

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ СОЗДАНИЯ
ЭФФЕКТИВНОЙ КОМАНДЫ В ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ САЛОНА
КРАСОТЫ «МАМАБОСС»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 - Сервис

Института истории и международных отношений
наименование факультета, института

Беспаловой Александры Николаевны
фамилия, имя, отчество

Научный руководитель

Доцент, к.э.н., доцент
должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.А. Фролова
инициалы, фамилия

Зав. кафедрой,
Профессор ,д.э.н., профессор
должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко
инициалы, фамилия

Саратов 2024

Введение. Актуальность проблемы климата в команде и зрелости команды в салонном бизнесе обусловлена стремительным развитием отрасли и усилением конкуренции. Создание благоприятного климата в команде, в котором каждый сотрудник ощущает поддержку и понимание со стороны коллег, а также уровень зрелости команды, определяющий способность команды эффективно решать проблемы и добиваться поставленных целей, становятся важными факторами для успеха салона красоты.

Объектом исследования является коллектив салона красоты «Мамабосс», предмет исследования - социально-психологические методы и условия формирования команды салона красоты.

Цель работы – на основе анализа теоретических аспектов и практики применения социально-психологических методов управления коллективом предложить направления совершенствования социально-психологических условий создания эффективной команды салона красоты «Мамабосс».

Были поставлены следующие задачи работы:

- изучить понятие и сущность команды и командообразования;
- выявить социально-психологические факторы и условия развития команды;
- охарактеризовать инструменты оценки и развития социально-психологических факторов и эффективности команды;
- разобрать организационно-экономическую характеристику салона красоты «Мамабосс»;
- исследовать социально-психологические факторы и их влияние на формирование команды;
- разработать программы, направленные на совершенствование социально-психологических методов управления, процессов и условий социально-психологического климата, влияющих на командную работу;
- рассчитать затраты и эффекты от предложенных мероприятий.

В работе использованы следующие методы: теоретический метод –

анализ литературы по данной проблеме, обобщение, классификация и сравнение; практический метод – наблюдение, анкетирование, моделирование.

Практическая значимость исследования заключается в разработке программ совершенствования социально-психологических условий для повышения эффективности командной работы в салоне красоты «Мамабосс».

Изучением социально-психологического климата в коллективе занимались Резник С.Д.¹, Спивак В.А.², Неймер Ю. Л.³, Фетискин Н.П.⁴ и многие др. учёные. Исследование базируется на трудах Р.М. Белбина, И.К. Адизеса, Б. Такмана, А. Ф. Фидлера, К.Э. Сишора. На основании исследований Рэймонд Мередит Белбин⁵ выделил 8 типов ролей, которые исполняет человек в творческом коллективе в зависимости от личностных особенностей и качеств: Председатель, Формирователь, Мыслитель, Исполнитель, Разведчик, Оценщик, Коллективист, Доводчик. И.К. Адизеса⁶ предложил четыре роли менеджера – РАЕІ (производитель результатов — Р, администратор — А, предприниматель — Е и интегратор — І). По мнению автора, сбалансированное выполнение менеджментом компании всех четырёх ролей поможет компании действовать эффективно сейчас и в долгосрочной перспективе. Б. Такмана в 1965 г. опубликовал теорию, получившую общее название «Стадии группового развития Такмана». Согласно его теории, существует четыре фазы развития группы, а именно: формирование, шторм, нормирование, функционирование. В

¹ Резник, Ю. М. Вопросы социальной теории / Ю. М. Резник. – Москва: Издательство Независимого института гражданского общества, 2008. – 71 с.

² Спивак, В. А. Управление персоналом / В. А. Спивак. // Учебное пособие– Москва: Эксмо, 2019. – 21 с.

³ Неймер, Ю. Л. Психологический словарь / Ю. Л. Неймер. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – 640 с.

⁴ Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М.: Институт психотерапии, 2020. – 490 с.

⁵ Белбин, М. Р. Команды менеджеров. Секреты успеха и причины неудач / Р. Мередит Белбин. – Москва: Пер. с англ. М.: НИРО, 2003. – 315 с.

⁶ Адизес, И. К. Развитие лидеров: Как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей // И. К. Адизес. – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 259 с.

1977 году он добавил пятую стадию «Завершение» . А. Ф. Фидлер¹ разработал методику оценки психологической атмосферы в коллективе. В основе лежит метод семантического дифференциала. Оценку группе по предложенным биполярным шкалам дают сами испытуемые. Методика допускает анонимное обследование, а это повышает ее надежность. К.Э. Сишора - создатель методики «Индекс групповой сплоченности Сишора» (Seashore Group Cohesiveness) позволяет оценить степень интеграции группы (рабочего коллектива, учебной группы, класса и т. п.), её сплочения в единое целое.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и приложения. Во введении обозначены цель, задачи и методы исследования. Также обоснована актуальность темы, практическая значимость и определены основные источники получения информации.

В первой главе были изучены теоретические создания социально-психологических условий командной работы в индустрии сервиса. Также были изучены социально-психологические факторы, разобрано понятие социально-психологического климата и его значимость в командообразовании, перечислены социально-психологических факторы эффективности организаций.

Во второй главе дана организационно-экономическая характеристика сети салонов красоты «Мамабосс», были исследованы социально-психологические факторы и их влияние на формирование команды в салоне красоты «Мамабосс», проведены опросы и тестирование среди сотрудников данной сети салонов.

В третьей главе были составлены мероприятия по совершенствованию найденных проблем социально-психологических условий в салоне красоты «Мамабосс», и даны рекомендации по совершенствованию следующих этапов:

¹ Фетискин Н. П. Методика оценки психологической атмосферы в коллективе (по А.Ф. Фидлеру) / Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп // Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – Москва: Изд-во Института Психотерапии, 2002.. – 190-191 с.

набор и отбор кадров, адаптация и обучение новых сотрудников, развитие и формирование команды, контроль и аттестация.

В заключении подведены общие выводы выпускной квалификационной работы. В бакалаврской работе используется 13 таблица, 14 рисунков. Список литературы составляет 34 источника.

Основное содержание работы. Командная работа и социально-психологические условия ее создания становятся все более актуальными в организациях индустрии красоты, в том числе салонах красоты, где работа команды направлена на обеспечение высокого качества услуг и удовлетворение индивидуальных потребностей клиентов. Психологический климат внутри команды, который включает в себя взаимоотношения, уровень доверия, мотивацию и поддержку, имеет решающее значение для успеха командной работы и достижения поставленных целей.

Салон красоты «Мамабосс» представляет собой пример организации, где осознали важность социально-психологических условий в создании эффективной команды. Однако, как и в любой команде, в «Мамабосс» также существуют определенные недостатки в эффективности управления командой, которые требуют дальнейшей разработки и применения мероприятий для улучшения психологического климата и повышения зрелости команды.

«Команда - это небольшая группа людей, взаимодополняющих и взаимозаменяющих друг друга в ходе достижения поставленных целей. Организация команды строится на продуманном позиционировании участников, имеющих общее видение ситуации и стратегических целей и владеющих отработанными процедурами взаимодействия».¹

Большинство исследователей отмечают *три ключевых признака команды*: сотрудничество, разнообразие задач, ответственность за всю работу в целом и ее анализ.

¹ Басенко, В. П. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений: учебное пособие / В. П. Басенко. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 380 с.

Процесс создания эффективной команды - процесс, который происходит динамически и следует за изменениями в команде, во внешней среде, организации и т.д. Только в таком случае процесс образования команд способен предотвратить назревающие и погасить существующие конфликты.

Определение, данное Максвеллом в своих работах, наилучшим образом подходит для понимания: «Командообразование – это совокупность умений и навыков, направленных на формирование эффективных команд, способных достигать высоких результатов в любой сфере деятельности».¹

Важнейшей сферой в пространстве социальных отношений в организации является взаимодействие внутри трудового коллектива.

В отличие от других социальных общностей коллектив характеризуется следующими основными чертами:

- устойчивым взаимодействием, которое способствует прочности и стабильности его существования в пространстве и во времени;
- отчетливо выраженной однородностью состава, то есть наличием признаков, присущих коллективу;
- относительно высокой степенью сплоченности на основе единства взглядов, установок, позиций членов коллектива;
- структурированностью — определенной степенью четкости и конкретностью распределения функций, прав и обязанностей, ответственности между членами коллектива;
- организованностью, то есть упорядоченностью, подчиненностью коллектива определенному порядку ведения совместной коллективной жизнедеятельности;
- открытостью — то есть готовностью к принятию новых членов.

Качественные и количественные показатели всех этих основных черт соединяются понятием «социально-психологический климат коллектива»

¹ Максвелл, Д. Создай команду лидеров / Д. Максвелл. - Минск: ООО Попурри, 2011. – 99с.

Социально-психологический климат (от греч. klima (klimatos) — наклон) — качественная сторона межличностных отношений, проявляющаяся в виде совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе.

Социально-психологических факторы эффективности организаций:

1. Целенаправленность, характеризующая цели совместного взаимодействия, т.е потребности, ценностные ориентации членов организации, средства и способы взаимодействия.

2. Мотивированность, раскрывающая причины трудовой, познавательной, коммуникативной и прочей активности членов организации.

3. Эмоциональность, проявляющаяся в эмоциональном отношении людей к взаимодействию, в специфике эмоциональных, неформальных отношений в организации.

4. Стрессоустойчивость, характеризующая способность организации согласованно и быстро мобилизовать эмоционально-волевой потенциал людей для противодействия деструктивным силам.

5. Интегративность, обеспечивающая необходимый уровень единства мнений, согласованности действий.

6. Организованность, обусловленная особенностями процессов управления и самоуправления.

Одно из важнейших условий эффективности функционирования организаций - наличие в ней благоприятного социально-психологического климата, который включает многие вышеперечисленные факторы.

В качестве основных факторов формирования социально-психологического климата в коллективе, выступают:

- эмоциональное отношение персонала к собственной работе;
- отношения, возникающие между работниками в коллективе;
- отношения, которые возникают между подчиненными и руководством;

- служебно-бытовые факторы, зависящие от организации труда;
- материальные факторы поощрения труда экономического характера.

Методы, применяемые при диагностике социально-психологического климата в группе, команде: анализ документов, анкетирование, интервьюирование, наблюдение (включенное и невключенное), метод социально-экономического эксперимента - опробование в группе какого-то нововведения, социометрия - анализ групповых отношений, оценка социально-психологического климата посредством тестирования.

Чаще всего в этой сфере применяют опросы в виде анкет в качестве самого быстрого и достоверного метода сбора данных в средних и крупных по числу человек коллективах. Этот метод, при условии соблюдения всех нюансов, показывает высокую гарантию искренности ответов.

По масштабу и способам воздействия методы подразделяются на социологические и психологические. Социологические методы направлены на группу людей и их взаимодействие в процессе совместной деятельности. Психологические методы, в свою очередь, направлены на личность конкретного человека.

На основе теоретических данных был сделан вывод: значимость психологического климата, непосредственно влияющего на социальную и экономическую эффективность работы организации, и возрастающая потребность его членов в благоприятной морально-психологической атмосфере - все это ставит руководителя перед необходимостью освоения научно обоснованных методов регуляции психологического климата и их совершенствования в практической работе

Для написания выпускной квалификационной работы была выбрана сеть салонов красоты «Мамабосс». На данный момент сеть насчитывает уже 4 салона красоты в различных частях города Саратов, а именно в торговых центрах «Триумф Молл», «Тау Галерея», «Манеж» и «Оранжевый». Для дальнейшего изучения в качестве объекта исследования был выбран салон

красоты «Мамабосс», расположенный в торговом центре «Триумф Молл» по адресу ул. имени В.С. Зарубина, 167.

В сети салонов присутствует градация парикмахеров и мастеров маникюра в соответствии с их уровнем мастерства, так выделяют: мастер, мастер-универсал, топ-мастер и люкс-мастер¹.

В среднем валовой оборот одного салона составляет 10 000 000 рублей в год, чистая прибыль варьируется от 15 до 37% от данной суммы. В среднем чистая прибыль сети составляет около 1 500 000 - 3 000 000 рублей в год с одного салона².

Также в работе были исследованы социально-психологические факторы и их влияние на формирование команды в салоне красоты «Мамабосс», проведены опросы среди сотрудников данной сети салонов, а именно, салона, расположенного в торговом центре «Триумф Молл». В итоге был проведен анализ полученных результатов и сделан вывод о климате, зрелости команды, о роли лидерства в салоне красоты, а также найдены проблемы команды.

С помощью опроса были выявлены проблемы, связанные с необходимостью повышения оплаты труда, улучшением атмосферы, снижением конфликтности, модернизацией системы мотиваций сотрудников, а также повышения сплоченности в коллективе.

А с помощью данных, полученных расчетным методом, был вычислен процент текучести кадров - 51,72%. Данный показатель указывает на высокую текучесть кадров, что является одной из самых распространенных проблем в индустрии красоты в современных условиях. Это связано с огромной конкуренцией среди салонов, выступающих в роли работодателя, а также наличием сезонного фактора.

¹ Салон красоты «Мамабосс» [Электронный ресурс] URL: <https://mamaboss.io/> (дата обращения: 12.12.2023)

² Красота в руках профессионалов: история основания и становления сети салонов Mamaboss [Электронный ресурс] URL: <https://zhazhda.biz/cases/mamaboss> (дата обращения: 27.01.2024)

По результатам проведения опроса по методике Ф.Фидлера сделан следующий вывод о психологической атмосфере команды на момент опроса: ни один работник не оценил психологический климат в коллективе как не благоприятный; при этом 4 человека оценивают уровень благоприятности атмосферы в группе как высокий, они отметили, что сотрудники взаимодействуют друг с другом с уважением и содействием, создавая благоприятную и дружественную обстановку; а 33,33% испытуемых оценивают психологическую атмосферу в группе как средне благоприятную. Таким образом, большинство студентов – 66,7% считают психологическую атмосферу в своем коллективе достаточно благоприятной.

Также был проведен опрос по методике Сишора, по итогам которого был выявлен средний уровень групповой сплоченности. Это говорит о том, что есть базовая основа для успешной работы. Однако необходимы дополнительные усилия для улучшения внутренней координации и создания гармоничной рабочей обстановки. Работа над укреплением командной динамики и построением позитивных отношений между сотрудниками поможет салону красоты достичь новых высот и удовлетворить потребности клиентов.

Далее в работе был проведен опрос среди уволившихся сотрудников для выявления причин и их связи с социально-психологическими факторами, рассматриваемыми в данной выпускной квалификационной работе.

На основе выявленных проблем были составлены мероприятия направленные на совершенствование социально-психологических методов управления процессов и условий социально-психологического климата, влияющих на командную работу в салоне красоты «Мамабосс». К таким мероприятиям относятся:

1. На этапе набора и отбора кадров предложен профиль мастера маникюра и педикюра в салоне красоты «Мамабосс», который описывает все функции, обязанности и требования, связанные с конкретной должностью в организации. Что позволит определить, какой квалификации должен

соответствовать кандидат, на что следует обратить внимание при проведении собеседования, и определить карьерные перспективы сотрудника.

2. На этапе адаптации и обучения новых сотрудников разработана программа наставничества и адаптации, которая способна не только усовершенствовать процесс адаптации сотрудников, но и стать эффективным инструментом для укрепления общей цели в коллективе. А также предложен пример листа контроля качества прохождения программы адаптации и стажировки.

3. На этапе развития и формирования команды разработана выездная сессия, которая способствует повышению уровня командообразования в коллективе, а также проработке различных путей решения конфликтных ситуаций с приглашенным специалистом, что приведет к более эффективному взаимодействию сотрудников салона красоты «Мамабосс». Для доказательства эффективности данных мероприятий была составлена смета расходов для проведения выездной сессии, а также проведены расчеты экономической эффективности. Они показали, что планируемые затраты на мероприятие компании составят 80 тысяч рублей, а планируемый чистый доход, рассчитаны на основе доступных данных из интервью руководителя сети салонов «Мамабосс», составит от 132 600 рублей и до 265 200 рублей в месяц. Срок окупаемости мероприятия – 1 - 2 месяца, то есть выездная командообразующая сессия окупится в кратчайшие сроки.

4. На этапе контроля и аттестации предложен лист контроля качества прохождения программы адаптации и наставничества, подходящий также для оценки качества в целом

Заключение. Таким образом, в ходе данной дипломной работы был проведен анализ теоретических основ темы исследования. На базе анализа можно сделать вывод, что эффективность деятельности сервисной организации напрямую зависит от созданных социально-психологических условий.

Одной из основных целей на пути достижения максимального эффекта от управления персоналом является командообразование. Достижение высокого

уровня сплоченности, снижение конфликтности, создание благоприятного климата, совершенствование системы мотиваций, снижение уровня текучести кадров – необходимые этапы для дальнейшего роста и процветания салонного бизнеса.

В ходе работы также была дана общая характеристика сети салонов красоты «Мамабосс», проведено тестирование среди сотрудников салона для выявления слабых сторон и их влияния на деятельность трудового коллектива.

Результаты проведенного исследования демонстрируют сильные и слабые стороны социально- психологических условий организации. Сеть салонов занимает твердые позиции на рынке, а также обеспечивает высокое качество оказываемых услуг, благодаря чему привлекает все больше новых клиентов.

Отметим, что для выявления проблемных пунктов компании был проведен опрос уволившихся сотрудников салона красоты «Мамабосс». С помощью опроса были выявлены проблемы, связанные с необходимостью повышения оплаты труда, улучшением атмосферы, снижением конфликтности, модернизацией системы мотиваций сотрудников, а также повышения сплоченности в коллективе.

Также было проведено тестирование действующих сотрудников салона красоты по методикам Сижора и А.Ф.Фидлера. При подведении результатов была выявлена необходимость в повышении уровня сплоченности, заинтересованности, и также значения общей цели.

А с помощью данных, полученных методом наблюдения, был вычислен процент текучести кадров - 51,72%. Что указывает на высокую текучесть кадров. Это связано с огромной конкуренцией среди салонов, выступающих в роле работодателя, а также наличием сезонного фактора.

Подводя итоги всей работы, можно сделать вывод, что социально-психологические условия в рамках создания эффективной команды обретают все большую значимость. Поэтому организациям, в том числе и предприятиям

в сфере красоты, необходимо совершенствовать аспекты, рассмотренные в ходе работы.