DOI: 10.17117/na.2015.07.1296

<http://ucom.ru/doc/na.2015.07.1296.pdf>

Поступило в редакцию: 04.07.2015

Милова Ю.В., Ртищева Е.И.

Эмоциональная сфера и эффективность деятельности сотрудников ресторана быстрого питания

Milova Yu.V., Rtishcheva E.I.

Emotional scope and effectiveness of employees fast food restaurant

В статье изложены результаты исследования связи между эффективностью деятельности кассиров ресторанов КФС и их преобладающими эмоциями и стрессоустойчивостью

Ключевые слова: эффективность деятельности, эмоции, стрессоустойчивость

The article presents the results of a study correlation of effectiveness of cashiers restaurants CFS with dominant emotions

Key words: effectiveness, emotions, stress tolerance

Милова Юлия Владимировна

Кандидат педагогических наук, доцент
Южный университет (Институт управления,
бизнеса и права)
г. Ростов-на-Дону, пр. Михаила Нагибина, 33 А/47

Milova Yuliya Vladimirovna

Candidate Of Pedagogic Sciences, Associate Professor
Institute Of Management Business and law
Rostov-on-Don, Mikhail Nagibina ave., 33 A/47

Ртищева Елена Игоревна

Студент
Южный университет (Институт управления,
бизнеса и права)
г. Ростов-на-Дону, пр. Михаила Нагибина, 33 А/47

Rtishcheva Elena Igorevna

Student
Institute of management business and law
Rostov-on-Don, Mikhail Nagibina ave., 33 A/47

В напряженных условиях жизни и профессиональной деятельности чаще возникают негативные эмоциональные переживания и стрессовые реакции, которые снижают успешность и качество выполнения должностных обязанностей, требуют дополнительных усилий для поддержания оптимального психофизиологического уровня, что, в свою очередь приводит к таким последствиям, как повышение текучести кадров, снижение удовлетворенности трудом [2].

Эмоция – отражение отношения субъекта к значимым объектам окружающего мира. Это субъективная форма существования потребностей: эмоции сигнализируют субъекту о потребностной значимости объектов и побуждают направить на них деятельность [1]. Стрессоустойчивость рассматривается как способность поддерживать оптимальную работоспособность и эффективность деятельности в напряженных ситуациях; как способность личности сохранять оптимальное психическое состояние при воздействии негативных факторов [3]. Эффективность деятельности определяется как отношение достигнутого

результата (по тому или иному критерию) к максимально достижимому или запланированному результату [5].

Исследование проводилось на базе ООО «Ямми Ко» ресторана быстрого питания KFC г. Ростова-на-Дону (американской сети ресторанов фастфуда, специализирующихся на блюдах из курятины). Исследовалась эмоциональная сфера и эффективность деятельности кассиров, обслуживающих гостей.

Цель исследования: изучить связь эффективности деятельности кассиров с их эмоциями и стрессоустойчивостью. Предмет исследования: эффективность деятельности кассиров. Объект исследования: 30 кассиров ресторана KFC женского и мужского пола в возрасте от 18 до 27 лет.

Для изучения эмоциональной сферы кассиров использовались такие методики как четырехмодальный эмоциональный вопросник Л.А. Рабинович и шкала дифференциальных эмоций (по К. Изарду), шкала профессионального стресса Д. Фонтана и методика определения стрессоустойчивости Холмса и Раге. С их помощью измерялись преобладающие эмоции и стрессоустойчивость кассиров.

Эффективность деятельности кассиров измерялась с помощью методики «тайный гость». Эффективность профессиональной деятельности кассиров оценивается по следующим критериям: а) общее время обслуживания не должно превышать 5 минут (гость стоит в очереди не более чем 3,5 минуты; приветствие гостя – 5 секунд; принятие заказа – 30 секунд; сбор заказа – 1 минута; прощание); б) кассир должен обязательно озвучить сумму заказа, сумму наличных, которую дает гость и сумму сдачи; в) в конфликтных ситуациях с гостем кассир должен выслушать, извиниться, решить все в пользу гостя, поблагодарить гостя. Эффективность работы кассиров контролирует менеджер.

Гипотезы исследования: преобладающие эмоции и стрессоустойчивость связаны с эффективностью их деятельности; более эффективны в своей деятельности кассиры с преобладающими положительными эмоциями по сравнению с кассирами с преобладающими отрицательными эмоциями.

Изучение стрессоустойчивости показало, что 30% респондентов имеет низкий уровень стресса, у 53 % – средний уровень стресса, у 17% – высокий уровень стресса. В целом исследуемая выборка обнаруживает умеренный уровень стресса. Изучение доминирующих эмоций опрошенных показывает, что 36,7% из них находятся в состоянии печали, 26,6% – в состоянии страха, 16,7% – в состоянии гнева, 20% – в состоянии радости. Независимая оценка эффективности деятельности кассиров обнаружила, что 80% оцениваемых находятся на низком уровне, 20% – на среднем уровне, высокий уровень не показал ни один кассир.

Для выявления связей между эффективностью деятельности и доминирующими эмоциями, а также стрессоустойчивостью был проведен корреляционный анализ (с использованием коэффициента Пирсона). Обнаружилась значимая отрицательная связь ($r_{\text{эмл}} = -0,402 > r_{\text{кр}} = 0,36$ при $p \leq 0,05$ для $n=30$) между эффективностью деятельности и отрицательным самочувствием (гневом, печалью, страхом и др.). Можно предположить, что отрицательное самочувствие

кассиров снижает эффективность их деятельности. Связей между эффективностью деятельности и стрессоустойчивостью не обнаружено.

Сравнение кассиров с преобладающими положительными эмоциями (радостью) и кассиров с преобладающими отрицательными эмоциями (страхом, гневом, печалью) посредством U-критерия Манна-Уитни показало, что первые являются более эффективными в своей профессиональной деятельности ($U_{\text{эмп}} = 0 < U_{\text{кр}} = 26, p \leq 0,01$). Кассиры, которые испытывают эмоцию радости, работают лучше, чем кассиры, которые испытывают страх, гнев и печаль.

Основываясь на достоверной связи между преобладающими эмоциями и эффективностью деятельности, а также на значимых различиях по эффективности деятельности между группами кассиров с различными доминирующими эмоциями, в качестве метода повышения эффективности их деятельности можно предложить обучение персонала в ходе эмоционального тренинга. Цель тренинга: научиться осознавать свои эмоции и конструктивно управлять ими. Задачи тренинга: осознать и принять свои эмоции и чувства; предупредить развитие психосоматических заболеваний; стать открытым переживаниям, понять и принять себя; преодолеть стрессовые ситуации; открыто выражать позитивные и негативные чувства; принять и понять эмоции и чувства других людей. В основе тренинга лежит снятие запрета на эмоции и чувства, принятие их позитивной роли, и их постоянная вербализация и конструктивное выражение, самонаблюдение в эмоциогенных ситуациях, изучение положительных сторон отрицательных событий, поиск источников положительных эмоций, разрядка избыточного эмоционального напряжения, отработка способов осознания и решения личностных проблем. В ходе тренинга участники обучаются понимать свои и чужие эмоциональные переживания; учатся преодолевать реакции дистресса и управлять эмоциями гнева и агрессии, тревоги и страха, печали и депрессии, вины, стыда и обиды и конструктивно разрешать их; развивают умение испытывать удовольствие, радость и получать удовлетворение от жизни [4].

Список литературы:

1. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. СПб.: Питер, 2011.
2. Катунин А.П. Стрессоустойчивость как психологический феномен // Молодой ученый. 2012. №9. С. 243-246.
3. Лозгачева О.В. Формирование стрессоустойчивости на этапе профессионализации: на примере юридического Вуза. Дисс. ...канд. психол. наук: Екатеринбург, 2004.
4. Саенко Ю.В. Регуляция эмоций: тренинги управления чувствами и настроениями. СПб.: Речь, 2010.
5. Журавлев А.Л. Социальная психология. М.: Пер Сэ, 2002.