

УДК 159.9:331

И.И. Черемискина

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия

Представления о работе у молодых сотрудников сети кафе и ресторанов г. Владивостока

Проблема текучести кадров является универсальной для предприятий разных типов, особые масштабы она приобретает на предприятиях общественного питания, что влечет за собой серьезные экономические траты на поиск, отбор, наем и обучение персонала. Особые сложности в решении этой проблемы связаны с тем, что рядовыми сотрудниками таких предприятий являются преимущественно молодые люди, студенты, которые не связывают свое профессиональное будущее с этой работой. Поиск психологических причин текучести сотрудников предприятий общественного питания не теряет своей актуальности в связи с распространенностью проблемы. В данной статье представлены результаты исследования сотрудников конкретной сети кафе и ресторанов г. Владивостока. За основу было взято предположение о том, что низкая привлекательность работы для сотрудников обусловлено расхождением субъективных представлений об «идеальной» и «реальной» работе. Методическое обеспечение исследования составили методы прямых ассоциаций и психодиагностический. В результате показано, что сотрудники, принявшие участие в исследовании, не удовлетворены возможностями карьерного и профессионального роста, взаимоотношениями с руководством и клиентами, организацией труда. На основании полученных данных сформулированы рекомендации управленческому составу исследуемой сети кафе и ресторанов, хотя в связи со схожестью проблем они могут быть использованы и на других предприятиях общественного питания, что подтверждает практическую значимость работы. Научная новизна исследования заключается в доказательстве связи между удовлетворенностью трудом сотрудников и расхождением их представлений об «идеальной» и «реальной» работе. Этот факт может быть использован в процессе оказания психологической помощи людям при планировании путей профессионализации и индивидуальной карьеры на разных стадиях профессионального становления.

Ключевые слова и словосочетания: работники кафе и ресторанов, молодые сотрудники, текучесть кадров, представления об идеальной работе, представления о реальной работе, удовлетворенность трудом.

I.I. Cheremiskina

Vladivostok State University of Economics and Service
Vladivostok. Russia

Ideas of young employees of a chain of cafes and restaurants of Vladivostok

The problem of staff turnover is universal for enterprises of different types; this indicator acquires a special scale in public catering enterprises, which entails serious economic costs for the search, selection, recruitment and training of personnel. Particular difficulties in solving this problem are associated with the fact that ordinary employees of such enterprises are mainly young people, students who do not associate their professional future with this work. The search for psychological reasons for the turnover of employees of public catering enterprises does not lose its relevance due to the prevalence of the problem. This article presents the results of a study of employees of a particular café chains and restaurants in Vladivostok, based on the assumption that the low attractiveness of their work for them is due to the discrepancy between subjective ideas about "ideal work" and "real work". The methods of direct association and psychodiagnostic were used as a methodological tool. As a result, it is shown that the employees who took part in the study are not satisfied with the opportunities for career and professional growth, relationships with management and clients, and labor organization. On the basis of the data obtained, recommendations were given to the management staff of this network of cafes and restaurants, although, due to the similarity of problems, they can be used at other public catering enterprises, which determines the practical significance of the work. The scientific novelty of the work lies in the proof of the connection between the satisfaction with the work of employees and the divergence of their ideas about "ideal" and "real" work. This fact can be used in the process of providing psychological assistance to people when planning ways of professionalization and individual career at different stages of professional development.

Keywords: cafe and restaurant workers, young employees, staff turnover, ideas about ideal work, ideas about real work, job satisfaction

Введение

По данным кадрового агентства «Рекадро» в 2020 году текучесть кадров сотрудников малых предприятий с общей численностью персонала до 100 человек составила 22,5%, основными причинами ухода сотрудников являются: «несоответствие оплаты труда функциональным обязанностям работника» (44%), «минимальные возможности карьерного/профессионального роста» (38%), «высокая интенсивность труда» (26%), «отношение руководства с работниками» (18%), «неблагоприятная атмосфера в коллективе» (16%) [8]. Текучесть кадров представляет собой интенсивность, с которой сотрудники покидают компанию либо по собственной инициативе, либо по решению работодателя. Текучесть влияет на экономическую составляющую бизнеса, так как увеличиваются затраты на подбор персонала и снижается общая прибыль предприятия. По мнению

А.Р. Дмитриевой, в ресторанном бизнесе норма текучести кадров может достигать 80%, такая ситуация способна не только негативно сказаться на экономических показателях предприятия, но и привести к разрушению связей в коллективе, ухудшить психологический климат и снизить трудовую мотивацию остальных работников [3]. Данные о причинах увольнения получены путем опроса увольняющихся сотрудников и по сути представляют собой их представление о собственных ресурсах и их соотношении с условиями труда в организациях. Традиционно работа с персоналом на предприятиях, осуществляемая представителями управленческого звена, складывается из постоянного и целенаправленного воздействия, нацеленного на создание слаженного коллектива, который способен справляться со всеми возникающими задачами для достижения роста предприятия. Можно предположить, что оценка представлений будущих сотрудников о работе, то есть по сути их ожиданий, на момент собеседования сможет помочь управленцам выстроить более конкретные стратегии повышения их лояльности.

В сфере обслуживания в ресторанном бизнесе работают преимущественно студенты, то есть молодые люди, которые еще не имеют специальной профессиональной подготовки. Мотивы их трудоустройства часто совпадают и являются преимущественно материальными, трудоустройство они рассматривают как временное [11]. Однако тот опыт трудовой деятельности, который они получают на предприятиях общественного питания, оказывает влияние на их карьерные планы, помогает в будущем ориентироваться в кадровых запросах рынка труда, производственных отношениях [7]. Таким образом, грамотная организация этого опыта помогает вырастить эффективных работников, имеющих важные общепрофессиональные навыки, например, коммуникации в конфликтном взаимодействии с клиентами.

Обобщив вышесказанное, можно отметить, что изучение психологических причин текучести молодых сотрудников в ресторанном бизнесе, в частности их представлений о работе, видится актуальным в связи с распространенностью проблемы и её серьезными экономическими последствиями для предприятий. Практическая значимость работы заключается в возможности использования полученных данных в процессе отбора кадров, адаптации персонала, повышения лояльности персонала, построения индивидуальных карьерных стратегий. Такой подход к персоналу может способствовать развитию у молодых специалистов важных общепрофессиональных качеств. Цель данного исследования заключалась в изучении представлений о работе у молодых сотрудников сети кафе и ресторанов г. Владивостока. Отметим, что эмпирическое исследование проводилось по заказу управляющей сети известных в городе предприятий общественного питания, что также обуславливает его практическую значимость и востребованность. В качестве гипотезы исследования выступило предположение о том, что представления об идеальной работе у молодых сотрудников кафе и ресторанов отличаются от представлений о работе текущей, что значительно снижает для них привлекательность их труда.

Предмет исследования

Предметом в данном исследовании стало представление о работе. В традициях отечественной психологии любые представления можно рассмотреть в контексте образа мира или картины мира. Понятие «образ мира», введенное в психологию А.Н. Леонтьевым, отражает опосредованный и обобщенный характер восприятия и сознания, именно «образ мира» определяет реакцию субъекта на внешнее воздействие сложившимися структурами его опыта [6]. Образ мира позволяет объяснить то значение, которое приписывается отдельным субъектом стимулу, что обуславливает различия в поведении людей. В профессиональной деятельности образ мира приобретает определенную специфику, которая была отмечена и описана Е.А. Климовым [4]. Как отмечает М.М. Абдуллаева, деятельность профессионала объективно регламентируется социальными ценностными ориентациями, предметом труда, средствами и условиями, которые для каждого работника приобретают свой субъективный смысл [1]. Е.В. Волкова и Е.А. Тен предлагают рассматривать представления о работе как фрагмент индивидуальной картины мира, это концепт, формирующийся в опыте человека и проявляющийся в произвольной саморегуляции психической деятельности человека и особенностях его социального поведения [2]. Как мы уже указывали в более ранних исследованиях, представления о профессии могут определять эффективность поведения работника, особенно в нестандартных, новых условиях [9]. Согласно теоретическим представлениям о развитии субъекта труда можно сказать, что представления о работе начинают формироваться еще до периода выбора профессии, большое значение здесь отводится социальным факторам макро- и микроуровней [10]. Развиваются и корректируются они в процессе профессиональной подготовки и накопления профессионального опыта. Представления о работе могут носить идеальный характер либо относиться к реальным условиям и функционалу, в систему которых включен субъект. По аналогии с идеей Е.В. Ковалевской можно предположить, что изучение представлений об «идеальной работе» у молодых сотрудников является значимым в контексте профессионального самоопределения отдельного субъекта, построения персональной траектории его карьерного самоопределения [5].

Методы исследования

Эмпирическое исследование представлений о работе у молодых сотрудников проводилось осенью 2020 года на реальных рабочих местах среди барменов и официантов сети кафе и ресторанов г. Владивостока. Так как исследование проводилось по заказу руководства, то проблем с его организацией не возникло. Объективность полученных данных была обеспечена конфиденциальностью полученной информации, поскольку результат имел сводный, общий характер. Выборку исследования составили 39 человек в возрасте от 19 до 24 лет со стажем работы от трех месяцев до трех лет. На основании стажа работы можно утверждать, что все респонденты прошли этап первичной адаптации и освоили возлагаемый на них функционал. В качестве методического обеспечения были выбраны методы свободных ассоциаций и психодиагностический, представленный «Опросником привлекательности труда В. М. Снеткова». Ассоциативный

метод является традиционным в исследовании семантических структур сознания, позволяет с помощью количественных параметров получить картину совпадающих значений, приписываемых феномену или предмету группой. Респондентам предлагалось написать как можно больше ассоциаций, связанных с той работой, которую они выполняют на данном рабочем месте. Затем мы просили их с помощью ассоциаций представить и описать «идеальную работу». Опросник В. М. Снеткова позволяет оценить, какими из предлагаемых 14 параметров работы в большей или меньшей степени удовлетворены сотрудники. Предлагаемые диагностические методы и методики достаточно информативны, но при этом не отнимают много времени у опрашиваемых, что имело важное значение в нашем исследовании, так как работники находились непосредственно на рабочих местах.

Основная часть

Ассоциации, которые дали респонденты на стимулы «реальная работа» и «идеальная работа», были распределены по категориям анализа, сами категории проанжированы по степени значимости – от более к менее значимой (табл. 1).

Таблица 1

Распределение категорий анализа представлений о работе у молодых сотрудников кафе и ресторанов г. Владивостока

Ранги	Категории анализа представлений о «реальной работе»	Категории анализа представлений об «идеальной работе»
1	Работа как способ удовлетворения эстетических потребностей	Работа как хобби
2	Работа как способ развития коммуникативных навыков	Автономия деятельности
3	Работа как возможность денежного заработка	Работа как возможность денежного заработка
4	Работа как возможность накопления профессионального опыта	Работа как способ развития способностей
5	Работа как способ поднятия собственного эмоционального фона	Работа как удовлетворение потребности в комфорте
6	Соблюдение предписанных норм и правил	Налаженные и комфортные внутренние коммуникации
7	Негативное воздействие на организм	Возможности профессионального роста
8	Небрежное отношение к обслуживающему персоналу	

Очевидно, что для молодых сотрудников представляет ценность реальное пространство их рабочей деятельности, они отмечают красоту интерьерных решений в рабочем помещении, приятные запахи. Также ими ценится возможность развития коммуникативных навыков на рабочем месте, расширения круга контактов, денежного заработка и получения профессиональных знаний и опыта,

несмотря на то, что выполняемая ими работа не имеет прямого отношения к направлению их обучения в вузе. Вместе с тем исследуемые сотрудники отметили возможность эмоционального обмена в процессе социальных контактов на рабочем месте. К негативной стороне, связанной с их работой, указали, прежде всего, высокие физические нагрузки, психологические, обусловленные конфликтностью посетителей и требованиями руководства, что приводит к рабочему стрессу.

Общая картина полученных данных позволяет сделать следующие выводы. Представления молодых сотрудников кафе и ресторанов о работе, выполняемой ими преимущественно позитивны. Они отмечают возможности развития общепрофессиональных навыков, комфортность предметной составляющей условий труда. Трудности связывают с высокими физическими и психологическими нагрузками, обусловленными особенностями функциональных обязанностей и социально-контактной частью рабочей среды. В индивидуальных представлениях молодых сотрудников предприятий общественного питания об идеальной работе доминирует идея об удовольствии и других положительных стенических эмоциях. Также работа связывается с возможностью проявлять самостоятельность в деятельности, независимость, при этом отсутствуют ассоциации, связанные с личной ответственностью. Видно, что помимо денежного заработка молодые сотрудники надеются на возможность повышения квалификации и карьерного роста на работе, возможность отдыха и отсутствие конфликтов как по горизонтали, так и по вертикали рабочих отношений. Таким образом, высокую ценность в представлениях об идеальной работе у молодых сотрудников имеют субъективная составляющая труда, их эмоциональный настрой и мотивация, возможность проявлять инициативу.

Сопоставление представлений об идеальной и реальной работе у молодых сотрудников сети кафе и ресторанов г. Владивостока позволяет отметить их несогласованность, вероятно, им в работе не хватает большей автономии, их беспокоят социально-психологический климат в коллективе и отсутствие возможности профессионального роста. Для подтверждения полученных результатов были проанализированы факторы привлекательности труда для этих сотрудников. Они оценивали те условия, в которых работают.

Таблица 2

**Результаты по методике «Опросник привлекательности труда
В.М. Снеткова»**

Факторы привлекательности труда	Удовлетворены (кол-во человек)	Не удовлетворены (кол-во человек)
Потребность в творческой и интересной работе	19	20
Потребность в благоприятных условиях труда	17	22
Потребность в теплых и доверительных отношениях в коллективе	25	14
Потребность в признании	10	29

Факторы привлекательности труда	Удовлетворены (кол-во человек)	Не удовлетворены (кол-во человек)
Потребность в собственном развитии	13	26
Потребность в личном материальном и социальном обеспечении	15	24
Потребность в принципиальных и требовательных отношениях в коллективе	13	26
Потребность в индивидуальном развитии всех членов коллектива	20	19
Потребность в активной жизненной позиции всех членов коллектива	23	16
Потребность в хорошей организации труда	9	30
Потребность в производственных успехах всего коллектива	20	19
Потребность в удовлетворении узких личных интересов	9	30
Потребность в общественном признании личного вклада и важности работ коллектива в целом	22	17
Потребность в общении как по вертикали, так и по горизонтали	14	25

Представленные результаты позволяют отметить факторы профессиональной деятельности, которыми не удовлетворены две трети и более участников исследования, а именно возможность личного и профессионального развития, комфортная организация труда и требования со стороны руководства и клиентов, материальное вознаграждение и поддержка личных интересов. Эти данные подтверждают те результаты, которые были получены с помощью ассоциативного теста. Большая часть молодых сотрудников сети кафе и ресторанов удовлетворены отношениями в коллективе и признанием заслуг и успехов со стороны руководства.

Выводы и научная новизна

Анализ представлений молодых сотрудников о реальной работе, которой они занимаются на рабочих местах, позволяет увидеть некоторые проблемные области, которые могут служить источниками причин высокой текучести кадров на данном предприятии. Эти же факторы высоко оценены сотрудниками в ходе опроса как неудовлетворяющие большинство его участников. Среди них: возможности личного и профессионального развития, социально-психологический климат в коллективе, обусловленный конфликтами и недопониманием во взаимодействии с клиентами и руководством, а также организация труда. Эти данные соотносятся с представленной нами статистикой, за исключением фактора

«материального вознаграждения». Участники исследования, наоборот, отмечают возможность заработка в положительном ключе, в личной беседе они указывали на возможность повышения заработка при увеличении интенсивности труда. На основе этих результатов управленческому персоналу были даны конкретные рекомендации по оптимизации системы мотивации и стимулирования персонала, в частности, по созданию условий для проявления инициативы и самостоятельности работниками, проведению совместного обсуждения нововведений, касающихся их области компетенции, например, особенностей интерьера, меню и т.д. Целесообразны организация внутреннего обучения сотрудников навыкам конфликтоустойчивости и стрессоустойчивости, проведение с наиболее перспективными работниками бесед по поводу построения личной карьеры и перспектив профессионального роста и обучения, оценка у работников и поощрение приобретенных ими общепрофессиональных навыков для формирования их субъективной ценности. Несмотря на то, что полученные данные и описанные рекомендации относятся к конкретной сети кафе и ресторанов г. Владивостока, обзор по проблеме исследования показал, что причины текучести кадров универсальны, следовательно, рекомендации могут быть применимы и на других предприятиях общественного питания.

Научная новизна исследования заключается в том, что показана прямая связь между привлекательностью труда для работников и расхождением их представлений об идеальной и реальной работе. Такой результат, прежде всего, имеет важное практическое значение, ведь в процессе профессионального обучения и накопления профессионального опыта возможна коррекция представлений об идеальной работе, что обуславливает эффективность дальнейшей профессионализации и карьерного самоопределения субъекта труда.

1. Абдуллаева М.М. Семантика представлений о работе и отдыхе в образе мира профессионалов. – Текст: электронный // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Образование и педагогические науки. – 2014. – № 16(702) // Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»: [сайт]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/semantika-predstavleniy-o-rabote-i-otdyhe-v-obraze-mira-professionalov> (дата обращения: 22.04.2021).
2. Волкова Е.В., Тен Е.А. Представления о работе как фрагмент индивидуальной картины мира в период ранней взрослости // Мир психологии. – 2017. – № 2(90). – С. 92–100.
3. Дмитриева А.Р. Проблема высокой текучести кадров в сфере ресторанного бизнеса г. Санкт-Петербурга // Молодежь и системная модернизация страны: сборник научных статей 2-й Международной научной конференции студентов и молодых ученых: в 4 т. (г. Курск, 25–26 мая 2017 г.). – Курск: Университетская книга, 2017.
4. Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях. – Москва: Изд-во Моск. гос. ун-та, 1995. – 223 с.
5. Ковалевская Е.В. Представления об идеальной карьере и идеальной профессии у современной молодежи. – Текст: электронный // Мир науки. Педагогика и психология. – 2020. – № 3. – URL: <https://mir-nauki.com/PDF/61PSMN320.pdf>
6. Леонтьев А.Н. Образ мира // Избранные психологические произведения. – Москва: Педагогика, 1983. – С. 251–261.

7. Карьерные планы в профессиональном становлении молодежи. – Текст: электронный / И.Ю. Рассохина, Е.В. Аршинова, М.А. Билан, М.М. Горбатова // Профессиональное образование в России и за рубежом. – 2017. – № 4(28) // Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»: [сайт]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kariernye-plany-v-professionalnom-stanovlenii-molodezhi> (дата обращения: 06.05.2021).
8. Текучесть кадров на предприятиях России, 2020. – URL: https://marketing.rbc.ru/issue/full_free_download (дата обращения: 24.07.2020).
9. Тоданова Е.Е., Черемискина И.И. «Риск» в представлениях о профессии и себе как профессионале у сотрудников вневедомственной охраны // Личность в экстремальных условиях и кризисных ситуациях жизнедеятельности. – 2015. – № 5. – С. 381–384.
10. Толочек В.А. Современная психология труда. – Санкт-Петербург: Питер, 2010. – 432 с.
11. Юдина Е.Н., Тренёв В.Н. Студенты вузов на рынке труда. – Текст: электронный // Наука и школа. – 2017. – № 6 // Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»: [сайт]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/studenty-vuzov-na-rynke-truda> (дата обращения: 06.05.2021).

Транслитерация

1. Abdullaeva M.M. Semantika predstavlenij o rabote i otdyhe v obraze mira professionalov. – Текст: электронный // Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo lingvisticheskogo universiteta. Obrazovanie i pedagogicheskie nauki. – 2014. – № 16(702) // Nauchnaya elektronная библиотека «KiberLeninka»: [сайт]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/semantika-predstavleniy-o-rabote-i-otdyhe-v-obraze-mira-professionalov> (дата обращения: 22.04.2021).
2. Volkova E.V., Ten E.A. Predstavleniya o rabote kak fragment individual'noj kar'tiny mira v period rannej vzroslosti // Mir psihologii. – 2017. – № 2(90). – S. 92–100.
3. Dmitrieva A.R. Problema vysokoj tekuchesti kadrov v sfere restorannogo biznesa g. Sankt-Peterburga // Molodezh' i sistemnaya modernizaciya strany: sbornik nauchnyh statej 2-j Mezhdunarodnoj nauchnoj konferencii studentov i molodyh uchenyh: v 4 t. (g. Kursk, 25–26 maya 2017 g.). – Kursk: Universitetskaya kniga, 2017.
4. Klimov E.A. Obraz mira v raznotipnyh professiyah. – Moskva: Izd-vo Mosk. gos. un-ta, 1995. – 223 s.
5. Kovalevskaya E.V. Predstavleniya ob ideal'noj kar'ere i ideal'noj professii u sovremennoj molodezhi. – Текст: электронный // Mir nauki. Pedagogika i psihologiya. – 2020. – № 3. – URL: <https://mir-nauki.com/PDF/61PSMN320.pdf>
6. Leont'ev A.N. Obraz mira // Izbrannye psihologicheskie proizvedeniya. – Moskva: Pedagogika, 1983. – S. 251–261.
7. Kar'ernye plany v professional'nom stanovlenii molodezhi. – Текст: электронный / I.Yu. Rassohina, E.V. Arshinova, M.A. Bilan, M.M. Gorbatova // Professional'noe obrazovanie v Rossii i za rubezhom. – 2017. – № 4(28) // Nauchnaya elektronная библиотека «KiberLeninka»: [сайт]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kariernye-plany-v-professionalnom-stanovlenii-molodezhi> (дата обращения: 06.05.2021).
8. Tekuchest' kadrov na predpriyatiyah Rossii, 2020. – URL: https://marketing.rbc.ru/issue/full_free_download (дата обращения: 24.07.2020).
9. Todorova E.E., Chermiskina I.I. «Risk» v predstavleniyah o professii i sebe kak professionalu u sotrudnikov vnevedomstvennoj ohrany // Lichnost' v ekstremal'nyh usloviyah i krizisnyh situacijah zhiznedejatel'nosti. – 2015. – № 5. – S. 381–384.
10. Tolochek V.A. Sovremennaya psihologiya truda. – Sankt-Peterburg: Piter, 2010. – 432 s.
11. Yudina E.N., Trenyov V.N. Studenty vuzov na rynke truda. – Текст: электронный // Nauka i shkola. – 2017. – № 6 // Nauchnaya elektronная библиотека «KiberLeninka»: [сайт]. –

URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/studenty-vuzov-na-rynke-truda> (data ob-rashcheniya: 06.05.2021).

© И.И. Черемискина, 2021

Для цитирования: Представления о работе у молодых сотрудников сети кафе и ресторанов г. Владивостока // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – 2021. – Т. 13, № 2. – С. 179–188.

For citation: Cheremiskina I. I. Ideas of young employees of a chain of cafes and restaurants of Vladivostok, *The Territory of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University of Economics and Service*, 2021, Vol. 13, № 2, pp. 179–188.

DOI <https://doi.org/10.24866/VVSU/2073-3984/2021-2/179-188>

Дата поступления: 17.05.2021.