

УДК [159.923.2:32.3326]:640.43

Негруца В.А.

СВЯЗЬ ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ РЕСТОРАТОРА С ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ЕЮ

Ключевые слова: ресторанный бизнес, личность, деятельность, эффективность, удовлетворенность, риск, мотивация достижения, настойчивость.

Изучение условий предпринимательской деятельности в сфере ресторанного бизнеса позволило подразделить их на две подгруппы: общие предпринимательские и частные условия деятельности. Выявлено, что деятельность специалистов в сфере ресторанного бизнеса характеризуется ориентацией на получение прибыли, креативностью и инновационностью, рисковым характером. Среди частных условий предпринимательской деятельности в сфере ресторанного бизнеса в качестве значимых названы: уровень профессиональной подготовки персонала; априорная ориентация на интересы клиента, сочетающие потребность в получении качественных услуг и безопасности; знание специфики ресторанных услуг, социокультурная «нагруженность» деятельности. Сочетание общих предпринимательских и частных условий реализации деятельности в сфере ресторанного бизнеса предъявляет особые требования к личностным качествам ресторатора.

Изучение работ, посвященных психологическим особенностям субъектов предпринимательской деятельности, позволило установить, что к ним относят качества, которые лежат в разных областях: в интеллектуальной, эмоционально-волевой, коммуникативной, мотивационной, ценностно-смысловой и нравственной. Попытки выделить ведущее свойство личности предпринимателя не увенчались успехом. В силу сложности реализуемой деятельности личность предпринимателя характеризуется комплексом взаимосвязанных свойств, определяющих его успешность. Неэффективным оказалось и рассмотрение психологических особенностей предпринимателя «вообще», так как на свойства его личности оказывают влияние условия реализации конкретного вида пред-

принимательской деятельности. Отсюда был сделан вывод о необходимости специального изучения личностных качеств ресторатора как субъекта предпринимательской деятельности.

При изучении особенностей деятельности предпринимателей в сфере ресторанного бизнеса нами была выявлена приоритетная для них субъективная значимость таких параметров реализуемой деятельности, как эффективность и удовлетворенность.

Под эффективностью предпринимательской деятельности в сфере ресторанного бизнеса следует понимать устойчивое и бесконфликтное функционирование ресторанного заведения в безопасной среде, позволяющее регулярно получать прибыль и осуществлять поступательное совершенствование его материальной и культурной базы.

Под удовлетворенностью предпринимательской деятельностью в сфере ресторанного бизнеса ее субъектами понимается переживание позитивных эмоций в отношении текущего и перспективного функционирования ресторанного заведения, позволяющее выстраивать долгосрочную менеджерскую и маркетинговую политику в отношении его развития.

Нами было установлено, что эффективность и удовлетворенность предпринимательской деятельностью

связаны с готовностью ресторатора на продолжение или прекращение ресторанного бизнеса (таблица).

При этом эффективность и удовлетворенность предпринимательской деятельностью по отдельности не являются достаточным условием готовности ресторатора к продолжению предпринимательской деятельности в сфере ресторанного бизнеса. Наиболее продуктивным в связи с этим является их сочетание.

Будучи высокозначимыми на субъективном уровне, параметры эффективности и удовлетворенности предпринимательской деятельностью в сфере ресторанного бизнеса связаны с определенными чертами личности ресторатора. Для изучения связи личностных особенностей ресторатора с характеристиками его предпринимательской деятельности нами была реализована процедура корреляционного анализа. Устанавливалась корреляционная связь качеств личности ресторатора и двух параметров его предпринимательской деятельности: эффективности и удовлетворенности.

Полученные результаты показали, что эффективность предпринимательской деятельности в наибольшей степени связана с общепредпринимательскими и специальными качествами личности предпринимателя (рис. 1).

Распределение рестораторов по направленности на продолжение/прекращение предпринимательской деятельности в сфере ресторанного бизнеса

Параметр	Уровень	Направленность ресторатора			
		продолжение		прекращение	
		<i>n</i>	%	<i>N</i>	%
Эффективность	Высокий, <i>N</i> = 80	56	70,0	24	30,0
	Низкий, <i>N</i> = 31	3	9,7	28	90,3
Удовлетворенность	Высокий, <i>N</i> = 64	62	96,9	2	3,1
	Низкий, <i>N</i> = 57	2	3,5	55	96,5
Эффективность и удовлетворенность	Высокий, <i>N</i> = 63	63	100,0	0	0
	Низкий, <i>N</i> = 31	0	0	31	100,0

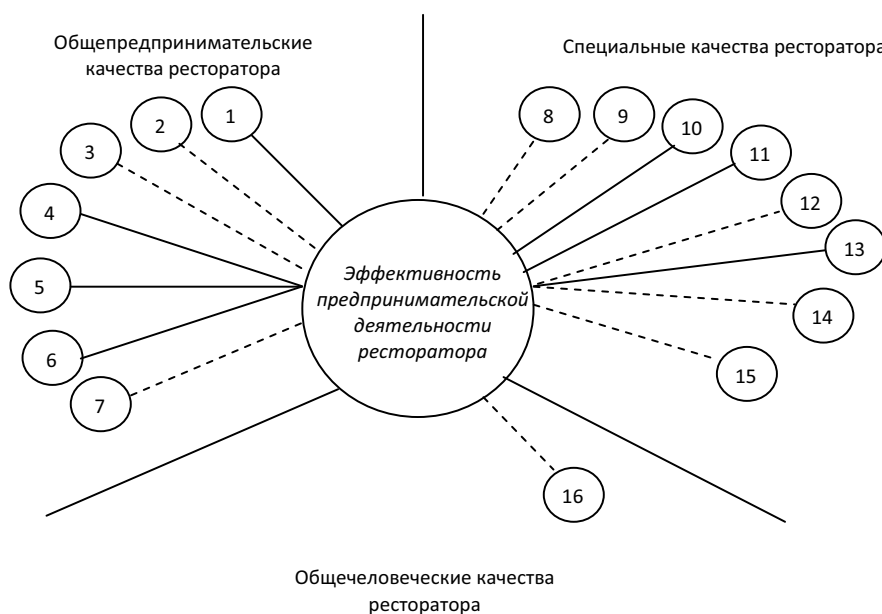


Рис. 1. Интеркорреляционные связи качеств личности ресторатора и эффективности его предпринимательской деятельности (только значимые корреляции, сплошная линия соответствует статистически достоверным связям на уровне $p \leq 0,01$; пунктирная линия соответствует статистически значимым связям на уровне $p \leq 0,05$): 1 – интеллект; 2 – проницательность; 3 – упорство в преодолении препятствий; 4 – способность планировать деятельность; 5 – направленность на задачу; 6 – умение устанавливать деловые контакты; 7 – искушенность; 8 – утонченность; 9 – радикализм; 10 – готовность к риску; 11 – способность контролировать выполнение своей деятельности; 12 – креативность; 13 – мотивация достижения; 14 – увлеченность; 15 – культура; 16 – настойчивость

Анализ выявленных интеркорреляционных связей показывает, что:

1. Статистически достоверные связи ($p \leq 0,01$) эффективности предпринимательской деятельности установлены с общепредпринимательскими качествами ресторатора: интеллект; способность планировать деятельность; направленность на задачу; умение устанавливать деловые контакты; а также со специальными качествами ресторатора: готовность к риску, способность контролировать выполнение своей деятельности, мотивация достижения.

2. Установлены статистически значимые тенденции ($p \leq 0,05$) связи эффективности предпринимательской деятельности со следующими общепредпринимательскими качествами ресторатора: проницательность, упор-

ство в преодолении препятствий, искушенность; со специальными качествами ресторатора: утонченность, радикализм, креативность, увлеченность, культура; а также с общечеловеческим качеством ресторатора: настойчивость.

Таким образом, использование математико-статистического инструментария позволило подтвердить предположение, согласно которому эффективность предпринимательской деятельности связана в первую очередь с общепредпринимательскими и специальными качествами ресторатора.

С учетом того, что все выявленные связи являются положительными, рост эффективности предпринимательской деятельности в сфере ресторанного бизнеса с высокой вероятностью

($p \leq 0,01$) связан с ростом интеллектуальных характеристик ресторатора, с развитием его способности планировать деятельность и контролировать ее выполнение, устанавливать деловые контакты.

Росту эффективности деятельности ресторатора в значительной мере способствует также формирование у него мотивации достижения и направленности на задачу, а также развитие готовности к риску.

Несмотря на незначительное количество работ, раскрывающих психологические особенности рестораторов, полученные нами результаты согласуются с отдельными данными, отмечаемыми в публикациях других исследователей. В частности, в работе Н.Ш. Акаевой указывается, что предприниматели, занятые в сфере услуг (к которым относятся и рестораторы), в общении проявляют достаточную корректность, вежливость, отстраненность, терпимость к окружающим. Очевидно, что ею называются характеристики, которые в нашем исследовании изучались в качестве способности рестораторов устанавливать деловые контакты. Способность ресторатора к установлению деловых контактов основана на его умении четко выстраивать коммуникативное поведение, конкретно определять его цель, оказывать с помощью вербальных и невербальных средств личное влияние на собеседника и т.п. Данные личностные характеристики, в свою очередь, зависят не только от интеллектуальных способностей ресторатора, но и от ряда других не менее важных качеств его личности, установленных в нашем исследовании.

Немалый вклад в эффективность предпринимательской деятельности вносит способность к регуляции своей деятельности. Подтверждением наших

научных результатов являются данные других авторов, показывающих, что предприниматели в сфере услуг обладают способностью к регуляции своего поведения, деятельность предваряют планированием, оценкой возможных шансов на успех [1].

Близкими к этому утверждению являются научные выводы С.К. Рощина, согласно которым современный преуспевающий предприниматель ориентируется прежде всего на собственный анализ и оценку информации, мало подвержен конформистским влияниям, стремится прогнозировать развитие событий [6]. Данная особенность применительно к личности ресторатора в нашем исследовании изучена как способность к планированию деятельности и контролю ее выполнения.

Роль мотивации и направленности в структуре личностных качеств предпринимателя отмечалась в работах А.В. Карпова, в которых описываются субъектные детерминанты деятельности, находящиеся в основе ее эффективной реализации [2]. С.Н. Паркинсон к свойствам личности успешного предпринимателя относит преобладание мотивации достижения успеха над проявлением мотивации избегания неудач.

А.Е. Чириковой на материале российской бизнес-элиты вскрыт принцип построения ею ценностной структуры. Суть его сводится к тому, что достижение цели побуждает к новой цели. Новая цель становится предпочтительнее прошлой, возникает субъективное ощущение недостижения собственных целей у предпринимателей, относимых обществом к успешным. В их сознании собственные достижения нивелируются наличием достаточно серьезных, но пока не достигнутых целей. Такое отношение к достижениям позволяет поддерживать внутреннюю

мотивацию деятельности на необходимом уровне [7].

Что касается готовности ресторатора к риску, то данная черта в качестве предпосылки эффективности предпринимательской деятельности отмечается во многих исследовательских работах. При этом отмечалось, что для предпринимателя неприемлемы крайние значения готовности к риску как не позволяющие добиться высоких результатов в сложных условиях предпринимательской деятельности. Наиболее благоприятным личностным качеством называется склонность к умеренному риску. В частности, Р. Брокхауз выявил, что наиболее успешные предприниматели субъективно готовы к умеренному риску [5]. Полученные данные позволяют сделать вывод, что благоприятным для роста эффективности предпринимательской деятельности может оказаться также развитие у ресторатора проницательности, упорства в преодолении препятствий, искушенности, утонченности, радикализма, креативности, увлеченности и культуры, прежде всего в сфере ресторанного бизнеса.

Ранее было установлено, что предприниматели, занятые в сфере услуг, эмоционально зрелы, спокойны, уверены в себе, постоянны в планах и привязанностях; серьезно и реалистично воспринимают свое окружение, в полной мере осознают требования действительности, защищены от случайных колебаний настроения; ко всему подходят разумно [1]. Это описание соответствует чертам личности зрелого, искушенного в делах предпринимателя-ресторатора.

Обоснованием значимости черт креативности и радикализма является эффективное существование бизнеса в конкурентной среде. Такая среда, обостряя противоречия, слабые стороны

и недоработки, побуждает избегать стереотипов, осуществлять поиск нестандартных решений, чувствуя их новизну и способы подачи. Соответственно, для успешности предпринимателя в сфере ресторанного бизнеса необходимо уметь чутко воспринимать время, отслеживать новинки в сфере своей деятельности, быть готовым на нестандартные, неординарные решения, позволяющие повысить эффективность функционирования заведения.

Выявлена связь эффективности деятельности ресторатора с настойчивостью, что может быть объяснено ее близостью к направленности на задачу и мотивации достижения как специальному качеству личности. Значимость настойчивости как черты личности ресторатора подтверждается и другими исследователями. По данным Н.Ш. Акаевой, настойчивость соответствует таким характеристикам предпринимателя в сфере услуг, как постоянство в планах и привязанностях, способность к агрессивному отстаиванию своих прав на самостоятельность.

Близкими к данному выводу являются исследовательские результаты Т.В. Корниловой, которая среди 15 характеристик мотивационных тенденций наибольший количественный индекс присвоила выносливости, или стойкости в достижении целей; самопознанию и доминированию; желанию и умению доводить начатое дело до конца; стремлению к познанию себя; готовности брать на себя функции лидера и оказывать давление на других людей [3]. Данные характеристики личности могут проявляться в настойчивости, лежащей в основе эффективности предпринимательской деятельности в сфере ресторанного бизнеса.

Иная психологическая картина была выявлена на основе изучения связей

удовлетворенности предпринимательской деятельностью и качества ресторатора. Установлено несколько статистически значимых связей, характеризующих соответствие качеств личности ресторатора и его субъективной удовлетворенности реализуемой предпринимательской деятельностью (рис. 2).

Наибольшее количество статистически значимых связей удовлетворенности рестораторов своей предпринимательской деятельностью установлено с общечеловеческими качествами. Обратим внимание на то, что удовлетворенность рестораторов наиболее тесно ($p \leq 0,01$) связана с их состоянием рефлексивности, самоуважения и жизнелюбия. Соответственно, можно предполагать, что рост рефлексивности, самоуважения и жизнелюбия рестораторов с высокой степенью ве-

роятности (не менее 99%) будет сопровождаться возрастанием удовлетворенности своей предпринимательской деятельностью.

Обнаружена также статистически значимая ($p \leq 0,05$) связь удовлетворенности рестораторов предпринимательской деятельностью с готовностью к самопознанию, порядочностью и терпимостью. При положительных связях в данном случае с вероятностью не менее 95% развитие у рестораторов готовности к самопознанию, порядочности и терпимости должно сопровождаться ростом удовлетворенности своей деятельностью.

Обозначенные качества в составе характеристик ресторатора ранее были описаны в работах других исследователей. Так, достаточную терпимость к окружающим предпринимателей сферы ресторанного бизнеса выяви-

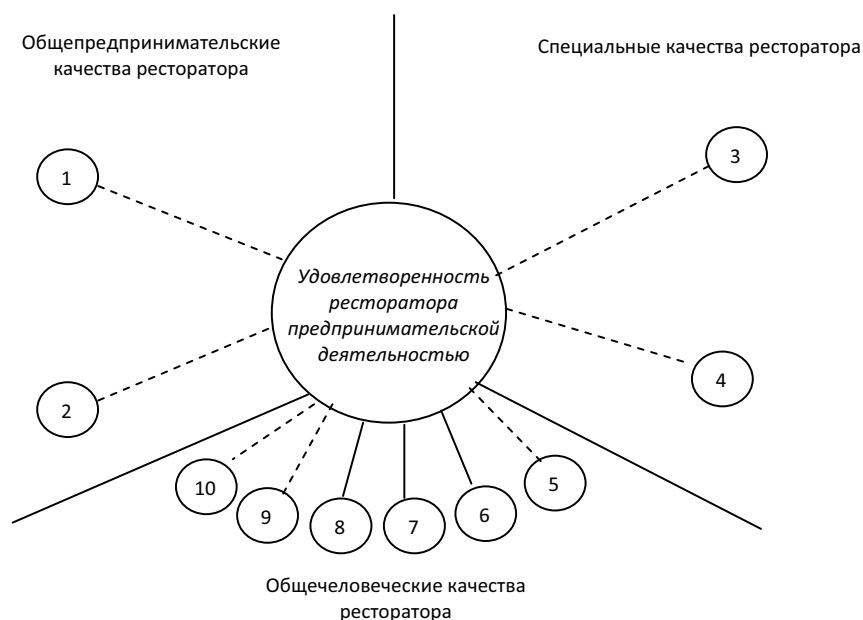


Рис. 2. Интеркорреляционные связи качеств личности ресторатора и его удовлетворенности предпринимательской деятельностью (только значимые корреляции, сплошная линия соответствует статистически достоверным связям между параметрами на уровне $p \leq 0,01$; пунктирная линия соответствует статистически значимым связям на уровне $p \leq 0,05$): 1 – независимость; 2 – любознательность; 3 – эмоциональная устойчивость; 4 – увлеченность; 5 – готовность к самопознанию; 6 – рефлексивность; 7 – самоуважение; 8 – жизнелюбие; 9 – порядочность; 10 – терпимость

ла Б.Р. Тамбиева. Ею отмечалось, что адекватная самооценка и реальное восприятие действительности согласуются, по сути, с установленной нами у рестораторов развитостью рефлексивности личности [4].

Обнаружены также единичные тенденции ($p \leq 0,05$) связи удовлетворенности предпринимательской деятельностью и развития у рестораторов общепредпринимательских (независимости и любознательности) и специальных качеств личности (эмоциональной устойчивости и увлеченности). Эмоциональная устойчивость предпринимателей в сфере услуг отмечалась также Н.Ш. Акаевой [1].

Итак, подводя итоги проведенного исследования, отметим, что эффективность предпринимательской деятельности и удовлетворенность ею ресторатора на субъективном уровне представляют собой важнейшие показатели предпринимательской деятельности в ресторанной сфере.

Выявленные особенности качеств личности ресторатора могут выступить основой для совершенствования его предпринимательской деятельности.

Литература

1. Акаева Н.Ш. Зависимость успешности предпринимателей от коммуникативных свойств личности // Вестник университета (Государственный университет управления). 2008. № 9 (47).
2. Карпов А.В. Психология принятия управленческих решений. М.: Юристъ, 1998.
3. Корнилова Т.В., Булычкина В.Г., Корнилов А.П. Личностные предпосылки успешности деятельности брокера // Психологический журнал. 1993. № 1.
4. Котова И.Б., Тамбиева Б.Р. Психология ресторанной сферы. Ростов н/Д: Изд-во РИПК и ППРО, 2011.
5. Психология предпринимательства: хрестоматия: учеб. пособие для факультетов психологических, экономических и менеджмента. Самара: Бахрах-М, 2007.
6. Рощин С.К. Психология успешного предпринимательства в США // Психологический журнал. 1993. № 5.
7. Чирикова А.Е. Личностные предпосылки успешности деятельности российских предпринимателей // Психологический журнал. 1999. № 3.