

ПСИХОЛОГИЯ

PSYCHOLOGY

DOI: 10.12731/2218-7405-2016-12-94-113

УДК 159.923.2

ЛИЧНОСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ CALL-ЦЕНТРА В СВЯЗИ С ОБЪЕКТИВНЫМИ И СУБЪЕКТИВНЫМИ ПОКАЗАТЕЛЯМИ УСПЕШНОСТИ ИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Белова Е.В., Зинченко Е.В.

В статье приводятся результаты теоретического анализа феноменов успеха и успешности в психологии и эмпирического исследования личностных особенностей специалистов Call-центра в связи с успешностью их профессиональной деятельности. Во введении отмечается актуальность разработки надежных критериев оценки деятельности сотрудников сферы обслуживания и, одновременно, сложность этой задачи. На основании обзора литературы делается вывод о том, что феномен успеха раскрывается в отношении к объективному достижению субъекта в конкретной деятельности, а феномен успешности – в отражении и субъективном переживании успеха, условий и возможности его достижения. В исследовании приняли участие 80 сотрудников компании «МегаФон», работающих в должности «оператор контактного центра». Применялись методы анкетирования, тестирования и математической статистики. В качестве объективных показателей успешности профессиональной деятельности сотрудников выступили: 1) скорость обслуживания; 2) экспертная оценка; 3) оценка качества работы сотрудника абонентами. Результаты

проведенного исследования свидетельствуют о несовпадении объективных и субъективной оценок успешности профессиональной деятельности специалистов Call-центра, что объясняется различными функциями этих оценок. Делается вывод о том, что процесс оценивания личностью результатов собственной профессиональной деятельности разворачивается в трехмерном пространстве, заданном хронологической, сферо-жизненной и ценностной осями. Приводятся психологические портреты «объективно» и «субъективно успешных» специалистов.

Ключевые слова: успех; успешность; показатели успешности; специалист сферы обслуживания.

**THE PERSONAL CHARACTERISTICS
OF SPECIALISTS OF THE CALL CENTER DUE
TO OBJECTIVE AND SUBJECTIVE INDICATORS
OF THE SUCCESSFULNESS OF THEIR
PROFESSIONAL ACTIVITIES**

Belova E.V., Zinchenko E.V.

The article presents the results of the theoretical analysis of the phenomena of a success and successfulness in psychology and the results of the empirical research of personal features of specialists of the Call center due to the successfulness of their professional activities. The introduction emphasizes the urgency to developing of reliable criteria for assessing the activities of specialist of the service sector and highlighted the complexity of this task. On the basis of literature review it is concluded that the phenomenon of success is revealed in relation to the objective achievement of the subject specific activities, and the phenomenon of successfulness reveal itself in reflection and the subjective experience of success, conditions and the possibility of its achievements. The study involved 80 employees of the company “MegaFon” working in office “contact centre operator”. Used the methods of questioning, testing, and mathematical statistics. As objective indicators of success of profes-

sional activity of employees were: 1) speed of service; 2) evaluation by experts; 3) assessment of the clients. The results of the study indicate the discrepancy of objective and subjective assessments of the successfulness of professional activity of specialists of the Call center, because of the different functions of these assessments. It is concluded that the process of assessment by the person of the results of their professional activity takes place in three-dimensional space with chronological, sphere-of-life's and value axes. The psychological portraits of "objectively" and "subjectively successful" professionals are described.

Keywords: *success; successfulness; indicators of successfulness; specialist of the service sector.*

Введение

Важнейшей задачей для любой компании на сегодняшний день является повышение конкурентоспособности и укрепление собственных позиций на рынке. Одним из основных условий ее решения является способность компании сохранять и транслировать вновь нанятым работникам корпоративный опыт, знания, эффективные стратегии, как на организационном уровне, так и на уровне профессионального поведения отдельных сотрудников. Вместе с тем, моделирование успешного профессионального опыта во многом остается проблемой в силу объективной сложности, неочевидности, развернутости во времени организационных, коммуникативных, управленческих и иных процессов с отсроченной обратной связью. Кроме того, в определенных секторах экономики разработка надежных объективных критериев успешности деятельности даже отдельных сотрудников представляется проблематичной. С особой актуальностью это относится к сфере обслуживания, где результат работы зачастую не имеет сиюминутного материального воплощения, а оценка деятельности работника осуществляется на основании часто внутренне противоречивых и требующих высокой психологической компетентности менеджера критериев.

Сегодня многие организации в Европе и США в целях повышения уровня обслуживания создают так называемые Call-центры (Контактные центры), которые являются неотъемлемой частью

постиндустриального общества и призваны быть «голосом» компании, решающим любые вопросы и сложности клиентов [4]. Решать проблему выделения, измеримости и оценки критериев успешности специалистов данной сферы необходимо на основе всестороннего психологического рассмотрения как специфики их профессиональной деятельности, так и особенностей их личности. Несмотря на то, что в отечественной и зарубежной психологии изучались психологические основы успешности профессиональной деятельности, факторы карьерного успеха, профессионально важные качества специалиста [9; 12; 17; 25; 27], личностные особенности специалиста сферы обслуживания как фактор его успешной профессиональной деятельности на российской выборке практически не изучены. В связи с вышесказанным, исследование личностных особенностей специалистов Call-центра в связи с объективными и субъективными показателями успешности их профессиональной деятельности представляется своевременным и актуальным.

Обзор литературы

На сегодняшний день в психологической науке отсутствуют единый подход к рассмотрению феномена успеха и общепринятое определение успешности. Исследования успеха имеют давнюю традицию в таких социальных науках, как философия, этика, эстетика, социология, и концентрируются вокруг двух аспектов – специфики положения субъекта в обществе и субъективного переживания личностью результатов своих действий [13; 21].

В психологии успех исследуется в различных концепциях и в связи с разными психологическими образованиями: в психоанализе это гомеостатическое равновесие в удовлетворении инстинктивных потребностей; в гуманистической психологии – максимальная реализация потенциала человека; в транзактном анализе – осознание собственного жизненного сценария [3; 18]. Среди отечественных концепций, затрагивающих проблематику успеха, можно выделить смысловую концепцию К.А. Абульхановой-Славской, в рамках которой успех рассматривается в пространстве субъектности

личности, ее активной жизненной позиции [1]. Л.И. Анцыферова изучала когнитивный аспект успеха, в том числе проблему смысла, который человек придает уже достигнутому успеху и на основании которого оценивает результаты и планирует дальнейшие действия [2].

Если феномен успеха раскрывается в соотношении с объективными достижениями в конкретной деятельности субъекта, то при изучении успешности фокус внимания исследователей смещается на свойства и субъективные переживания личности. Так, И.Л. Кордубан и Л.А. Лазаренко определяют успешность как «социально-психологическую характеристику личности, предполагающую нацеленность на социально признанные достижения, направленность на успех, собственную удовлетворенность процессом и результатами своей жизни» [цит. по: 15, с. 84]. А.Р. Тугушев рассматривает успешность через направленность личности с характерными для нее особенностями мотивационного комплекса, ценностями, чертами, когнитивными и эмоциональными характеристиками [4]. В разных исследованиях успешность связывалась с локусом контроля личности, уровнем ее притязаний, самоэффективностью, мотивацией; понятие успешности привлекалось для раскрытия таких явлений как личностный рост, самореализация, самоактуализация, удовлетворенность, внутренний потенциал личности [3; 12; 14; 16; 19; 28].

Профессиональная успешность в психологических исследованиях раскрывается как интегральная характеристика результирующего блока развития личности и, в частности, ее профессионального самосознания [8; 20]. Профессиональная успешность представляет собой результат субъективной оценки результатов своей профессиональной деятельности и определяется как совокупность представлений личности о собственных профессиональных достижениях [24; 26]. С.А. Дружилов предлагает изучать профессиональную успешность в связи с уровнем притязаний личности [9].

И.В. Арендчук полагает, что профессиональная успешность есть «критерий удовлетворенности личности профессиональной самореализацией на основе результативности личностных и профессиональных достижений на пути к профессионализму и их

признание в профессионально значимой для субъекта среде» [цит. по: 11, с. 64]. А.К. Маркова тоже раскрывает профессиональную успешность через категорию удовлетворенности, которая, в свою очередь, определяется соотношением уровня притязаний, характером мотивов и реального успеха профессиональной деятельности [17], а Н.Н. Зотова и О.Н. Родина переносят акцент в изучении данного вопроса на соотношение затрат и вознаграждения за труд [10].

В то же время, далеко не все авторы рассматривают профессиональную успешность как синоним удовлетворенности профессиональной деятельностью. В концепции Е.А. Климова субъективная оценка успешности освоения профессиональной деятельности, удовлетворенность ею и степень нервно-психической напряженности как выражение субъективной сложности ее выполнения выступают рядоположенными показателями адаптированности личности к профессии [8].

Необходимо также разграничить понятия профессиональной успешности, с одной стороны, и результативности, эффективности, оптимальности – с другой. По мнению Б.М. Теплова и В.Д. Небылицина, успешность деятельности является более широким понятием, которое имеет связь с когнитивной, мотивационной и эмоционально-волевой сферами, а также с индивидуальными психологическими чертами личности. Эффективность деятельности можно определить как сравнение реального достигнутого результата с запланированным, она является одним из элементов успешности деятельности [11]. А.К. Маркова результативность деятельности рассматривает как эквивалент итога деятельности, который может иметь незапланированный характер; оптимальность деятельности автор раскрывает с точки зрения достижения наивысшего результата при наименьших издержках [17].

Профессиональная успешность, будучи явлением субъективного мира личности, может быть внешне оценена окружающими. В качестве объективных критериев оценки профессиональной успешности чаще всего называют размер заработной платы, уровень занимаемой должности, карьерный рост. О.Н. Родина полагает, что такая оценка должна отражать три компонента: 1) результативность деятельности;

2) эффективность взаимодействия работающего с коллегами; 3) инициативность в профессиональной деятельности [10].

Необходимость изучать профессиональную успешность через комплекс внешней и внутренней оценки результата, т.е. объективных и субъективных показателей деятельности, отмечают Т.А. Жалагина, А.С. Соколова, А.К. Маркова [9; 17]. В.А. Толочек раскрывает профессиональную успешность как комплексное явление, оцениваемое по следующим параметрам: 1) по прямым показателям эффективности; 2) с учетом административных актов, фиксирующих дисциплинарные взыскания, продвижения по службе; 3) по экспертной оценке успешности деятельности работника руководителями, коллегами, клиентами; 4) по оценкам эффективности, даваемым самими субъектами труда [22]. Причем в рамках данного подхода подчеркивается, что внешняя оценка не является абсолютно объективным показателем, её справедливость или ошибочность зачастую трудно доказать, поэтому она нуждается в дополнении внутренней оценкой. В свою очередь игнорирование внешней оценки крайне ограничивает изучение феномена, так как профессиональная успешность, несомненно, связана с объективными результатами деятельности и внешними оценками деятельности, преломленными в самооценке субъекта.

Основываясь на соотношении внешней и внутренней оценок профессиональной успешности личности, Л.И. Дементий и О.П. Нечепоренко предлагают различать: 1) объективно и субъективно успешную личность; 2) объективно успешную и при этом субъективно неуспешную личность; 3) объективно неуспешную / субъективно успешную личность; 4) объективно и субъективно неуспешную личность [7]. Наиболее гармоничным авторам представляется первое сочетание (тип личности), остальные отражают определенный уровень дисбаланса между внешней объективной оценкой профессиональной деятельности и внутренним субъективным переживанием результатов деятельности.

Таким образом, будучи предметом изучения в психологии, философии, этике, эстетике, социологии, феномен успеха раскрывается

в отношении к объективному достижению субъекта в конкретной деятельности, феномен успешности – в отражении и субъективном переживании успеха, условий и возможности его достижения. Личность может быть нацелена на успех, как на конкретный результат, и на развитие успешности как особого качества, реализующего значимый смысл в процессе достижения успеха. Профессиональная успешность, раскрывающаяся в совокупности представлений личности о собственных профессиональных достижениях, может выступать мотивом профессионального роста и развития или основанием для смены места работы, деятельности, профессии.

Цель, материалы и методы исследования

Целью настоящего исследования, осуществленного совместно с Н.Н. Стешенко, выступило изучение личностных особенностей специалистов Call-центра в связи с объективными и субъективными показателями успешности их профессиональной деятельности. В качестве респондентов исследования выступили 80 сотрудников компании «МегаФон» (г. Ростов-на-Дону), работающих в должности «оператор контактного центра». Стаж работы – от 3 месяцев до 5 лет, возраст – от 18 до 40 лет. В исследовании приняли участие 20 мужчин и 60 женщин. В исследовании применялись следующие методы: 1) метод анкетирования; 2) метод психологического тестирования («16-ти факторный личностный опросник» Р. Кеттелла; опросник «Уровень субъективного контроля» (УСК) Дж. Роттера; методика изучения синдрома адаптированности личности к профессии Дембо-Рубинштейн в модификации С.Т. Джанерьян); 3) методы математической статистики.

Как свидетельствуют результаты приведенного нами обзора литературы, успешность профессиональной деятельности предлагается оценивать через качество и количество произведенной продукции. Однако данные параметры непросто оценить в сфере обслуживания, в частности в рамках Call-центра. В настоящем исследовании объективными показателями успешности профессиональной деятельности сотрудников выступили: 1) скорость обслуживания (насколько оперативно сотрудник предоставляет клиентам необходимую информацию,

насколько быстро он ориентируется в соответствующих программах и находит ответы на поступающие вопросы); 2) экспертная оценка (средняя оценка менеджером по ряду утвержденных в организации критериев); 3) оценка качества работы сотрудника абонентами. Очевидно, два последних показателя характеризуются большой долей субъективности. «Объективными» здесь они называются в соответствие с установившейся психологической традицией противопоставлять внешнюю оценку профессиональной успешности как объективную внутренней, субъективной оценке.

В ходе теоретического исследования нами было выдвинуто предположение о том, что профессиональная успешность специалистов Call-центра, оцененная по объективным и субъективному показателям, может оказаться связанной с разными их личностными особенностями.

Результаты исследования и их обсуждение

Прежде всего, отметим, что связь между объективными оценками и самооценкой успешности профессиональной деятельности специалистов Call-центра обнаружена не была. Далеко не все сотрудники, имеющие высокий рейтинг в компании, считают свою деятельность успешной. И наоборот: те, кто высоко оценивают свою успешность в компании, необязательно по достоинству оценены руководством. Данный результат побуждает нас задуматься о той психологической реальности, которая скрыта за внешней (экспертной) и внутренней (субъективной) оценками успешности. Любая оценка деятельности включена в механизм ее регуляции и призвана выступать стимулом для ее субъекта к сохранению или повышению ее качества. Однако в ситуации, когда успешность профессиональной деятельности оценивается внутренним экспертом (например, менеджером), объектом оценки становятся конкретные поведенческие (отнесем сюда и эмоциональные), внешне наблюдаемые, хотя и не всегда объективно фиксируемые (!) проявления активности сотрудника, сопряженные с целями и ценностями организации. Его личность во всей ее многоплановости и многоаспектности в этом процессе как бы «выносятся за скобки»; она не может (и не должна) быть оценена организацией; она

предполагается, но не задает реального контекста для осуществления оценки. Целью внешней оценки успешности деятельности специалиста (помимо определения размера вознаграждения) заключается в его мотивации на качественное решение поставленных перед ним профессиональных и организационных задач.

Психологическая сущность оценки успешности профессиональной деятельности самим субъектом совсем иная. Результаты деятельности в этом случае оцениваются в связи со всей совокупностью представлений личности о своем прошлом и будущем [5], в контексте ее ожиданий и перспектив, с учетом профессионального и жизненного опыта, собственных способностей и уже достигнутых результатов, в соответствии с местом профессиональной сферы в ее жизненной иерархии, в системе ценностей, которые выступают «критериями оценки как всей жизни личности, так и отдельных ее поступков и действий» [6, с. 89]. Таким образом, процесс оценивания результатов профессиональной деятельности личностью разворачивается в трехмерном пространстве, заданном хронологической, сферо-жизненной и ценностной осями.

Поэтому несовпадение внешних и внутренних оценок успешности психологически обосновано в силу того, что не только их источник (и в одном, и в другом случае во многом субъективный), но и функции, а также вовлекаемые в процесс оценивания параметры и эталоны различаются. Вместе с тем, объяснить данный факт однозначно сложно, поскольку, с одной стороны, субъективная оценка своей профессиональной успешности сотрудником, в отличие от внешней оценки отдельных его проявлений в конкретных профессиональных ситуациях, обусловлена всей его личностью, с другой – она действительно может быть неадекватной или оторванной от контекста корпоративных целей и ценностей.

Обратимся к результатам изучения связи объективных показателей успешности профессиональной деятельности респондентов с их личностными особенностями. Показатель «скорость обслуживания» положительно коррелирует с фактором Q_2 «зависимость от группы – самодостаточность» методики Р. Кеттелла ($r=0,32$ при

$p < 0,05$), отрицательно – с факторами MD «адекватная самооценка – неадекватная самооценка» ($r = -0,26$ при $p < 0,05$) и Q_4 «расслабленность – напряженность» ($r = -0,38$ при $p < 0,05$). Другими словами, чем большей самостоятельностью в принятии решений характеризуется сотрудник, чем он более независим от поддержки других людей и находчив, тем более оперативно он предоставляет клиентам необходимую информацию и находит ответы на поступающие вопросы. Это вполне объяснимо, поскольку самостоятельность в данном случае объективно экономит время. Интересно другое: скорость обслуживания клиентов выше у сотрудников низко мотивированных и, кроме того, неуверенных в себе и излишне самокритичных. Учитывая, что связь между показателями скорости обслуживания и положительной оценкой со стороны абонента не выявлена, вполне можно предположить, что за высокой скоростью обслуживания может быть скрыт не столько мотив «быстрее обслужить клиента», сколько желание быстрее свернуть разговор, поскольку известно, что «время всегда спорит с качеством». Следует отметить, что показатель скорости обслуживания является одним из ключевых в работе операторов и отражает их рейтинг среди сотрудников. Конечно, он единственный может быть объективно измерен, но вопрос о том, какое содержание профессиональной деятельности за ним скрыто, остается открытым.

Для специалистов, более высоко оцениваемых клиентами, характерны более низкие оценки по факторам A «замкнутость – общительность» ($r = -0,34$ при $p < 0,05$), I «жесткость – чувствительность» ($r = -0,38$ при $p < 0,05$) и Q_4 «расслабленность – напряженность» ($r = -0,23$ при $p < 0,05$). Снова обладателями более высоких оценок оказались сотрудники Call-центра, характеризующиеся мотивационной расслабленностью и апатичностью. Кроме того, высоко оцениваются клиентами респонденты более замкнутые, что противоречит одному из основных требований к оператору – коммуникабельности, умению налаживать и поддерживать контакт в ходе консультирования. Вместе с тем, другая сторона данного фактора – точность и объективность – в сочетании с низкой чувствительностью, реалистичностью суждений и практичностью позволяет заключить, что абоненты ценят в операторах Call-центра

не столько эмпатию и умение оказать эмоциональную поддержку, сколько конкретные действия и готовность к урегулированию сложных ситуаций. Кстати, нечувствительность и практичность вполне могут рассматриваться как преимущество операторов в ситуации общения с эмоционально несдержанными клиентами [23].

Более высокую оценку профессиональной деятельности со стороны внутреннего эксперта компании получили специалисты с более низкими оценками по факторам С «эмоциональная нестабильность – эмоциональная стабильность» ($r = -0,24$ при $p < 0,05$), Е «подчиненность-доминантность» ($r = -0,4$ при $p < 0,05$), Q_3 «низкий самоконтроль – высокий самоконтроль» ($r = -0,38$ при $p < 0,05$) и Q_4 «расслабленность – напряженность» ($r = -0,38$ при $p < 0,05$). Другими словами, менеджеры более высоко оценивают успешность деятельности сотрудников, для которых характерно: стремление избегать споров в проблематичных ситуациях и уступчивость, проистекающая из эмоциональной нестабильности; любезность, тактичность и услужливость; послушность и подчиненная позиция; невротичность. Складывается впечатление, что менеджеры более высоко оценивают сотрудников, которые демонстрируют позицию подчинения или действительно послушны авторитетному руководству. Кроме того, высоко оцениваются менеджерами сотрудники с выраженной интернальностью в области достижений ($r = 0,45$ при $p < 0,05$) и экстернальностью в области неудач ($r = -0,36$ при $p < 0,05$). Мы склонны полагать, что подобное сочетание показателей у сотрудников Call-центра, постоянно находящихся в ситуации оценивания и внешнего контроля своей деятельности, способствует своеобразной «саморекламе», обеспечиваемой естественно уверенной манерой заявлять о собственных успехах и оправдываться в ситуации недоработок.

Рассмотрим результаты изучения связи субъективного показателя успешности профессиональной деятельности респондентов с их личностными чертами. Положительная корреляция обнаружена между самооценкой успешности деятельности и факторами С «эмоциональная нестабильность – эмоциональная стабильность» ($r = 0,25$ при $p < 0,05$), G «подверженность чувствам – высокая нор-

мативность поведения» ($r=0,25$ при $p<0,05$) и Q2 «зависимость от группы – самодостаточность» ($r=0,37$ при $p<0,05$). Эмоциональная устойчивость и зрелость, работоспособность и способность управлять ситуацией – профессионально важные качества сотрудника Call-центра, которому в оперативном режиме приходится одновременно обращаться к разным источникам информации и поддерживать контакт с разными, в том числе и трудными, клиентами. Психологический портрет специалиста, высоко оценивающего свою деятельность в компании, дополняют такие черты, как добросовестность и самостоятельность в принятии решений. Сочетание таких качеств «субъективно успешных» специалистов Call-центра, как эмоциональная устойчивость, настойчивость в достижении целей и независимость в одобрении со стороны коллег, позволяют сделать прогноз о долговременном сохранении их работоспособности и даже удовлетворенности деятельностью в условиях расхождения собственной оценки успешности с оценками экспертов компании.

Заключение. Итак, психологическое содержание феноменов успеха и успешности различны: если успех есть результат отношения субъекта к объективным достижениям в конкретной деятельности, то успешность раскрывается в отражении и субъективном переживании успеха, условий и возможности его достижения. Профессиональная успешность рассматривается как интегральная характеристика личности и важная составляющая ее профессионального самосознания.

Результаты проведенного исследования свидетельствуют о несовпадении объективных (внешних) и субъективной (внутренней) оценок успешности профессиональной деятельности специалистов Call-центра. Различаются также и их личностные особенности, связанные с этими оценками. Сходство обнаружено только в психологических портретах «объективно успешных» по критерию «скорость обслуживания» и «субъективно успешных» специалистов Call-центра и только в свойственной им самостоятельности принятия решений.

Специалисты с высокими экспертными оценками по показателю «скорость обслуживания» низко мотивированы, не уверены в себе и излишне самокритичны. Сотрудники, более высоко оцениваемые

клиентами, характеризуются мотивационной расслабленностью, замкнутостью, низкой чувствительностью, реалистичностью суждений и практичностью. Более высоко оцениваются внутренними экспертами компании специалисты уступчивые и эмоционально нестабильные, выбирающие в общении подчиненную позицию, интернальные в области достижений и экстернальные в области неудач. Эмоциональная устойчивость и зрелость, работоспособность и способность управлять ситуацией, добросовестность и самостоятельность в принятии решений – черты, свойственные специалистам Call-центра, высоко оценивающим успешность своей деятельности в компании.

Причину таких кардинальных отличий мы видим в различии источника и, главным образом, – функций экспертной оценки и самооценки профессиональной деятельности специалиста. Задача внешней оценки – стимулировать, мотивировать сотрудника к более качественному выполнению возложенных на него задач. (Кстати, все более высокие объективные оценки получили низко мотивированные к деятельности респонденты. Вероятно, они нуждаются во внешней оценке для побуждения себя к выполнению задач). Внутренняя оценка, если она адекватна, должна стимулировать не только и не столько к качественному выполнению заданий, сколько к профессиональному развитию и самореализации; она лежит в основе выработки индивидуального стиля деятельности и может компенсировать недостаточную реализацию личности в других сферах жизни. Анализ полученных результатов привел нас к выводу о том, что процесс оценивания личностью результатов собственной профессиональной деятельности разворачивается в трехмерном пространстве, заданном хронологической, сферо-жизненной и ценностной осями.

Результаты настоящего исследования расширяют область существующих теоретических представлений о психологических особенностях успешного специалиста сферы обслуживания и о соотношении объективных и субъективных показателей успешности деятельности. Практическая значимость заключается в возможности использовать полученные данные для анализа профессиональной успешности сотрудников представителями отдела персонала, отдела по развитию и

обучению сотрудников, руководителями подразделений в организациях сферы обслуживания. Полученные результаты могут также стать основой для анализа и усовершенствования существующей в конкретной компании системы оценки персонала, которая характеризуется внутренней противоречивостью, выдвигая требования, качественное выполнение которых предполагает разные, иногда – противоположные навыки и личностные особенности специалиста.

Список литературы

1. Абульханова-Славская К.А. Стратегии жизни. М.: Мысль, 1991. 215 с.
2. Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: Переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. 1994. № 1. С. 25–29.
3. Балецкая Л.Н. Атрибуты профессионального успеха // Современные проблемы науки и образования. 2013. № 4. С. 338–341.
4. Банкин А. Современный Call-центр: взгляд изнутри // Marketer.ru. URL: <http://www.marketer.ru/adv/direkt-marketing/sovremennyj-call-centr-vzglyad-iznutri/> (дата обращения: 03.11.2016).
5. Белова Е.В. Профессиональные представления личности как условие ее успешного профессионального становления // Профессиональные представления. 2014. № 1 (6). С. 24–33.
6. Гомонова Е.Н., Денисова Е.Г., Прокопьева Е.В. Теоретический анализ основных подходов к пониманию феномена убеждений личности // Современные проблемы и перспективы развития педагогики психологии. Сборник материалов 2-й международной научно-практической конференции. Махачкала, 2013. С. 88–94.
7. Дементий Л.И., Нечепоренко О.П. Личностные особенности и типология успешных и неуспешных личностей // Вестник Омского университета. 2011. № 2. С. 277–284.
8. Джанерьян С.Т. Системное исследование профессиональной Я-концепции // Системное исследование индивидуальности человека [Под ред. В.В. Белоуса и И.В. Боязитовой]. Пятигорск, 2011. С. 21–44.
9. Жалагина Т.А., Соколова А.С. Психологические основы успешности профессиональной деятельности // Вестник Тверского го-

- сударственного университета. Серия: Педагогика и психология. 2013. № 4. С. 31–37.
10. Зотова Н.Н., Родина О.Н. Индивидуально-личностные особенности и успешность профессиональной подготовки студентов-психологов // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2009. № 1. С. 53–56.
 11. Карачарова Ю.А. Профессиональная успешность человека и критерии ее оценки // Актуальные вопросы современной науки. 2009. № 6–3. С. 62–67.
 12. Конюхова Т.В., Конюхова Е.Т. Изучение проблемы успеха и успешности личности в контексте междисциплинарного подхода // Известия Томского политехнического университета. 2009. Т. 314. № 6. С. 112–166.
 13. Корнеева Л.Н. Профессиональная психология личности. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. [Под ред. Г.С. Никифорова]. СПб.: СПбУ, 1991. С. 61–74.
 14. Корниенко А.В. Личность как фактор профессиональной успешности менеджеров по продажам // Мир науки, культуры, образования. 2014. № 3 (46). С. 163–166.
 15. Кричевский Р.Л. Психология профессиональной карьеры // Психология профессиональной деятельности. [Под общ. ред. А.А. Деркача]. М., 2006. С. 82–85.
 16. Крюкова Т.Л., Сапоровская В.Д. Молодежь, стресс и копинг: изучение психологического совладания. Функциональные состояния субъекта труда в социальном поведении личности // Тезисы докладов Всероссийского симпозиума «Личность и общество: актуальные проблемы современной психологии». Кострома: Изд-во КГУ, РПО, 2000. С. 95–98.
 17. Маркова А.К. Психология профессионализма. М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. 308 с.
 18. Нефедова Н.И. Социальные представления об успехе // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 7: Философия. Социология и социальные технологии. 2003. № 3. С. 141–147.
 19. Овчинников М.В., Циринг Д.А. Научно-педагогическая деятельность: критерии успешности // Инновационные проекты и программы в образовании. 2014. № 2. С. 3–6.

20. Самоукина Н.В. Психология профессиональной деятельности. 2-е изд. СПб.: Питер, 2003. 224 с.
21. Теплинских М.В. Концептуальные подходы к проблеме определения успешности профессиональной деятельности специалистов социальной сферы // Сибирский психологический журнал. 2007. № 25. С. 92–97.
22. Толочек В.А. Современная психология труда: Учебное пособие. СПб.: Питер, 2006. 479 с.
23. Шкурко Т.А., Зинченко Е.В., Сериков Г.В. Актуальные вопросы теории и практики психологической помощи личности в трудной жизненной ситуации // Российский психологический журнал. 2009. Т. 6. № 4. С. 25–28.
24. Boudreau J.W., Boswell W.R., Judge T.A. Effects of personality on executive career success in the United States and Europe // Journal of Vocational Behavior, 2001, vol. 58, pp. 53–81.
25. Holland J.L. Making Vocational Choices a Theory of Career. New Jersey, 1973, 150 p.
26. Mukherjee K., Hogarth R.M. The N-Effect: Possible effects of differential probabilities of success // Psychological Science, 2010, vol. 21, pp. 745–747.
27. Roe A. The Psychology of Occupations. N.Y., 1956, 327 p.
28. White R.W. Strategies of adaptation: An attempt at systematic description // Coping and adaptation. [Ed. by G.V. Coelho, D.A. Hamburg, J.E. Adams]. New York: Basic Books, 1974, pp. 47–68.

References

1. Abul'khanova-Slavskaya K.A. *Strategii zhizni* [The Strategies of Life]. Moscow: Mysl' Publ., 1991, 215 p.
2. Antsyferova L.I. *Psikhologicheskiy zhurnal* [Psychological Journal], 1994, no. 1, pp. 25–29.
3. Baletskaya L.N. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya* [Modern Problems of Science and Education], 2013, no. 4, pp. 338–341.
4. Bankin A. *Sovremennyy koll-tsentr: vzglyad iznutri* [Modern Call-Center: a look inside]. <http://www.marketer.ru/adv/direkt-marketing/sovremennyyj-call-centr-vzglyad-iznutri/> (accessed March 11, 2016).

5. Belova E.V. *Professional'nye predstavleniya* [Professional Representations], 2014, no. 1 (6), pp. 24–33.
6. Gomonova E.N., Denisova E.G., Prokop'eva E.V. *Sbornik materialov 2-y mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii "Sovremennye problemy i perspektivy razvitiya pedagogiki psikhologii"* [Proc. 2th Int. Scientific-Practical Conf. "Modern Problems and Prospects of Development of the Pedagogy of Psychology"]. Makhachkala, 2013, pp. 88–94.
7. Dementiy L.I., Necheporenko O.P. *Vestnik Omskogo universiteta* [Bulletin of Omsk University], 2011, no. 2, pp. 277–284.
8. Dzhaner'yan S.T. *Sistemnoe issledovanie individual'nosti cheloveka* [A Systematic Study of Human Individuality]. Pyatigorsk, 2011, pp. 21–44.
9. Zhalagina T.A., Sokolova A.S. *Vestnik Tverskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pedagogika i psikhologiya* [Bulletin of Tver State University. Series: Pedagogy and Psychology], 2013, no. 4, pp. 31–37.
10. Zotova N.N., Rodina O.N. *Vestnik MGU. Seriya 14. Psikhologiya* [Bulletin of Moskovskiy Gos. Univ. Series 14. Psychology], 2009, no. 1, pp. 53–56.
11. Karacharova Yu.A. *Aktual'nye voprosy sovremennoy nauki* [Actual Questions of Modern Science], 2009, no. 6–3, pp. 62–67.
12. Konyukhova T.V., Konyukhova E.T. *Izvestiya Tomskogo politekhnicheskogo universiteta* [Bulletin of the Tomsk Polytechnic University], 2009, Vol. 314, no. 6, pp. 112–166.
13. Korneeva L.N. *Professional'naya psikhologiya lichnosti. Psikhologicheskoe obespechenie professional'noy deyatel'nosti* [Vocational Psychology of Personality. Psychological Support of Professional Activity]. Saint Petersburg: Sankt-Perburgskiy Gos. Univ., 1991, pp. 61–74.
14. Kornienko A.V. *Mir nauki, kul'tury, obrazovaniya* [The World of Science, Culture, Education], 2014, no. 3 (46), pp. 163–166.
15. Krichevskiy R.L. *Psikhologiya professional'noy deyatel'nosti* [Psychology of Vocational Activity]. Moscow, 2006, pp. 82–85.

16. Kryukova T.L., Saporovskaya V.D. *Tezisy докладov Vserossiyskogo simpoziuma «Lichnost' i obshchestvo: aktual'nye problemy sovremennoy psikhologii»* [Abstracts of All-Russian Symp. “The Personality and the Society: Actual Problems of Modern Psychology”]. Kostroma: Kostromskoy Gos. Univ., 2000, pp. 95–98.
17. Markova A.K. *Psikhologiya professionalizma* [Psychology of Professionalism]. Moscow, 1996, 308 p.
18. Nefedova N.I. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 7: Filosofiya. Sotsiologiya i sotsial'nye tekhnologii* [Bulletin of Volgograd State University. Series 7: Philosophy. Sociology and Social Technologies], 2003, no. 3, pp. 141–147.
19. Ovchinnikov M.V., Tsiring D.A. *Innovatsionnye proekty i programmy v obrazovanii* [Innovative Projects and Programs in Education], 2014, no. 2. pp. 3–6.
20. Samoukina N.V. *Psikhologiya professional'noy deyatel'nosti* [Psychology of Vocational Activity]. Saint Petersburg: Piter Publ., 2003, 224 p.
21. Teplinskikh M.V. *Sibirskiy psikhologicheskiy zhurnal* [Siberian Psychological Journal], 2007, no. 25, pp. 92–97.
22. Tolochek V.A. *Sovremennaya psikhologiya truda* [Modern Psychology of Labor]. Saint Petersburg: Piter Publ., 2006, 479 p.
23. Shkurko T.A., Zinchenko E.V., Serikov G.V. *Rossiyskiy psikhologicheskiy zhurnal* [Russian Psychological Journal], 2009, V. 6, no. 4, pp. 25–28.
24. Boudreau J.W., Boswell W.R., Judge T.A. Effects of personality on executive career success in the United States and Europe // *Jornal of Vocational Behavior*. 2001. Vol. 58, pp. 53–81.
25. Holland J.L. *Making Vocational Choices a Theory of Career*. New Jersey, 1973. 150 p.
26. Mukherjee K., Hogarth R.M. The N-Effect: Possible effects of differential probabilities of success // *Psychological Science*. 2010. Vol. 21, pp. 745–747.
27. Roe A. *The Psychology of Occupations*. N.Y., 1956. 327 p.
28. White R.W. Strategies of adaptation: An attempt at systematic description // *Coping and adaptation*. [Ed. by G.V. Coelho, D.A. Hamburg, J.E. Adams]. New York: Basic Books, 1974, pp. 47–68.

ДАННЫЕ ОБ АВТОРАХ

Белова Екатерина Владимировна, доцент кафедры социальной психологии и психологии личности, кандидат психологических наук, доцент

Южный федеральный университет, Академия психологии и педагогики

пр. М. Нагибина, 13, г. Ростов-на-Дону, Ростовская область, 344038, Российская Федерация

prokopeon@mail.ru

Researcher-ID: R-2529-2016

Зинченко Елена Валерьевна, доцент кафедры социальной психологии и психологии личности, кандидат психологических наук, доцент

Южный федеральный университет, Академия психологии и педагогики

пр. М. Нагибина, 13, г. Ростов-на-Дону, Ростовская область, 344038, Российская Федерация

el-val-zin@mail.ru

DATA ABOUT THE AUTHORS

Belova Ekaterina Vladimirovna, Associate Professor of the Department of Social Psychology and Psychology of Personality, Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor

South Federal University, Academy of Psychology and Pedagogy 13, M. Nagibin Av., Rostov-on-Don, Rostovskaya oblast', 344038, Russian Federation

prokopeon@mail.ru

Zinchenko Elena Valer'evna, Associate Professor of the Department of Social Psychology and Psychology of Personality, Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor

South Federal University, Academy of Psychology and Pedagogy 13, M. Nagibin Av., Rostov-on-Don, Rostovskaya oblast', 344038, Russian Federation

el-val-zin@mail.ru