

Научная статья

УДК 377.3

DOI: <https://doi.org/10.24866/VVSU/2949-1258/2023-4/175-187>

Исследование факторов, формирующих профессиональные компетенции работников ресторанного бизнеса

Андреева Ольга Владимировна

Радько Владимир Игоревич

Владивостокский государственный университет
Владивосток. Россия

Аннотация. Статья посвящена исследованию профессионально важных качеств официанта. Представленная в исследовании проблематика имеет практическую значимость, так как отражает одну из актуальных задач владельцев ресторанного бизнеса, которые сталкиваются с проблемой эффективности кадрового состава на позиции «официант». В исследовании апробирован набор психодиагностических методик, который, с одной стороны, соответствует сформированной модели профессионально важных качеств официанта, с другой – отвечает современным критериям эффективности профессиональной деятельности официанта. В качестве респондентов выступили официанты одного из ресторанов г. Владивостока, которые на основании внутренней корпоративной четырехранговой системы оценивания успешности деятельности официантов были разделены на две группы (эффективные и неэффективные официанты). По результатам исследования были выявлены следующие психологические особенности эффективных официантов: преобладание образного типа мышления над знаковым, высокий уровень коммуникативности, волевой саморегуляции, настойчивости и эмоциональной устойчивости, а также склонность к использованию стратегии «сотрудничество» и, напротив, сведение к минимуму стратегий «соперничество» и «избегание» в конфликтных ситуациях с клиентами. Подобранные с учетом модели профессионально важных качеств психодиагностические методики могут быть использованы при процедуре профессионального отбора. Полученные результаты исследования могут применяться при организации процесса обучения официантов.

Ключевые слова: официант, профессионально важные качества, эффективная профессиональная деятельность, психология труда.

Для цитирования: Андреева О.В., Радько В.И. Исследование факторов, формирующих профессиональные компетенции работников ресторанного бизнеса // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета. 2023. Т. 15, № 4. С. 175–187. DOI: <https://doi.org/10.24866/VVSU/2949-1258/2023-4/175-187>

Original article

The study of the factors shaping the professional competencies of restraint business employees

© Андреева О.В., 2023

© Радько В.И., 2023

Olga V. Andreeva

Vladimir I. Radko

Vladivostok State University

Vladivostok, Russia

Abstract. *The article is devoted to the study of professionally important qualities of a waiter. The problems presented in the article have an important practical significance, as they reflect one of the urgent tasks of restaurant business owners who face with the problem of personnel effectiveness in the position of a waiter. The study tested some psychodiagnostic techniques, which, on the one hand, correspond to the formed model of professional qualities of a waiter, and on the other hand, meet modern criteria of professional effectiveness of a waiter. The following methods were used in the study: «Thinking profile» (V.A. Ganzen, K.B. Malyshev, L.V. Oginets), «Memorization of 10 words» (A.R. Luria), «Aizenka Personality Questionnaire, EPI (adaptation by A.G. Shmelev), «Assessment of the level of sociability» (V.F. Ryakhovsky), «Questionnaire of volitional self-control» (A.G. Zverkov, E.V. Eidman), «Thomas-Kilmann Test» (adapted by S.V. Kadashin and N.V. Shang'in). The respondents (the waiters of the restaurant in Vladivostok) were divided into two groups (effective and ineffective) according to the internal corporate four-rating system for evaluating the results of waiters' activities. According to the results of the study, the following psychological features of effective waiters were identified: a high level of imaginative thinking, sociability, strong-willed self-regulation, perseverance and emotional stability, as well as using the strategy of cooperation but minimizing rivalry and avoidance strategies in conflict situations with customers. Psychodiagnostic techniques selected according to the model of professionally important qualities can be used in the professional selection process. The obtained research results can be used in the process of training waiters.*

Keywords: *waiter, professionally important qualities, effective professional activity, work psychology.*

For citation: *Andreeva O.V., Radko V.I. The study of the factors shaping the professional competencies of restaurant business employees // The Territory of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University. 2023. Vol. 15, № 4. P. 175–187. DOI: <https://doi.org/10.24866/VVSU/2949-1258/2023-4/175-187>*

Введение

Повышение конкурентности на рынке ресторанных услуг требует от управляющих предприятиями общественного питания поиска эффективных подходов к решению задач по сохранению и увеличению прибыли. Ресторанная сфера предпринимательской деятельности связана с предоставлением услуг в сегменте общественного питания, а также проведения досуга. Центральным звеном деятельности ресторанов является работа с клиентом, большую часть которой берут на себя официанты. Официанты играют ключевую роль в индустрии общественного питания, поэтому их профессиональная подготовка и отбор требуют должного внимания.

Одними из основных задач официантов являются приветствие и обслуживание гостей. При этом официанты не просто принимают заказы и доставляют блюда посетителям заведений, но также создают атмосферу и обеспечивают настроение клиентов. Выполняя свои профессиональные обязанности, официанты должны быть дружелюбными, вежливыми и готовыми помочь посетителям с выбором блюд и напитков. Они должны знать меню, специальные предложения и быть в состоянии дать рекомендации согласно вкусовым предпочтениям гостей или наличию у них ограничений по здоровью.

Быстрое и эффективное обслуживание является важным аспектом ресторанной индустрии, так как это помогает удерживать клиентов. Эффективность

обслуживания клиента обусловлена сложностью командной работы. Таким образом, еще одним важным аспектом работы официантов является умение работать в команде. Официанты отвечают за размещение заказов клиентов и передачу их на кухню. Соответственно, они должны быть внимательными и организованными, чтобы избежать путаницы и задержек при доставке блюд. При этом важным качеством для официанта является готовность помогать коллегам, если они подвергаются высокой степени нагрузки или имеют проблемы с обслуживанием клиентов. Последнее позволяет преодолеть хаотичность и стрессовый характер ресторанной деятельности, а также обеспечивает согласованность обслуживания.

Создание уютной и гостеприимной обстановки в ресторане осуществляется путем внимательного сервиса и позитивного настроения обслуживающего персонала. Присутствие вежливого официанта, способного предугадать потребности клиента, может значительно повысить настроение посетителя. Опосредуя контакт между рестораном и клиентами, официант с помощью своих профессиональных качеств поддерживает репутацию заведения. Неуважительное отношение, недостаточная внимательность или некачественное обслуживание могут привести ресторан к утрате клиентов и формированию негативного образа конкретного заведения. Отсюда проблема изучения профессионально важных качеств официанта имеет важную практическую значимость и отражает одну из актуальных задач владельцев ресторанного бизнеса, которые сталкиваются с проблемой эффективности кадрового состава [12].

К сожалению, анализ научных исследований за последние 5–10 лет показал, что проблема эффективности специалистов в сфере общественного питания почти полностью выпала из поля зрения исследователей. Результатом немногочисленных работ, освещающих данную проблематику, является построение теоретической модели профессионально важных качеств специалиста общественного питания, развитие представлений о менеджменте ресторанов, обозначение общих психологических контуров данной сферы. Психолого-педагогические аспекты деятельности специалистов в ресторанном сервисе, в частности официантов, остаются практически неизученными. Те немногочисленные исследования, которые были проведены по данной проблематике, к сожалению, не отвечают современным представлениям о критериях эффективности в этой профессии. Данным обстоятельством определена актуальность заявленной темы исследования. Изучение профессионально важных качеств официанта позволит более точно сформулировать критерии профессионального отбора и обеспечить более эффективную подготовку таких ключевых специалистов сферы общественного питания, как официантов.

Исследователи в области психологии труда отмечают, что успех в профессиональной деятельности зависит от уровня развития личностных качеств, соответствующих поставленным профессиональным задачам. Психические свойства и качества субъекта деятельности образуют психологическую систему, необходимую для выполнения конкретной работы. Для оценки специалиста важно знать особенности и требования профессии к его психологическим качествам, что позволяет определить степень его соответствия профессии. Важным понятием в психологии труда является психограмма, в которой отражаются и описы-

ваются необходимые качества личности для успешного освоения и эффективно-го выполнения конкретной профессиональной деятельности. Эти качества называют профессионально важными качествами.

Понятие профессионально важных качеств было введено в психологию труда в начале XX в. По мнению В.А. Бодрова, профессионально важные качества представляют собой комплекс как психологических, так и физических характеристик личности, которые определяют эффективность обучения и профессиональной деятельности. Конкретный перечень этих качеств зависит от специфики каждой профессии [2]. В.Д. Шадриков отмечает, что профессионально важные качества являются внутренним условием, через которое проходят внешние факторы и потребности деятельности, и могут включать как психические, так и физические свойства субъекта [15]. Согласно определению Е.А. Климова, профессионально важные качества представляют собой отдельные динамические черты личности и физические свойства, соответствующие потребностям конкретной профессии и способствующие успешному освоению этой профессии [8].

Таким образом, составление модели наиболее важных психологических особенностей личности профессионала, которые необходимы для той или иной профессиональной деятельности, позволяет подобрать психодиагностические методы и осуществить прогнозы успешности дальнейшей профессиональной деятельности кандидатов на конкретные вакансии [1, 4].

Современные исследования профессионально важных качеств осуществляются в контексте системного подхода [5, 6, 13]. В большинстве исследований при составлении модели профессионально важных качеств за ориентир принимается модель профессионального самосознания В.А. Цвыка, включающая в себя психологический, когнитивный, ценностный и эмоционально-волевой компоненты [14]. На основе теоретического анализа и анализа деятельности официанта нами была сформирована модель профессионально важных качеств официанта, в которой были выделены три основных компонента:

1) когнитивный компонент, включающий в себя знания, умения и навыки, а также особенности когнитивной сферы специалиста, необходимые для успешной профессиональной деятельности;

2) личностный компонент – психологические свойства личности, определяющие ее способность и готовность к профессиональной деятельности;

3) поведенческий компонент, включающий в себя способы поведения личности в различных ситуациях, в том числе в ситуации взаимодействия с окружающими.

Когнитивный компонент профессионально важных качеств официанта важен для запоминания, воспроизведения и понимания достаточно большого количества информации (запоминание меню, состав большого заказа, знание вкусовых сочетаний наиболее распространенных ингредиентов, умение выделять аллергены и т.д.). Личностный компонент обеспечивает выстраивание доверительной и дружелюбной коммуникации с клиентами, эффективную коммуникацию с коллегами и руководством. Этот компонент важен с точки зрения самоконтроля в различных ситуациях. Поведенческий компонент также немало

важен, поскольку он определяет стиль поведения официанта в конфликте как с посетителями, так и с коллегами и начальством.

Данная модель профессионально важных качеств официанта была положена в основу проведенного эмпирического исследования.

Основная часть

Целью проведенного эмпирического исследования явилось изучение профессионально важных качеств официанта, которые позволяют эффективно решать профессиональные задачи. В исследовании приняли участие 40 официантов одного из ресторанов г. Владивостока в возрасте от 18 до 26 лет со стажем работы от 6 месяцев. Согласно критериям внутренней корпоративной четырехранговой системы оценивания эффективности деятельности официантов респонденты были распределены на две группы под условными названиями: группа 1 – эффективные (N = 20) и группа 2 – неэффективные (N = 20). Корпоративная четырехранговая система оценивания эффективности деятельности официантов включает в себя ряд критериев и их определенных показателей, важнейшим из которых является увеличение дохода ресторана, а именно «выполнение требований по увеличению среднего чека» и «выполнение и перевыполнение индивидуального плана продаж».

Согласно сформированной модели профессионально важных качеств официанта были определены необходимые психологические качества, такие как преобладающий тип мышления, состояние памяти, уровень нейротизма, уровень волевого самоконтроля, коммуникабельности, а также стили поведения в конфликте. Для достижения данной цели исследования использовались следующие методики: «Профиль мышления» (В.А. Ганзен, К.Б. Малышев, Л.В. Огинец) [3], «Заучивание 10 слов» (А.Р. Лурия) [11], «Личностный опросник Айзенка, ЕРІ» (в адаптации А.Г. Шмелева) [16], «Оценка уровня общительности» (В.Ф. Ряховский) [9]; «Опросник волевого самоконтроля» (А.Г. Зверков, Е.В. Эйдман) [7], «Тест Томаса – Килманна» (в адаптации С.В. Кадашина и Н.В. Шаньгина) [10]. Для расчета статистически значимых различий был использован U-критерий Манна – Уитни.

В таблице 1 представлены результаты методики «Заучивание 10 слов» (А.Р. Лурия), которая применялась для исследования памяти официантов.

Таблица 1

Результаты применения методики «Заучивание 10 слов»

Тип памяти	Уровень памяти	Группа 1, чел.	Группа 2, чел.
Краткосрочная	Высокий	20	18
	Средний	0	2
	Низкий	0	0
Долгосрочная	Высокий	10	8
	Средний	10	12
	Низкий	0	0

По результатам проведенной методики видно, что большинство официантов имеют высокий уровень краткосрочной памяти. Долгосрочная память развита примерно одинаково как у официантов в группе 1, так и у официантов в группе 2: она находится на высоком и среднем уровнях. Таким образом, официанты обеих групп имеют высокий объем памяти, который помогает им успешно запоминать заказы гостей, меню ресторана и составы блюд.

В таблице 2 представлены результаты применения методики «Профиль мышления» (В.А. Ганзен, К.Б. Малышев, Л.В. Огинец).

Таблица 2

Результаты применения методики «Профиль мышления»

Тип мышления	Уровень мышления	Группа 1, чел.	Группа 2, чел.
Предметное	Высокий	3	4
	Средний	14	9
	Низкий	3	7
Символическое	Высокий	11	5
	Средний	6	12
	Низкий	3	3
Знаковое	Высокий	0	8
	Средний	18	12
	Низкий	2	0
Образное	Высокий	15	10
	Средний	5	9
	Низкий	0	1
Креативность	Высокий	9	7
	Средний	11	13
	Низкий	0	0

Полученные данные указывают на то, что, скорее всего, официанты из группы 1 (эффективные) более склонны преобразовывать информацию в образы и выражать свои мысли в виде символических структур. Можно предположить также, что эффективные официанты больше предпочитают творческий подход к делу, что дает им возможность гибко выстраивать отношения с клиентами и тем самым увеличивать эффективность своей профессиональной деятельности. Официанты из группы 2 (неэффективные) больше склонны преобразовывать информацию в суждения, словесно-логические структуры.

Результаты применения методики «Личностный опросник Г. Айзенка, ЕРІ» (в адаптации А.Г. Шмелева) представлены в табл. 3.

Таблица 3

Результаты применения методики «Личностный опросник Г. Айзенка, ЕРІ»

Шкалы	Уровень экстраверсии	Группа 1, чел.	Группа 2, чел.
Нейротизм	Высокий	3	7
	Средний	10	13
	Низкий	7	0
Интроверсия/ Экстраверсия	Выраженный экстраверт	15	10
	Слабо выраженный экстраверт	5	10

Исходя из полученных данных, можно предположить, что среди эффективных официантов чаще встречаются люди с высоким уровнем экстраверсии, что позволяет им быстро сходитьсь с людьми, ярко выражать эмоциональные переживания и таким образом передавать своё хорошее настроение посетителям. В группе более эффективных официантов реже встречаются личности с высоким нейротизмом, что указывает на их большую устойчивость.

Результаты применения методики «Оценка уровня общительности» (В.Ф. Ряховский) представлены в табл. 4.

Таблица 4

Результаты применения методики «Оценка уровня общительности»

Шкала	Уровень общительности	Группа 1, чел.	Группа 2, чел.
Коммуникабельность	Высокий	9	1
	Средний	11	19
	Низкий	0	0

По результатам применения методики можно предложить, что исследуемые официанты достаточно общительны и в незнакомой обстановке чувствуют себя вполне уверенно, легко начинают общение с незнакомыми людьми, быстро приступают к решению новых проблем. При этом стоит отметить, что в группе эффективных официантов людей с высокими показателями коммуникабельности значительно больше.

Результаты применения методики «Опросник волевого самоконтроля» (А.Г. Зверков, Е.В. Эйдман) представлены в табл. 5.

Таблица 5

Результаты применения методики «Опросник волевого самоконтроля»

Шкалы	Уровень волевого самоконтроля	Группа 1, чел.	Группа 2, чел.
Индекс волевой саморегуляции	Высокий	3	4
	Средний	14	9
	Низкий	3	7
Индекс настойчивости	Высокий	11	5
	Средний	6	12
	Низкий	3	3
Индекс самообладания	Высокий	8	0
	Средний	12	18
	Низкий	0	2

Полученные результаты указывают на то, что исследуемые официанты являются достаточно эмоционально устойчивыми, хорошо владеют собой в различных ситуациях с людьми. При этом респонденты из группы менее эффективных официантов более склонны проявлять спонтанность, импульсивность, чувствительность и эмоциональную неустойчивость.

Результаты применения методики «Тест Томаса – Килманна» (в адаптации С.В. Кадашина и Н.В. Шаньгина) представлены в табл. 6.

Таблица 6

Результаты применения методики «Тест Томаса – Килманна»

Стратегии поведения в конфликте	Уровень поведения	Группа 1, чел.	Группа 2, чел.
Соперничество	Высокий	0	0
	Средний	5	12
	Низкий	15	8
Сотрудничество	Высокий	12	7
	Средний	8	13
	Низкий	0	0
Компромисс	Высокий	8	4
	Средний	12	16
	Низкий	0	0

Окончание табл. 6

Стратегии поведения в конфликте	Уровень поведения	Группа 1, чел.	Группа 2, чел.
Избегание	Высокий	0	0
	Средний	5	10
	Низкий	15	10
Приспособление	Высокий	11	9
	Средний	9	11
	Низкий	0	0

Согласно результатам, представленным в табл. 6, можно предположить, что эффективные официанты в конфликтных ситуациях стараются использовать стратегии, которые способствуют скорейшему завершению конфликта при минимальных затратах, а именно: «сотрудничество» (подразумевает направленность на конструктивное обсуждение ситуации); «компромисс» (заключается во взаимных уступках сторон). Можно предположить также, что для эффективных официантов более характерен стиль «приспособление» в конфликтной ситуации, что может выражаться в необходимости признать ошибки со стороны заведения (свои, повара и/или менеджеров) для сохранения хорошей репутации заведения.

Для выявления статистически значимых различий между исследуемыми показателями был проведен статистический анализ с применением U-критерия Манна – Уитни по каждой из шкал всех применяемых методик (табл. 7).

Таблица 7

Результаты применения U-критерия Манна – Уитни

Шкала	$U_{\text{эмп}}, p \leq 0,01 = 114,$ $p \leq 0,05 = 138$	Место на оси значимости
Предметное мышление	156,5	В зоне незначимости
Символическое мышление	178,5	В зоне незначимости
Знаковое мышление	110	В зоне значимости
Образное мышление	135	В зоне неопределенности
Креативность	183,5	В зоне незначимости
Краткосрочная память	176	В зоне незначимости
Долгосрочная память	154	В зоне незначимости
Нейротизм	120	В зоне неопределенности
Экстраверсия/Интроверсия	140,5	В зоне незначимости
Индекс волевой саморегуляции	8,5	В зоне значимости

Окончание табл. 7

Шкала	$U_{эмп}, p \leq 0,01 = 114,$ $p \leq 0,05 = 138$	Место на оси значимости
Индекс настойчивости	24	В зоне значимости
Индекс самообладания	176	В зоне незначимости
Шкала коммуникабельности	28	В зоне значимости
Соперничество	92,5	В зоне значимости
Сотрудничество	108,5	В зоне значимости
Компромисс	124	В зоне неопределенности
Избегание	107,5	В зоне значимости
Приспособление	166	В зоне незначимости

Статическая обработка полученных данных показала наличие значимых различий между группой 1 (эффективные официанты) и группой 2 (неэффективные официанты) в следующих показателях: уровне знакового мышления; уровне волевой саморегуляции; уровне настойчивости; уровне коммуникабельности; выраженности стиля поведения в конфликте «соперничество», «избегание», «сотрудничество».

Таким образом, согласно результатам исследования, можно предположить, что для эффективного официанта характерно преобладание образного типа мышления над знаковым. Возможно, это помогает ему успешно подбирать нужные слова и образы для красочного описания блюд, а также эффективно выстраивать стратегию поведения в сложившихся обстоятельствах. Эффективные официанты также имеют высокий уровень коммуникабельности, что позволяет уверенно чувствовать себя в любых коммуникативных ситуациях, легко устанавливать контакт с клиентом и выстраивать конструктивные взаимоотношения с ним. Эффективный официант более эмоционально устойчив, что дает возможность сохранять спокойное поведение в обычных и стрессовых ситуациях. Эффективный официант больше склонен проявлять самостоятельность при работе с большим количеством клиентов; обладает высоким уровнем волевой саморегуляции и настойчивости, что помогает в достижении поставленных индивидуальных планов продаж и иных, более мелких профессиональных целях. Эффективные официанты в конфликтных ситуациях склонны использовать такую стратегию, как «сотрудничество», и сводят к минимуму использование стратегий «соперничество» и «избегание». Иными словами, в конфликтах действия эффективных официантов направлены на решение и конструктивное обсуждение проблем, а в случае невозможности такого обсуждения официант пойдет на уступку ради сохранения хорошего отношения клиента к себе и ресторану. Такие действия помогают официанту поддерживать позитивную атмосферу в ресторане вне зависимости от ситуации.

Заключение

Данное исследование проводилось по запросу управляющих одного из ресторанов г. Владивостока, которые столкнулись с проблемой эффективности кад-

рового состава на позиции «официант». К сожалению, профессионально важные качества официантов редко попадают в поле изучения исследователей. Современных исследований по этой тематике практически нет, при этом отмечается изменение требований к результатам профессиональной деятельности официанта в последние годы.

Для качественного профессионального отбора важно учитывать особенности требований профессии к психологическим качествам сотрудника, чтобы определить психологическую степень соответствия человека к определенной профессиональной деятельности. Профессиональная деятельность официантов многоаспектна. Данное обстоятельство задает повышенные в связи с многофакторностью требования к личности профессионалов данной сферы услуг.

Спецификой деятельности официанта является необходимость усвоения и понимания значительного массива информации, высокая коммуникативная активность в структуре выполняемой деятельности, постоянный контроль над собой и ситуацией в целом, необходимость постоянной «подстройки» под клиента в любых конфликтных ситуациях с учетом национальных, культурных, психотипологических и иных особенностей посетителей.

По результатам проведенного исследования было выявлено, что достоверно значимыми различиями в психологических особенностях личности официантов разного уровня эффективности являются: уровень развития знакового мышления, коммуникабельность, волевая саморегуляция, настойчивость, выраженность таких стилей поведения в конфликте, как «сотрудничество», «соперничество» и «избегание». Таким образом, можно предположить, что эффективный официант будет характеризоваться следующими качествами: преобладание образного типа мышления, высокий уровень коммуникабельности, волевая саморегуляция, настойчивость и эмоциональная устойчивость, а также склонность к использованию стратегии «сотрудничество» и сведению к минимуму использования стратегий «соперничество» и «избегание» в конфликтных ситуациях с клиентами.

Полученные в исследовании данные могут оказать помощь в процессе профессионального отбора на должность официанта, а также при составлении программы обучающих тренингов и программ повышения квалификации официантов в связи с актуальными запросами к результату их профессиональной деятельности со стороны управляющих ресторанным бизнесом и его владельцев.

Список источников

1. Борулава Г.А. Стили индивидуальности. Москва: МАГО, 1996. 45 с.
2. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности: учебное пособие для вузов. Москва: ПЕР СЭ, 2001. 511 с.
3. Ганзен В.А., Мальшев К.Б., Огинец Л.В. Профиль мышления // Практикум по психологии профессиональной деятельности. Санкт-Петербург: Питер, 2001. С. 159–164.
4. Геворкян Г.Г. Психологические детерминанты профессиональной успешности официантов как субъектов сферы услуг // Известия ТРТУ. Серия: Педагогика и психология. 2006. № 14. С. 184–189.

5. Геворкян Г.Г. Психология ресторанной сферы: эмпирическое изучение профессиональной успешности специалистов // Гуманизация образования. 2017. № 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologiya-restorannoy-sfery-empiricheskoe-izuchenie-professionalnoy-uspeshnosti-spetsialistov> (дата обращения: 23.03.2023).
6. Джанерьян С.Т., Панина Е.А. Когнитивный компонент конкурентной стратегии официантов // Российский психологический журнал. 2014. № 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kognitivnyy-komponent-konkurentnoy-strategii-ofitsiantov> (дата обращения: 24.03.2023).
7. Зверков А.Г., Эйдман Е.В. Диагностика волевого самоконтроля: опросник ВСК // Практикум по психодиагностике. Психодиагностика мотивации и саморегуляции / под ред. С.Р. Пантелева. Москва: МГУ, 1990. С. 116–126.
8. Зеер Э.Ф. Психология профессий: учебное пособие для студентов вузов. Москва: Академический Проект, 2003. 336 с.
9. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. Санкт-Петербург: Питер, 2009. 573 с.
10. Кардашина С.В., Шаньгина Н.В. Психометрические характеристики русскоязычной версии Опросника К. Томаса – Р. Килманна // Педагогическое образование в России. 2016.
11. Лурия А.Р. Основы нейропсихологии. Москва: Academia, 2003.
12. Негруца В.А. Психология ресторанных услуг и стратегий обслуживания: Инновационный потенциал субъектов образовательного пространства в условиях модернизации образования // Материалы II Международной научно-практической конференции. Ростов-на-Дону, 2011. С. 703–711.
13. Ренев М.В. Структурно-содержательные особенности представлений о качестве ресторанных услуг у персонала ресторана // Гуманизация образования. 2013. № 2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strukturno-soderzhatelnye-osobennosti-predstavleniy-o-kachestve-restorannyh-uslug-u-personala-restorana> (дата обращения: 21.03.2023).
14. Цвык В.А. Профессиональное сознание личности: понятие и структура // Вестник РУДН. Серия: Философия. 2004. № 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnoe-soznanie-lichnosti-ponyatie-i-struktura> (дата обращения: 26.03.2023).
15. Шадриков В.Д. Способности и одаренность человека. Москва: ИП РАН, 2019. 274 с.
16. Шмелев А. Г. Психодиагностика личностных черт. Санкт-Петербург: Речь, 2002. 480 с.

References

1. Berulava G.A. Personality styles. Moscow: MAGO; 1996. 45 p.
2. Bodrov V.A. Psychology of professional suitability: textbook for universities. Moscow: PER SE; 2001. 511 p.
3. Ganzen V.A., Malyshev K.B., Oginets L.V. Profile of thinking. *Workshop on the psychology of professional activity*. St. Petersburg: Peter; 2001. P. 159–164.
4. Gevorkyan G.G. Psychological determinants of professional success of waiters as subjects of the service sector. *News of TRTU Series: Pedagogy and Psychology*. 2006; (14): 184–189.
5. Gevorkyan G.G. Psychology of the restaurant industry: an empirical study of the professional success of specialists. *Humanization of education*. 2017; (4). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologiya-restorannoy-sfery-empiricheskoe-izuchenie-professionalnoy-uspeshnosti-spetsialistov> (date of access: 23.03.2023).
6. Dzhanyeryan S.T., Panina E.A. Cognitive component of the competitive strategy of waiters. *Russian psychological journal*. 2014; (1). URL:

- <https://cyberleninka.ru/article/n/kognitivnyy-komponent-konkurentnoy-strategii-ofitsiantov> (access date: 03.24.2023).
7. Zverkov A.G., Eidman E.V. Diagnosis of volitional self-control: VSK questionnaire. *Workshop on psychodiagnostics. Psychodiagnostics of motivation and self-regulation / ed. S.R. Pantileeva*. Moscow: MSU; 1990. P. 116–126.
 8. Zeer E.F. Psychology of professions: A textbook for university students. Moscow: Academic Project; 2003. 336 p.
 9. Ilyin E.P. Psychology of communication and interpersonal relationships. St. Petersburg: Peter; 2009. 573 p.
 10. Kardashina S.V., Shangina N.V. Psychometric characteristics of the Russian version of the K. Thomas – R. Kilmann Questionnaire. *Pedagogical education in Russia*. 2016.
 11. Luria A.R. Fundamentals of neuropsychology. Moscow: Academia; 2003.
 12. Negrutsa V.A. Psychology of restaurant services and service strategies: Innovative potential of subjects of the educational space in the conditions of modernization of education. *Materials of the II International Scientific and Practical Conference*. Rostov-on-Don; 2011. P. 703–711.
 13. Renev M.V. Structural and content-based features of restaurant staff's ideas about the quality of restaurant services. *Humanization of education*. 2013; (2). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strukturno-soderzhatelnye-osobennosti-predstavleniy-o-kachestve-restorannyh-uslug-u-personala-restorana> (access date: 03/21/2023).
 14. Tsvyk V.A. Professional consciousness of the individual: concept and structure. *Bulletin of RUDN University. Series: Philosophy*. 2004; (1). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/-professionalnoe-soznanie-lichnosti-ponyatie-i-struktura> (access date: 03.26.2023).
 15. Shadrikov V.D. Human abilities and talents. Moscow: IP RAS; 2019. 274 p.
 16. Shmelev A.G. Psychodiagnostics of personality traits. St. Petersburg: Rech; 2002. 480 p.

Информация об авторах:

Андреева Ольга Владимировна, канд. филос. наук, доцент кафедры философии и юридической психологии. ФГБОУ ВО «ВВГУ», г. Владивосток, andreevamsun@mail.ru

Радько Владимир Игоревич, магистрант, ФГБОУ ВО «ВВГУ», г. Владивосток, vovaradko00@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-0975-0126>

DOI: <https://doi.org/10.24866/VVSU/2949-1258/2023-4/175-187>

Дата поступления:
15.11.2023

Одобрена после рецензирования:
23.11.2023

Принята к публикации:
24.11.2023