерно для женщин с высокими показателями фактора G (16PF G+), компромисса и приспособления в конфликтных ситуациях и низкими показателями избегания в конфликтах ($R^2 = 0,77$ при $p < 0,00005$). Ведущим поведением является компромисс в ситуациях конфликта. В адрес же «эгоистичного» руководителя развертывается поведение, присущее женщинам с высокими показателями сотрудничества, избегания и соперничества в ситуациях конфликта, где последнее поведение является ведущим ($R^2 = 0,81$ при $p < 0,00$). В адрес «агрессивных» коллег формируется поведение, характерное для женщин с низкими показателями факторов G и Q2 (16PF G-, Q2-) и с высокими показателями фактора Q3 (16PF Q3+), соперничества, компромисса и избегания в конфликтных ситуациях ($R^2 = 0,93$ при $p < 0,00$). Ведущим поведением является соперничество в конфликтных ситуациях. Иными словами, женщины идут на уступки в конфликтных ситуациях по отношению к «дружелюбному» руководителю, а добиваются своих интересов в ущерб конкуренту по отношению к «эгоистичному» руководителю и «агрессивным» коллегам. Таким образом, они добиваются Лидерства

и Лучшего места работы. Очевидно, что женщины, развертывающие данную КС, преимущественно не рассматривают сферу ресторанных услуг в качестве постоянного места работы, как в отдельном ресторане, так и в сфере сервиса в целом.

ВЫВОДЫ

1. Установлено содержание операционального компонента конкурентной стратегии у официантов в связи с типом конкурентной стратегии и полом официантов.
2. Различия в содержании операционального компонента каждого из типов конкурентной стратегии, исключая ситуативную КС, у официантов – мужчин и женщин – проявляются в содержании паттернов их поведения, связанных с типичными или конфликтными ситуациями, а также в актуализации (или развертывании) этих паттернов по отношению к тем или иным конкурентам.
3. Содержание операционального компонента ситуативной КС, развертываемой женщинами, различается в зависимости от восприятия этими женщинами руководителя как «агрессивного» или «дружелюбного».

ЛИТЕРАТУРА

1. *Геворкян Г. Г.* Психологические детерминанты профессиональной успешности официантов как субъектов сферы услуг // *Известия ТРТУ. Серия «Педагогика и психология».* – 2006. – № 14. – С. 184–189.
2. *Джанерьян С. Т., Панина Е. А.* Ценностно-мотивационные основания типов конкурентных стратегий официантов // *Известия вузов: северо-кавказский регион. Серия: общественные науки.* – 2013. – № 5. – С. 97–103.
3. *Джанерьян С. Т., Панина Е. А.* Когнитивный компонент конкурентной стратегии официантов // *Российский психологический журнал.* – 2014. – Т. 11. – № 1. – С. 16–23.
4. *Митина Л. М.* Психология развития конкурентно-способной личности. – М., Воронеж, 2002.
5. *Панина Е. А.* Мотивационно-результатирующий компонент конкурентных стратегий официантов // *Северо-Кавказский психологический вестник.* – 2013. – № 11 / 3. – С. 13–16.
6. *Полунина О. В.* Увлеченность работой и профессиональное выгорание: особенности взаимосвязей // *Психологический журнал.* – 2009. – Т. 30. – № 1. – С. 78–85.
7. *Портер М.* Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей конкурентов. – М., 2011.
8. *Элиарова Т. С.* Содержание и организация профессиональной подготовки специалистов для предприятий сферы гостеприимства: автореф. дис. канд. пед. наук. – М., 2001.
9. *Israeli A. A., Barclan R.* Developing a framework for rewards in combined productions / service businesses: the case in tipping in restaurant industry // *International Journal of Service Industry Management.* – 2004, Vol. 15, no. 5, p. 444.
10. *Elaine J. Hall* Waitering / waitressing: Engendering the Work of Table Servers // *Gender & Society.* – Sep 1, 1993, Vol. 7(3), p. 329.
11. *Mary B. Harris* Waiters, customers and service: some tips about tipping // *Journal of applied Social Psychology.* – 1995, Vol. 25, no. 8, p. 725–744.