

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

Южно-Уральский государственный университет
(национальный исследовательский университет)
Институт спорта, туризма и сервиса
Кафедра туризма и социально-культурного сервиса

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент,

_____/_____/_____
«__» _____ 2018 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой,
д.п.н., профессор

_____/Т.Н. Третьякова/
«__» _____ 2018 г.

**Оценка психо-эмоционального состояния работников предприятия быстрого
питания (на примере Burger King)**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ
ЮУрГУ–43.03.02.2018.026.ПЗ ВКР**

Консультанты

Безопасность жизнедеятельности,
ст. преподаватель

_____/И.А. Горбунова
«__» _____ 2018 г.

Экономическая часть,
к.п.н., доцент

_____/И.А. Фрейнкина
«__» _____ 2018 г.

Руководитель ВКР, к.п.н., доцент

_____/И.А. Фрейнкина
«__» _____ 2018 г.

Автор ВКР, студент группы СТ-451

_____/Я.Г. Юдин
«__» _____ 2018 г.

Нормоконтролер, ст.преподаватель

_____/М.Н. Малыженко
«__» _____ 2018 г.

АННОТАЦИЯ

Юдин Я.Г. Оценка психо-эмоционального состояния работников предприятия быстрого питания (на примере Burger King) – Челябинск: ЮУрГУ, СТ-451, 2018. – 75 с., 13 табл., 11 ил., библиогр. список – 28 наим., 4 прил., 1 презентация – CD-R.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью определить психо-эмоциональное состояние работников индустрии питания. В ходе проведения исследования эмоционального состояния сотрудников предприятия питания были проанализированы несколько методик оценки психологического состояния человека. Представлено экономическое обоснование затрат, в котором определена стоимость организации экспериментальной работы. А также даны рекомендации по улучшению психо-эмоционального состояния работников.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	7
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ ПСИХО-ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЙ БЫСТРОГО ПИТАНИЯ...	12
1.1 Понятие психо-эмоционального состояния работников.....	12
1.2 Методы и методики оценки психо-эмоционального состояния работников.....	22
1.3 Алгоритм проведения оценки психо-эмоционального состояния работников.....	29
Выводы по главе один.....	31
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ПСИХО-ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ БЫСТРОГО ПИТАНИЯ.....	32
2.1 Характеристика психо-эмоционального состояния работников быстрого питания.....э.....	34
2.2 Себестоимость проведения оценки психо-эмоционального состояния работников.....	44
2.3 Рекомендации по улучшению психо-эмоционального состояния работников общественного питания.....	47
Выводы по главе два.....	56
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	60
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Методики оценки психо-эмоционального состояния...	63
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Таблицы по результатам оценки психо-эмоционального состояния.....	72
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Электронная версия ВКР	
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Электронная презентация по ВКР	

ВВЕДЕНИЕ

В современной научной и практической психологии большой интерес вызывает динамика эмоциональных состояний человека, вызванная влиянием различных по своей природе факторов. Предполагается, что состояния формируют субъективные оценки ситуаций, опосредуют поведение и существенным образом влияют на эффективность деятельности. Особое значение придается эмоциональной динамике в ходе профессиональной деятельности.

Мониторинг состояния работников – это система получения социально-экономической, социологической, социально-психологической информации о работниках, анализ их деятельности с точки зрения их вклада в достижение целей организации. Главная задача мониторинга состояния работников – это возможность обеспечения органов управления предприятия своевременной и достоверной информацией о процессах, протекающих в системе социально-трудовых отношений в трудовом коллективе предприятия. Мониторинг состояния персонала может проводиться при использовании широкого методологического инструментария и базироваться главным образом на методах, распространенных в экономике труда, управлении персоналом, социологии, психологии.

Актуальность выпускной квалификационной работы продиктована необходимостью для каждого человека приспособиваться к стремительно изменяющимся социально-экономическим условиям, неумолимо растущему научно-техническому процессу, что требует от человека больших интеллектуальных затрат, при меньшей физической нагрузке. Следовательно, появляется необходимость в поиске новых методов регуляции эмоциональных состояний.

Теоретической базой послужили работы в области психологии и изучения эмоционального состояния таких ученых, как Б.Г. Ананьев, Л.С. Выготский, А.Б. Леонова, А.О. Прохоров, а также принципы организации и планирования оценки психо-эмоциональных и физиологических состояний, изложенные в

Интернет-ресурсах и другие.

Цель выпускной квалификационной работы – провести оценку психо-эмоционального состояния работников ресторана быстрого питания.

Объектом выпускной квалификационной работы являются теоретические основы оценки психо-эмоционального состояния работников предприятия быстрого питания.

Предмет выпускной квалификационной работы – оценка психо-эмоционального состояния работников ресторана быстрого питания «Burger King».

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

- 1) охарактеризовать понятие психо-эмоционального состояния;
- 2) охарактеризовать и выбрать методики по оценке психо-эмоционального состояния работников;
- 3) провести исследования психо-эмоционального состояния работников предприятия питания;
- 4) составить рекомендации по улучшению психо-эмоционального состояния работников предприятия питания.

Для решения поставленных задач использовался комплекс методов исследования: теоретический анализ и синтез информации из отечественной литературы по исследуемой теме, математический метод исследования, опросный метод исследования и метод обработки данных.

Новизна выпускной квалификационной работы заключается в применении конкретных методик на группе испытуемых, объединенных одним родом профессии. Таким образом, данная выпускная квалификационная работа дополнит уже существующие теоретические знания о психо-эмоциональном состоянии.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается:

- в изучении динамики показателей изменения состояния работников во время рабочего времени;
- графически рассчитана динамика изменения некоторых психо-эмоциональных

показателей работник предприятия питания.

– в возможности использования результатов исследования для оптимизации рабочей деятельности сотрудников как средства повышения стрессоустойчивости и улучшения психо-эмоционального состояния человека.

Так же практическая значимость заключается в ценности полученных данных о конкретном коллективе работников ресторана быстрого питания «Burger King», а также данная информация станет дополнением знаний о сотрудниках и может послужить в помощи для службы оценки персонала. Ранее исследования в данной области в данном коллективе не проводились

Опытно-экспериментальная работа осуществлялась на базе ресторана быстрого питания «Burger King» в городе Челябинск. Исследование было охвачено 10 работников данного ресторана.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка, состоящего из 28 источников, 10 иллюстраций, 11 таблиц, 4 приложений.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ ПСИХО-ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЙ БЫСТРОГО ПИТАНИЯ

Для проведения исследования необходимо охарактеризовать понятие психо-эмоциональное состояние, также охарактеризовать и выбрать методики для оценки психо-эмоционального состояния работников предприятия питания.

1.1 Понятие психо-эмоционального состояния работников

Психическое состояние – один из возможных режимов жизнедеятельности человека, на физиологическом уровне отличающийся определенными энергетическими характеристиками, а на психологическом уровне – системой психологических фильтров, обеспечивающих специфическое восприятие окружающего мира [7].

Наряду с психическими процессами и свойствами личности, состояния являются основными классами психических явлений, которые изучает наука психология.

Психические состояния влияют на протекание психических процессов и, повторяясь часто, приобретая устойчивость, могут включиться в структуру личности в качестве ее специфического свойства. Так как в каждом психическом состоянии присутствуют психологические, физиологические и поведенческие компоненты, то в описаниях природы состояний можно встретить понятия разных наук (общей психологии, физиологии, медицины, психологии труда и другие), что создает дополнительные трудности для исследователей, занимающихся данной проблемой.

В настоящее время не существует какой-либо единой точки зрения на проблему состояний, так как состояния личности можно рассматривать в двух аспектах. Они являются одновременно и срезами динамики личности, и интегральными

реакциями личности, обусловленными ее отношениями, поведенческими потребностями, целям активности и адаптивности в окружающей среде и ситуации.

Системообразующим фактором для состояний можно считать актуальную потребность, которая инициирует то или иное психологическое состояние.

Если условия внешней среды способствуют быстрому и легкому удовлетворению потребности, то это способствует возникновению позитивного состояния – радости, воодушевления, а если вероятность удовлетворения низка или отсутствует совсем, то состояние будет негативным по эмоциональному знаку.

А.О. Прохоров считает, что вначале многие психологические состояния являются неравновесными, и лишь после получения недостающей информации или получения необходимых ресурсов, они приобретают статический характер [10]. Именно в начальный период формирования состояния возникают наиболее сильные эмоции – как субъективные реакции человека, выражающего свое отношение к процессу реализации актуальной потребности. Важную роль в характере нового установившегося состояния играет блок целеполагания, который определяет как вероятность удовлетворения потребности, так и характер будущих действий. В зависимости от информации, хранящейся в памяти, формируется психологический компонент состояния, включающий в себя эмоции, ожидания, установки, чувства и фильтры восприятия. Последний компонент очень важен для понимания характера состояния, так как именно через него человек воспринимает мир и оценивает его.

Трудность классификации психических состояний состоит в том, что часто они пересекаются или даже совпадают друг с другом настолько тесно, что их достаточно сложно развести – например, состояние некоторой напряженности часто появляется на фоне состояний утомления, монотомии, агрессии и ряда других состояний. Тем не менее, существует много вариантов их классификаций.

Чаще всего их делят на эмоциональные, познавательные, мотивационные, волевые. Обобщая текущие характеристики функционирования основных интеграторов психики (интеллекта, личности, сознания), используют термины

состояние личности, состояние интеллекта, состояние сознания.

Ю.В. Щербатых предлагает свою классификацию психических состояний, состоящую из семи постоянных и одного ситуативного компонента (см. таблицу 1.1.1) [2].

Таблица 1.1.1 – Классификация психических состояний

№	Принцип разделения	Крайние и переходные формы		
0	По источнику формирования	0.1 Ситуативно обусловленные (реакция на брань)		0.2 Личностно обусловленные (эмоциональная вспышка холерика)
1	По степени выраженности	1.1 Поверхностные (настроение)		1.2 Глубокие (страсть)
2	По эмоциональному знаку воздействия	2.1 Положительные (вдохновение)	2.2 Нейтральные (равнодушие)	2.3 Отрицательные (апатия)
3	По длительности	3.1 Кратковременные: секунды – минуты	3.2 Средней длительности: минуты – час	3.3 Продолжительные: часы или даже дни
4	По степени осознанности	4.1 Неосознанные (транс, сон)		4.2 Сознательные (решительность)
5	По преобладанию рассудочного или эмоционального компонента	5.1 Эмоциональные (страх)	5.2 Комбинированные (мобилизация)	5.3 Интеллектуальные (сосредоточенность)
6	По степени активации организма	6.1 Астенические (усталость)		6.2 Стенические (ярость)
7	По главному уровню системного проявления	7.1 Физиологические (голод)	7.2 Психофизиологические (страх)	7.3 Психологические (воодушевление)

Последний компонент формулы – 7.2 означает, что данное состояние в равной мере реализуется как на психологическом, так и на физиологическом уровне. В рамках данной концепции формулы некоторых других психических состояний можно описать следующим образом:

Тревога: 0.2/ 1.? / 2.3 / 3.3 / 4.1 / 5.1 / 6.1 / 7.?

Любовь: 0.1/ 1.2 / 2.1 / 3.3 / 4.2 / 5.2 / 6.2 / 7.3

Утомление: 0.1 / 1.? / 2.3 / 3.2 / 4.2 / 5.– / 6.1 / 7.2

Восхищение: 0.1 / 1.2 / 2.1 / 3.2 / 4.2 / 5.2 / 6.2 / 7.3

Знак вопроса (?) означает, что состояние может принимать оба признака в

зависимости от ситуации. Прочерк (–) означает, что данное состояние не содержит ни одного из перечисленных признаков (например, утомление не относится ни к рассудку, ни к эмоции).

Эмоции, как особый класс психических процессов и состояний, связанный с инстинктами, потребностями и мотивами личности, выполняют ряд существенных функций в жизнедеятельности каждого индивида.

Анализ имеющихся в психологии исследований позволил выделить функции, представленные в таблице 1.1.2.

Таблица 1.1.2 – Функции эмоций и их характеристика

Функции эмоций	Характеристика
Отражательная	Выражается в обобщенной оценке событий.
Побудительная	Любое эмоциональное переживание содержит более или менее четкий образ предмета, способного удовлетворить актуальные потребности человека, направления его поиска и собственное пристрастное отношение к нему.
Подкрепляющая	Сильнее и надолго запоминаются те значимые события, которые вызывают наиболее сильную эмоциональную реакцию.
Переключительная	Проявляет себя при выборе мотивов, когда, например, возникает противоречие между естественным для человека инстинктом самосохранения и чувством долга. В этом случае решающим в проблеме выбора будет привлекательность мотива и его личностная значимость.
Приспособительная	Проявляется, когда индивиду необходимо установить значимость тех или иных условий для удовлетворения актуальных потребностей.
Коммуникативная	Эмоции и способы их внешнего выражения несут в себе информацию о психическом и физическом состояниях человека.

Эмоции и чувства являются особым классом психических процессов и состояний. Они связаны с инстинктами, потребностями, мотивами и отражаются в форме переживания (удовлетворения, радости, страха и т.д.). Они служат одним из главных механизмов внутренней регуляции психической деятельности и поведения

сотрудника, направленных на удовлетворение актуальных потребностей. Многие ситуации профессиональной деятельности сотрудников порождают необходимость контролировать внешние проявления этих переживаний, преодолевать негативные состояния, проявляя упорство в достижении цели. В качестве конкретных актов поведения сотрудника служат эмоции и чувства.

Отражение действительности в эмоциях и чувствах в процессе деятельности сотрудника зависит от ситуаций служебного процесса, составляющих воздействия, и от субъективных особенностей личности.

Среди актуальных проблем современной психологии проблема регуляции эмоциональных состояний личности в сложных условиях деятельности занимает одно из ведущих мест.

Для обозначения эмоциональных состояний человека в трудных условиях пользуются различными понятиями, среди которых наиболее популярными являются «психическая напряженность» и «стресс».

Эти два понятия отличаются друг от друга по степени выраженности. Именно по этой причине стресс принято рассматривать как крайнюю степень психической напряженности.

Само по себе умеренное психическое напряжение – факт положительный, отражающий активизацию всех функций и систем организма, гармонично включающихся в деятельность и обеспечивающих ее высокую продуктивность.

Этот фактор срабатывает так, что имеет место длительное сохранение работоспособности, отсутствие грубых ошибок, срывов и других аномалий. Со стороны психики умеренное психическое напряжение характеризуется повышенной активностью, хорошим самочувствием, мотивированностью на достижение высоких результатов. Повышенная психическая напряженность, как правило, сопровождает деятельность, протекающую в экстремальных, стрессогенных условиях.

По мнению Ю.В. Щербатых, психическая напряженность по-разному влияет на поведение человека. Наиболее часто выделяются четыре формы поведения в

напряженных условиях деятельности [12]:

1) напряженный тип поведения. Он проявляется общей заторможенностью, скованностью или, наоборот, напряженностью, эффективностью и импульсивностью движений.

2) тормозной тип поведения. Характеризуется почти полной заторможенностью действий сотрудника, возникающих под влиянием необычных, ответственных и эмоциональных ситуаций.

3) трусливый тип поведения. Психическая напряженность может так отразиться в сознании сотрудника, что вынудит его отказаться от выполнения своих функций. Чаще всего в этих случаях наблюдается апатия, пассивность, стремление оградить себя от всякого вмешательства в ход событий.

4) прогрессивный тип поведения. Воздействие напряженных обстоятельств далеко не всегда оказывает отрицательное влияние на эффективность деятельности. Существует такая категория лиц, которые в экстремальных условиях достигают наибольшей эффективности. Это и есть прогрессивный тип поведения. Он характеризуется оптимизмом, наступательностью, повышенной работоспособностью, мобилизацией физических и психологических сил организма.

Вследствие влияния психической напряженности на эффективность деятельности сотрудника, ее можно рассматривать как разновидность аффективного переживания.

Л.И. Божович под аффективным переживанием понимает не просто интенсивную эмоцию, которая сопровождается ослаблением воли, потерей контроля над своими действиями, а рассматривает его как длительное, глубокое эмоциональное переживание, связанное с активно действующими потребностями и стремлениями, которые имеют для сотрудника жизненно важное значение. Л.И. Божович подчеркивает, что в этом смысле все люди обладают аффективными переживаниями, иначе они превратились бы в существа пассивные и равнодушные [3].

Аффективные переживания различаются по своей направленности (отрицательные, положительные), интенсивности (фрустрация, напряженность, стресс), устойчивости (ситуативная напряженность как состояние и личностная напряженность как личностная черта). Они проявляются также в познавательной, двигательной, эмоционально и волевой сферах, оказывают суггестивное влияние на формирование личности сотрудника.

Л.И. Божович, анализируя и обобщая исследования влияния психической напряженности на личность, отмечает, что аффективные переживания сотрудника являются ничем иным, как отражением динамических процессов, составляющих сущность актуально действующих потребностей. Для того, чтобы помочь сотруднику избавиться от напряженности, повышенной нервозности, необходимо разобраться в системе его потребностей и мотивов [3].

Состояние напряженности является первой эмоциональной ситуативной реакцией на различные стрессоры и представляет собой неотъемлемую часть эмоциональных переживаний сотрудников, особенно в естественных условиях деятельности.

Как правило, в работе сотрудника выделяют следующие типы эмоциональных проявлений: эмоциональный тон; эмоциональный отклик; настроение; конфликтные эмоциональные состояния (стрессы, аффекты, фрустрации). Рассмотрим их кратко.

Эмоциональный тон – переживание субъективного отношения к свойствам предметов или действий, вызывающих это отношение [2]. Различного рода чувственный (эмоциональный) тон создают шумы, запахи, звуки, цветовая гамма. При этом некоторые, чрезмерно сильные раздражители отличаются выраженным отрицательным чувственным тоном, например, вызывают болевые ощущения у сотрудника.

Эмоциональный отклик – это оперативная эмоциональная реакция сотрудника на текущие изменения в окружающей среде [6]. Интенсивность эмоционального отклика носит индивидуальный характер и зависит от эмоциональной

возбудимости сотрудника, а также от силы возбуждающих факторов в экстремальной ситуации.

Разновидностью эмоционального отклика является эмпатия как эмоциональный отклик в форме сопереживания на состояние другого сотрудника или руководителя. Развитость данного качества зависит от условий формирования личности сотрудника. Способность сотрудника к эмпатии имеет большое значение для его успешной служебной деятельности. Так, сотрудники, воспитанные в условиях недостаточного эмоционального контакта или пресыщения такими контактами, малоспособны прочувствовать состояние другого сотрудника, на которого направлены эти действия. Это оказывает негативное влияние на успешность совместных действий в работе. Одно из проявлений профессиональной деформации сотрудника заключается в неспособности понять эмоции и чувства других людей.

Другим типом эмоционального состояния сотрудника является настроение.

Настроение – это общее эмоциональное состояние, окрашивающее в течение относительно длительного времени отдельные психические процессы и поведение личности. В зависимости от степени осознанности причин, вызвавших то или иное настроение, оно переживается либо в качестве общего эмоционального фона (повышенное или подавленное настроение), либо как четко идентифицируемое состояние (радость, тоска, печаль и т.д.) [7]. Настроение сотрудника оказывает существенное влияние на успешность в работе, усиливая или ослабляя психическую деятельность на протяжении более или менее длительного времени и является особым видом эмоциональной регуляции деятельности с помощью непосредственного отражения состояния организма. Это состояние, как собственное, так и сотрудников, необходимо учитывать в ходе общения или решения профессиональных задач [10].

К конфликтным эмоциональным состояниям относятся состояния и кризисы (стрессы, аффекты, фрустрации и т.д.), возникающие в условиях воздействия на сотрудника различных раздражителей, препятствующих нормальной реализации

физических и психических функций. Для успешной работы сотруднику необходимо более глубоко знать данные кризисные состояния.

Так, стресс представляет собой нервно-психическое перенапряжение, вызванное неожиданным сверхсильным раздражителем, адекватная реакция на который ранее не была сформированная, но должна быть найдена в сложившейся ситуации [6]. Данное эмоциональное состояние характеризуется общей мобилизацией сил, направленных на достижение необходимого эффекта. Обычно стрессовое состояние возникает у сотрудника в результате травмирующих воздействий и в ситуациях повышенной ответственности. Более сильным проявлением психической напряженности, чем стресс, является аффект.

Аффект – это эмоциональное состояние, характеризующееся значительными изменениями сознания, нарушением волевого контроля поведения сотрудника. Аффект быстро овладевает им и бурно протекает. По сути, это эмоциональный взрыв, порожденный у сотрудника дефицитом информации и времени для адекватной оценки ситуации. К аффектам относятся ярость, ужас, растерянность, отчаяние, восторг и т.д. При аффектах наблюдается сужение сознания на возникшие обстоятельства [7].

Аффект негативно влияет на эффективность деятельности сотрудника, резко снижая возможность волевой регуляции его поведения. Аффективное состояние имеет ряд этапов:

- 1) резкая дезорганизация всей психической деятельности, нарушение ориентировки и оценки действительности;
- 2) перевозбуждение, сопровождающееся резкими слабоконтролируемыми (или неконтролируемыми) действиями;
- 3) спад нервного напряжения с возникновением состояния слабости[6].

Фрустрация представляет собой эмоциональное состояние сотрудника, возникающее вследствие реальной или воображаемой помехи, препятствующей достижению цели деятельности. Фрустрация проявляется в ощущении тревожности, гнетущего состояния, отчаяния и т.п. в зависимости от силы

противодействия и значимости цели, стоящей перед сотрудником. В состоянии фрустрации либо осуществляется сознательный поиск выхода из ситуации, либо совершаются неосознанные неадекватные действия. Субъективно сильное переживание фрустрирующей ситуации может привести к характерологическим изменениям и неврозам.

В настоящее время принято говорить о так называемой мобилизующей и расслабляющей тревожности. Расслабляющая тревога парализует сотрудника в ответственные моменты, а мобилизующая дает его действиям дополнительный импульс. В последнем случае человек может сделать даже то, что ранее не смог бы.

Сотрудник должен знать, что эмоциональные состояния обусловлены рядом причин.

Во-первых, его эмоциональное состояние зависит от силы и интенсивности воздействующего фактора. Относительно небольшое психическое напряжение до определенной пороговой величины сказывается на его деятельности положительно и улучшает параметры его деятельности. При увеличении интенсивности и силы свыше этого порога происходит резкое ухудшение эмоционального состояния личности, и результативность деятельности сотрудника падает.

Во-вторых, значимую роль играет психическая подготовленность сотрудника к действиям в напряженных ситуациях. В этом случае также существует некая пороговая градация, зависящая от уровня подготовки, силы и интенсивности воздействующих факторов.

В-третьих, психическое состояние сотрудника определяется и устойчивыми индивидуальными особенностями его личности, которые получили название свойства психологической надежности. К ним относят устойчивость в ситуациях неудачи, помехоустойчивость, оптимальное состояние тревожности, устойчивость к перенапряжению и т.д. Эти качества определяют величину предела полезности напряженности, характерную для конкретного сотрудника. Так, развитость определенных психофизиологических качеств (скорость протекания нервных процессов, сочетание процессов возбуждения и торможения, свойств

темперамента) и свойств отражения (восприятие и память, наблюдательность) позволяют сотруднику при действиях в напряженных условиях осуществить переработку информации, принять верное решение и действовать под контролем сознания.

В-четвертых, указанное эмоциональное состояние зависит и от психологического состояния сотрудника.

Рассмотренные выше характеристики свидетельствуют о том, что одни и те же факторы экстремальной ситуации в силу психологических причин могут быть для одних сотрудников дезорганизирующими, а для других – мобилизирующими. Психическая напряженность высокой интенсивности нередко приводит к негативным изменениям в личностной сфере. В отличие от негативных, положительные факторы профессиональной деятельности сотрудника обеспечивают улучшение качества выполнения служебной деятельности, возникновение делового настроения.

Сотрудники должны помнить, что положительный эмоциональный тон улучшает качество выполнения профессиональной деятельности, а сильные негативные эмоции, наоборот, снижают ее качество. Следовательно сотрудникам необходимо поддерживать постоянный положительный фон, созданию которого способствует руководитель служебного коллектива.

1.2 Методы и методики оценки психо-эмоционального состояния работников

Психо-эмоциональное состояние – особая форма психических состояний человека с преобладанием эмоционального реагирования. Эмоциональные проявления в реагировании на действительность необходимы человеку, так как они регулируют его самочувствие и функциональное состояние. Дефицит эмоций снижает активность центральной нервной системы и может явиться причиной снижения работоспособности.

Для того, чтобы оценить психо-эмоциональное состояние человека наиболее

эффективными методами являются объективные, которые не зависят от мнения исследуемого. Эти методы дают возможность исследовать электрофизиологические параметры, отражающие психо-эмоциональное состояние человека.

Одним из объективных методов является система Виброизображения, которую разработали ученые из Санкт-Петербурга.

Эта система предназначена для регистрации, анализа и исследования психо-эмоционального состояния человека, количественного определения уровней эмоций, детекции лжи, психофизиологической диагностики и дистанционного выявления потенциально опасных людей. Система позволяет визуально и автоматически оценивать психофизиологическое состояние человека на основе вестибулярно-эмоционального рефлекса, с помощью программной визуализации вибро-ауры, полученной при обработке составляющих амплитудного и частотного виброизображения.

Ввод изображения объекта осуществляется с любого источника видео, например, цифровой телевизионной камеры, а программное обеспечение обрабатывает полученную информацию и предоставляет интерфейс для сохранения полученных результатов. Система производит автоматический мониторинг уровня эмоций, так как стресс, агрессия, тревожность и другие.

НС–Психотест (эксперт) – компьютерный комплекс для психофизиологической диагностики в сфере медико-социальной экспертизы и здравоохранения. Разработан совместно со специалистами ФГБУ СПб НЦЭПР им. Г.А. Альбрехта Минтруда России [28].

В комплексе НС–Психотест (эксперт) представлено все многообразие психофизиологических и психологических тестов, а также клинических опросников, которые используются в практике МСЭ. Имеются тесты для оценки интеллектуально-мнестических функций. Клинические опросники для больных с разными формами патологии позволяют оценить качество жизни и выраженность патологической симптоматики по клиническим признакам нарушения функций и

показателям активности и участия.

Комплекс содержит более 200 психологических и психофизиологических методик для МСЭ и здравоохранения.

НС–Психотест (эксперт) позволяет оценить состояние здоровья и ограничений жизнедеятельности на основании комплекса показателей психических и физиологических функций организма, психофизиологических свойств человека, клинических данных с учетом личностных характеристик.

Комплекс реализует возможность оценки состояния физиологических систем организма (центральной нервной, сердечнососудистой, респираторной) и всего организма в целом.

НС–Психотест (эксперт) позволяет проводить анализ не только на основании результата деятельности, но и с учетом ее физиологической цены. Системный подход к анализу профессионально важных качеств, активности человека обеспечивает объективную количественную оценку данных характеристик [28].

Комплекс дает возможность оценить основные психофизиологические показатели ограничений к трудовой деятельности, связанной с нервно-психическим напряжением, определяемые в соответствии с категориями Международной классификации функционирования (МКФ).

В отличие от объективных методов оценки психо-эмоционального состояния человека, субъективные методы проводят с помощью специализированных тестов.

Для экспресс-диагностики стресса используется ряд устных шкал и опросников, направленных на определение уровней тревоги, усталости и т.д.

Среди специализированных тестов, в первую очередь, следует выделить тесты Люшера, Цунга, Спилберга-Ханина, шкалу Гамильтона.

Обычно указанные тесты реализованы в виде компьютерных программ, которые позволяют автоматизировать процесс тестирования. Необходимо отметить, что среди применяемых технологий тестирования можно выделить два основных направления: явное и неявное тестирование.

Явное тестирование предполагает прямое предъявление человеку вопросов,

рисунков и других зрительных образов. Неявное тестирование реализует неявное предъявление тестовой информации. Типичным примером могут служить цветочные тесты Люшера, которые можно в неявном виде заложить в графическую информацию и вывести на монитор компьютера. Такой подход позволяет создавать встраиваемые системы психо-эмоциональной диагностики, которые не вызывают дополнительных неудобств у обследуемого человека при их использовании [25].

Цветочный тест Люшера применим для исследования как взрослых людей, так и детей. Тесты Люшера основываются на известном методе цветочных выборов. Процедура обследования обычно предполагает выбор тестируемым самого приятного в данный момент для него цвета из расположенных перед ним цветочных таблиц. Несмотря на видимую простоту, тесты Люшера несут значительную информацию. С их помощью можно выявить степень раздражения, степень усталости, степень нервного напряжения. Тесты Люшера обычно применяются не только для определения психо-эмоционального состояния, но также для психокоррекции. В этом случае, на первом этапе составляется психологический портрет с выявлением доминирующих отрицательных эмоций. Обычно при составлении психологического портрета выделяют четыре основные характеристики: ситуативную, индивидуально-типологическую, деятельностно-ситуативную и деятельностно-стереотипную. На втором этапе, на основании полученных данных, осуществляется подбор индивидуального курса компенсации отрицательных эмоций методом цветочных выборов. На третьем этапе реализуется индивидуальный курс цветочных выборов, для повышения эффективности которого одновременно используется, к примеру, звуковые воздействия. В настоящее время разработан и применяется на практике целый ряд специализированных программных средств, позволяющих не только осуществить диагностику психо-эмоционального состояния, но и его коррекцию.

Если тесты Люшера основываются на методе цветочных выборов, то тест Спилберга-Ханина является способом самооценки уровня тревожности в данный момент и личностной тревожности. Тест, разработанный Спилбергом и

адаптированный Ханиным, состоит из 40 вопросов [22]. Этот тест поможет в выяснении уровня личностной тревоги, который зависит от характера тестируемого. В отличие от тестов Люшера, тесты Спилберга-Ханина ориентированы только на прямое открытое использование. Тесты допускают автоматизированную обработку данных при использовании персонального компьютера.

В отличие от теста Спилберга-Ханина, Шкала Гамильтона используется для точной оценки уровня тревожности человека на основе общих психометрических тестов. Интерпретация результатов обследования может осуществляться как квалифицированным психиатром, так и специализированными программными средствами. Методика тестирования предполагает обследование по 14 пунктам. Достоинством шкалы является использование двух групп независимых факторов, отвечающих соответственно за сенсорные и мышечные симптомы. Для анализа экспериментальных данных и определения степени их влияния на итоговый показатель – степень тревоги – традиционно использовался корреляционный анализ. Для повышения достоверности результатов экспериментальных исследований, используются методы планирования эксперимента. Например, при обследовании специально подобранных групп, характеризующихся наличием тестируемых с тревожным состоянием, различными расстройствами, которые сопровождаются выраженной тревогой; нормальной психикой [26].

По аналогии с тестами Спилберга-Ханина, шкала Гамильтона ориентирована только на прямое открытое использование. Это обусловлено тем, что в отличие от тестов Люшера, которые представляют собой цветовые гаммы, предпочтение к которым человек может проявлять неосознанно, тесты Спилберга-Ханина и шкала Гамильтона предполагают осмысленные ответы на поставленные вопросы [22].

Для самооценки депрессивных состояний, для скрининг-диагностики при массовых исследованиях и в целях предварительной диагностики используется шкала Цунга. Аналогично рассмотренным ранее методикам Гамильтона и Спилберга-Ханина, данная методика основывается на системе тестовых вопросов.

Отличительной особенностью шкалы Цунга следует считать возможность учета периодичности того или иного события [27].

К недостаткам рассмотренных тестов следует считать отсутствие возможности учитывать весовые коэффициенты для вопросов. Данный недостаток удается устранить при использовании методики Холмса и Рея. Основной методикой определения стрессоустойчивости, разработанной Холмсом и Реем, является экспериментально установленный факт, что многим физическим и психическим болезням, как правило, предшествовала серия серьезных событий или изменений в жизни человека. В результате проведенных исследований, Холмс и Рей разработали шкалу, в которой каждому жизненно важному событию соответствует определенное число баллов в зависимости от степени стрессогенности. Обычно к так называемым стрессогенным факторам относят большую радость и большое горе, свадьбу и развод, ссору и примирение супругов, повышение и понижение в должности на работе [1].

Методика, разработанная американскими учеными А. Уэссманом и Д.Риксом, применяется для самооценки эмоциональных состояний и степени бодрствования (см. приложение А, таблицу А.4).

Данная методика эффективна, если необходимо выявить изменение эмоционального состояния человека на протяжении определенного периода времени [20]. Простота выполнения задания делают ее весьма оперативным инструментом. При этом можно как вычерчивать кривые изменения отдельных показателей, так и работать только с интегральным результатом. К недостаткам вышеописанной методики можно отнести следующие:

- 1) утверждения, включенные в 1–3 разделы, описывают эмоциональное состояние человека лишь в диапазоне понятий «тревога/спокойствие» и «подъем/депрессия», не отражая выраженность других эмоций, таких, например, как гнев, обида, разочарование, гордость и других;
- 2) утверждения, составляющие 4 раздел, характеризуют в основном когнитивную сферу (убеждения человека, касающиеся его возможностей), а не

сферу эмоций;

3) обращает внимание различие в системе оценок утверждений, составляющих четыре разных раздела методики. Так, повышение оценок, присваиваемых утверждениям 1 раздела, отражает повышение степени психической адаптации испытуемого, при этом самая высокая оценка по этому разделу указывает на наивысший уровень психической адаптации. Однако во 2 и 3 разделах наивысшие значения присваиваются таким утверждениям («Порыв, не знающий преград, жизненная сила выплескивается через край» и «Сильный подъем, восторженное веселье»), которые отражают уже не столько состояние психической адаптации, сколько патологическое гипоманиакальное состояние. В этой связи общая шкала, получаемая при суммировании оценок по всем четырем разделам, представляется нелинейной: в то время как низкие значения интегрального показателя свидетельствуют о выраженной психической дезадаптации, высокие значения интегрального показателя не могут трактоваться столь однозначно. Иначе говоря, интегральный показатель данной методики более чувствителен к состоянию психической дезадаптации, чем к состоянию адаптации [20].

Для прохождения данного тестирования необходимо выбрать в каждом из предложенных наборов суждений то, которое лучше всего описывает ваше состояние сейчас. Номер суждения, выбранного из каждого набора, записать.

Суммарная оценка состояния – показатель, который отражает выраженность и степень эмоционального подъема либо истощения испытуемого.

Тест САН – разновидность опросников состояний и настроений. Разработан сотрудниками Московского медицинского института имени И.М. Сеченова В.А. Доскиным, Н.А. Лаврентьевой, В.Б. Шараем и М.П. Мирошниковым в 1973 г [21].

САН представляет собой карту (таблицу), которая содержит 30 пар слов, отражающих исследуемые особенности психоэмоционального состояния (самочувствие, настроение, активность). При разработке методики авторы исходили из того, что три основные составляющие функционального

психоэмоционального состояния – самочувствие, активность и настроение могут быть охарактеризованы полярными оценками, между которыми существуют континуальная последовательность промежуточных значений. Однако получены данные о том, что шкалы САН имеют чрезмерно обобщенный характер. Факторный анализ позволяет выявить более дифференцированные шкалы: «самочувствие», «уровень напряженности», «эмоциональный фон», «мотивация». САН нашел широкое распространение при оценке психического состояния больных и здоровых лиц, психо-эмоциональной реакции на нагрузку, для выявления индивидуальных особенностей и биологических ритмов психофизиологических функций (см. приложение А, таблицу А.3).

Этот бланковый тест предназначен для оперативной оценки самочувствия, активности и настроения (по первым буквам этих функциональных состояний и назван опросник) [11].

Сущность оценивания заключается в том, что испытуемых просят соотнести свое состояние с рядом признаков по многоступенчатой шкале, состоящей из пар слов противоположного значения, отражающих подвижность, скорость и темп протекания функций (активность), силу, здоровье, утомление (самочувствие), а также характеристики эмоционального состояния (настроение), представленные в таблице 1.2.1. Испытуемый должен выбрать и отметить цифру, наиболее точно отражающую его состояние в момент обследования. Достоинством методики является возможность его неоднократного использования с одним и тем же испытуемым [11].

При обработке оценки перекодируются следующим образом: индекс 3, соответствующий неудовлетворительному самочувствию, низкой активности и плохому настроению, принимается за 1 балл; следующий за ним индекс 2 – за 2; индекс 1 – за 3 балла и так до индекса 3 с противоположной стороны шкалы, который соответственно принимается за 7 баллов. Таким образом, положительные состояния всегда получают высокие баллы, а отрицательные состояния всегда получают низкие баллы. По этим «перекодированным» баллам и рассчитывается

среднее арифметическое как в целом, так и отдельно по активности, самочувствию и настроению. При анализе функционального состояния важны не только значения отдельных его показателей, но и их соотношение. У отдохнувшего человека оценки активности, настроения и самочувствия обычно примерно равны. По мере нарастания усталости соотношение между ними изменяется за счет относительного снижения самочувствия и активности по сравнению с настроением.

Диагностика «Эмоционального интеллекта» (Н. Холл). Методика предложена для выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений. Она состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал: эмоциональная осведомленность, управление своими эмоциями, самомотивация, эмпатия, распознавание эмоций других людей (см. приложение А, таблицу А.1).

Преимуществом вышеперечисленных шкал являются простота и быстрота исследования и обработки результатов. Недостатками этих методов являются очевидность для испытуемого направленности вопросов, что часто нарушает реакцию на обследование в виде ощущающего искажения в случаях, когда у человека имеется потребность выглядеть в глазах экспериментатора определенным положительным образом. Так как возможность выявления и коррекции таких искажений в упомянутых тестах не предусмотрена, достоверность результатов оказывается невысокой. Во-вторых, такого рода шкалы не позволяют проводить динамическое наблюдение за испытуемым, поскольку при первом исследовании ответы легко запоминаются и нередко автоматически воспроизводятся при повторных опросах, что искажает результаты повторного тестирования.

1.3 Алгоритм проведения оценки психо-эмоционального состояния работников предприятий быстрого питания

Опытно-экспериментальная работа осуществлялась на базе ресторана быстрого питания «Burger King».

В экспериментальной работе приняло участие 10 человек. В исследовании принимали участие работники таких сфер как работник зала, 3 кассира, 3 повара, менеджер, заместитель директора и директор.

Поставленные задачи определили логику, этапы и методы исследования, которое проводилось с 31 мая по 10 июня в три этапа.

На первом этапе – диагностико-прогностическом были изучены теоретические материалы. В эти же сроки был проведен констатирующий эксперимент, в котором участвовало 10 сотрудников, а также осуществлен первичный сбор и анализ эмпирического материала.

На втором этапе, формирующем, были выработаны методики исследования психо-эмоционального состояния участников эксперимента, выявлен и экспериментально проверен комплекс условий эффективности влияния рабочего процесса на состояние сотрудников. Были апробированы различные методы измерения психологического состояния. На основании проведения данных исследований, были сделаны выводы о неактуальности имеющихся методик обследования. Во многих случаях возникали сложности проведения того или иного измерения: участники эксперимента настолько эмоционально и физически погружены в рабочий процесс, что не согласны отвлекать внимание на много вопросные тестирования.

В первый день эксперимента, респондентам было предложено пройти тест Н. Холла по диагностике «Эмоционального интеллекта». Методика предложена для выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений. Она состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал, такие как эмоциональная осведомленность, управление своими эмоциями, самомотивация, эмпатия, распознавание эмоций других людей.

После окончания заполнения анкеты, баллы суммировались.

Для оперативной оценки психо-эмоционального состояния работника на момент эксперимента использовался опросник «САН», разработанный в 1973 году

В.А. Доскиным, В.Б. Шараем, М.П. Мирошником и Н.А. Лаврентьевой. Этот опросник представляет собой таблицу, которая содержит 30 пар слов, отражающих исследуемые особенности психо-эмоционального состояния (самочувствие, настроение и активность). Необходимо соотнести свое состояние со шкалой 3 2 1 0 1 2 3 каждой пары признаков. При обработке полученные данные перекодируются: индекс 3, соответствующий неудовлетворительному самочувствию, низкой активности и плохому настроению, принимается за 1 балл; следующий за ним индекс 2 – за 2; индекс 1 – за 3 балла и так до индекса 3 с противоположной стороны шкалы, который соответственно принимается за 7 баллов (полюса шкалы постоянно меняются). Затем происходит подсчет суммы баллов по ключу. Полученные результаты по каждой шкале позволяют выявить функциональное состояние индивида в данный момент времени (меньше 30 – низкая оценка, средняя оценка – 30-50, больше 50 – высокая).

Следующим опросником, который проходили респонденты, был опросник, разработанный учеными А. Уэссманом и Д.Риксом. Он применяется для самооценки эмоциональных состояний и степени бодрствования. Данная методика эффективна, если необходимо выявить изменение эмоционального состояния человека на протяжении определенного периода времени. Для прохождения данного тестирования необходимо выбрать в каждом из предложенных наборов суждений то, которое лучше всего описывает состояние сейчас.

На третьем этапе, аналитическом, осуществлялись сбор информации, обработка и анализ полученных результатов опытно-экспериментальной работы, уточнялись теоретические положения, проводились апробация полученных выводов и оформление дипломного исследования.

Выводы по главе один

В результате написания первой главы было дано определение «психо-эмоциональное состояние».

Психо-эмоциональное состояние – особая форма психических состояний человека с преобладанием эмоционального реагирования. Эмоциональные проявления в реагировании на действительность необходимы человеку, так как они регулируют его самочувствие и функциональное состояние. Дефицит эмоций снижает активность центральной нервной системы и может явиться причиной снижения работоспособности.

Для того, чтобы оценить психо-эмоциональное состояние человека наиболее эффективными методами являются объективные, которые не зависят от мнения исследуемого. Эти методы дают возможность исследовать электрофизиологические параметры, отражающие психо-эмоциональное состояние человека. В отличие от объективных методов оценки психо-эмоционального состояния человека, субъективные методы проводят с помощью специализированных тестов. Для экспресс-диагностики стресса используется ряд устных шкал и опросников, направленных на определение уровней тревоги, усталости и т.д. В первой главе была дана характеристика данных методик.

Также была охарактеризована экспериментальная работа по оценке психо-эмоционального состояния работников предприятия быстрого питания «Burger King».

Были освещены этапы работы, а также описаны методики, с помощью которых проводилась оценка психо-эмоционального состояния работников предприятия питания.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ПСИХО-ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ БЫСТРОГО ПИТАНИЯ

В этой главе дана характеристика психо-эмоционального состояния работников предприятия питания, рассчитана себестоимость оценки психо-эмоционального состояния работников индустрии питания путем найма стороннего специалиста, а также составлены рекомендации по улучшению состояния.

2.1 Характеристика психо-эмоционального состояния работников быстрого питания

Психическое состояние – один из возможных режимов жизнедеятельности человека, на физиологическом уровне отличающийся определёнными энергетическими характеристиками, а на психологическом уровне – системой психологических фильтров, обеспечивающих специфическое восприятие окружающего мира [6].

Для определения психо-эмоционального состояния работников ресторана быстрого питания «Burger King» использовался ряд следующих тестов:

1) «Самооценка эмоциональных состояний» (предназначен для самооценки эмоциональных состояний и степени бодрствования).

2) Опросник «САН» (предназначен для оперативной оценки самочувствия, активности и настроения).

3) Диагностика «Эмоционального интеллекта» (Н. Холл). Методика предложена для выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений.

Измерения психо-эмоционального состояния работников осуществлялось утром и вечером с 31 мая по 10 июня 2018 года.

В экспериментальной работе приняло участие 10 человек, в том числе 6 женщин и 4 мужчины. В исследовании принимали участие работники таких сфер как

работник зала, 3 кассира, 3 повара, менеджер, заместитель директора и директор.

Данные результатов измерения обрабатывались на основе программного обеспечения с помощью программы Microsoft Excel для получения сводных таблиц и диаграмм.

Первым для прохождения была предложена диагностика «Эмоционального интеллекта» (см. приложение Б, таблицу Б.1).

Количественная оценка по каждой из шкал методики приведена в таблице 2.1.1 и Приложении Б.

Количественная оценка (64,2) говорит о среднем уровне эмоционального интеллекта (39 и менее – низкий, 40–69 – средний, 70 и более – высокий).

Таблица 2.1.1 – Средний балл по группе испытуемых составил – 64,2

Шкалы EQ	X
Эмоциональная осведомленность	12,9
Управление своими эмоциями	13,7
Самомотивация	12,3
Эмпатия	13,8
Распознавание эмоций других людей	11,5
Общий EQ	64,2

Таким образом, для исследуемой группы работников ресторана быстрого питания, характерно среднее проявление Эмоционального интеллекта (EQ) (см. рисунок 2.1.1). Большинство членов группы способны понимать межличностные отношения, репрезентуемые в эмоциях, а также способны управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений.

Уровни парциального (частичного) эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов: 14 и более – высокий, 8–13 – средний; 7 и менее – низкий.

Наиболее часто испытуемые находят у себя способность совладать с собственными эмоциями – высокие баллы по шкале Управление эмоциями. Им легко переключиться с переживания негативных эмоций и не поддаться воли нахлынувших чувств. Они эмоционально гибки.

Средние показатели и по шкале распознавание эмоций других людей говорит о способности воздействовать на эмоциональное состояние других людей. А это, в свою очередь, способствует установлению хороших взаимоотношений, помогает плодотворно общаться и работать в команде, а так же управлять конфликтами.

В средних значениях находятся показатели самомотивации – произвольное управление своими эмоциями, настрой на позитивные чувствования; и Эмпатия – понимание, постижение внутреннего мира или эмоционального состояния другого человека, эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого, отклик на чувства другого, сопереживание.



Рисунок 2.1.1 – Уровень Эмоционального интеллекта в коллективе

В группе работников ресторана быстрого питания только 10% имеют высокий уровень, а 90% – средний уровень эмоционального интеллекта. Члены коллектива испытывают гармонию с самими собой и окружающими людьми. Способны чувствовать, понимать и принимать во внимание чувства и мысли других. Это говорит о хорошей атмосфере в рабочем коллективе.

Далее рассмотрим результаты самооценки эмоционального состояния работников по опроснику Уэссмана и Рикса.

Методика применяется для самооценки эмоциональных состояний и степени бодрствования.

Данная методика эффективна, если необходимо выявить изменение эмоционального состояния человека на протяжении определенного периода

времени. Простота выполнения задания делают ее весьма оперативным инструментом.

Для прохождения данного тестирования необходимо было выбрать в каждом из предложенных наборов суждений то, которое лучше всего описывает состояние сейчас. Номер суждения, выбранного из каждого набора, записать.

Согласно методике Уэссмана и Рикса утром первого дня (31 мая 2018 года) 70% работников показывают преобладание «спокойствия»: выдержанность, сдержанность, терпеливость, сдержанность, благоразумность, уравновешенность, невозмутимость, терпимость (см. приложение Б, таблицу Б.2).

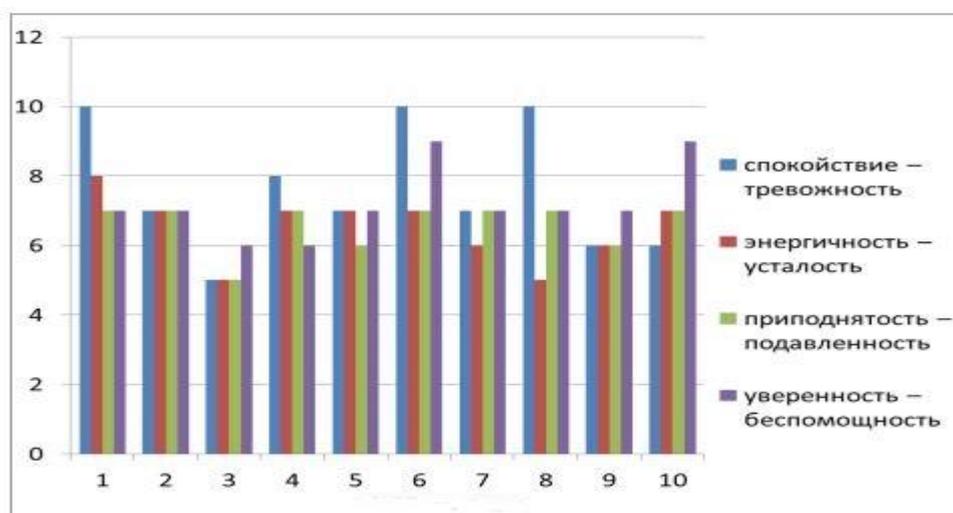


Рисунок 2.1.2 – Самооценка эмоционального состояния работников (утро первого дня)

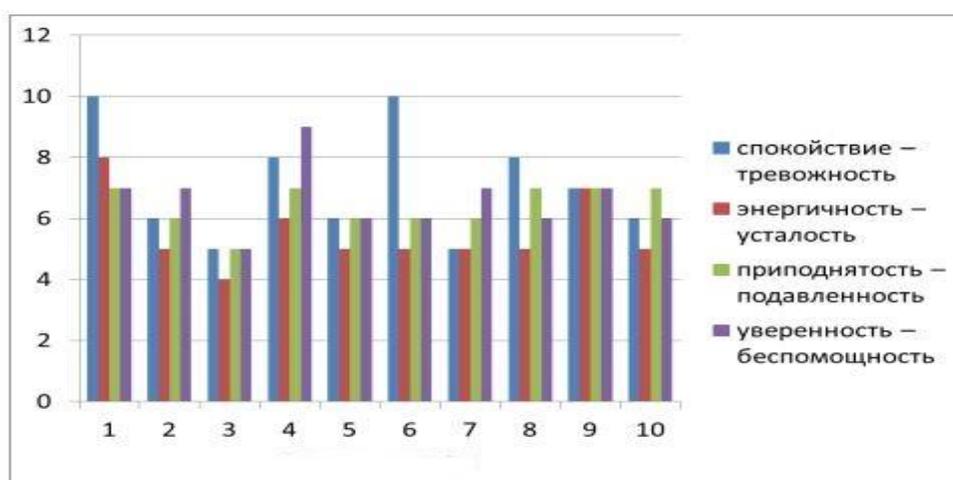


Рисунок 2.1.3 – Самооценка эмоционального состояния работников

Также большинство сотрудников утром чувствую себя энергичными, уверенными в себе, в состоянии приподнятого настроения (см. рисунок 2.1.2). Вечером самооценка эмоциональных состояний незначительно меняется в худшую сторону (см. рисунок 2.1.3).

Суммарная оценка эмоционального состояния. Утром 80% работников высоко оценивают свое эмоциональное состояние, 20% работников имеют среднюю оценку эмоционального состояния. Однако вечером только половина испытуемых высоко оценивают свое эмоциональное состояние, остальные имеют среднюю оценку эмоционального состояния.

Данный опрос был также пройден спустя 5 дней после первого тестирования, 4 июня 2018 года (см. приложение Б, таблицу Б.3)

Утром второго дня, в основном, показатели выше среднего. Работники ощущают себя в целом уверенно, энергичны, чувствуют уверенность в себе, находятся в приподнятом настроении (см. рисунок 2.1.4).

Вечером показатели незначительно меняются в худшую сторону. По шкале «спокойствие – тревожность» повысилась оценка у 2 работников, у 6 понизилась, а у 2 осталась неизменной. По шкале «энергичность – усталость» понизилась оценка у 7 работников, у 2 осталась неизменной, у 1 повысилась. По шкалам «приподнятость – подавленность» у 2 сотрудников повысилась оценка, у 4 работников понизилась, у 4 осталась неизменной. По шкале «уверенность – беспомощность» оценка повысилась у 4 человек, понизилась у 4 сотрудников, у двоих осталась неизменной (см. рисунок 2.1.5).

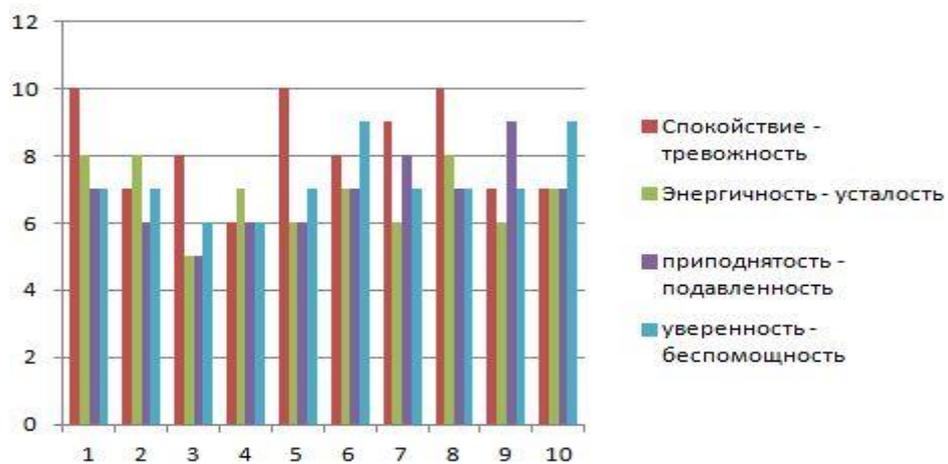


Рисунок 2.1.4 – Самооценка эмоционального состояния работников (утро второго дня)



Рисунок 2.1.5 – Самооценка эмоционального состояния работников (вечер второго дня)

Чтобы проследить динамику изменений психо-эмоционального состояния работников ресторана, были взяты для сравнения общие результаты анкетирования коллектива за два дня (утро и вечера, соответственно).

Сравнение психо-эмоционального состояния коллектива утреннего и вечернего состояния работников за два дня представлено на рисунке 2.1.6.

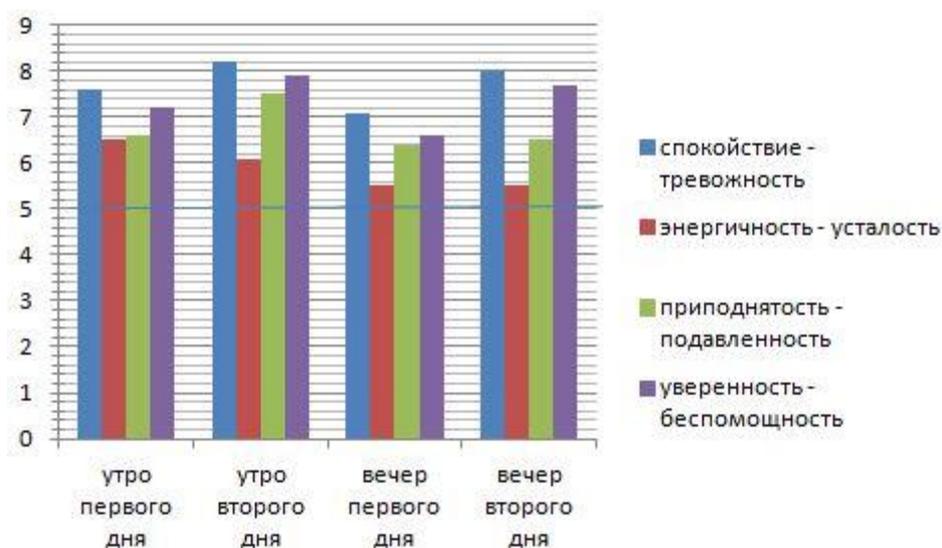


Рисунок 2.1.6 – Сравнения психо-эмоционального состояния работников

Таблица 2.1.2 – Средние значения по методике

Момент тестирования	Спокойствие – тревожность	Энергичность – усталость	Приподнятость – подавленность	Уверенность – беспомощность
Утро первого дня	7,6	6,5	6,6	7,2
Утро второго дня	8,2	6,1	7,5	7,9
Вечер первого дня	7,1	5,5	6,4	6,6
Вечер второго дня	8	5,5	6,5	7,7

Согласно рисунку 2.1.6 и таблице 2.1.2, настроение перед сменой в первый и второй дни немного отличаются. В первый день (31 мая 2018 года) самочувствие работников незначительно хуже, нежели во второй, по причине предпраздничного дня и большого потока посетителей в ресторане (второй день, 4 июня, понедельник).

Большим потоком посетителей можно так же объяснить разницу в психо-эмоциональном состоянии работников вечером первого и второго дня, соответственно. Причиной этому служит стресс и утомляемость работников в течение рабочей смены.

Далее охарактеризуем результаты тестирования сотрудников ресторана с

помощью опросника САН, который был проведен 1 июня 2018 утром (см.рисунок 2.1.7) и вечером (см. рисунок 2.1.8), а также 5 июня 2018 года также утром и вечером (см. рисунок 2.1.9).

Этот бланковый тест предназначен для оперативной оценки самочувствия, активности и настроения (по первым буквам этих функциональных состояний и назван опросник).

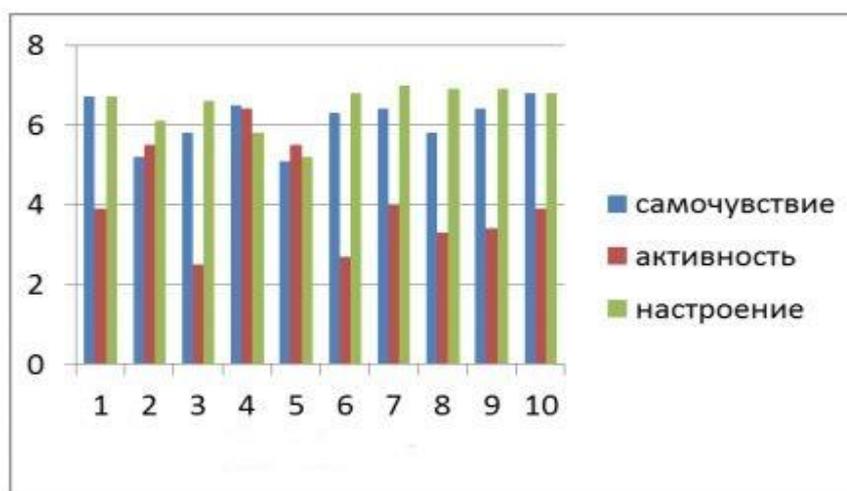


Рисунок 2.1.7 – Результаты тестирования работников опросником САН (утро первого дня)

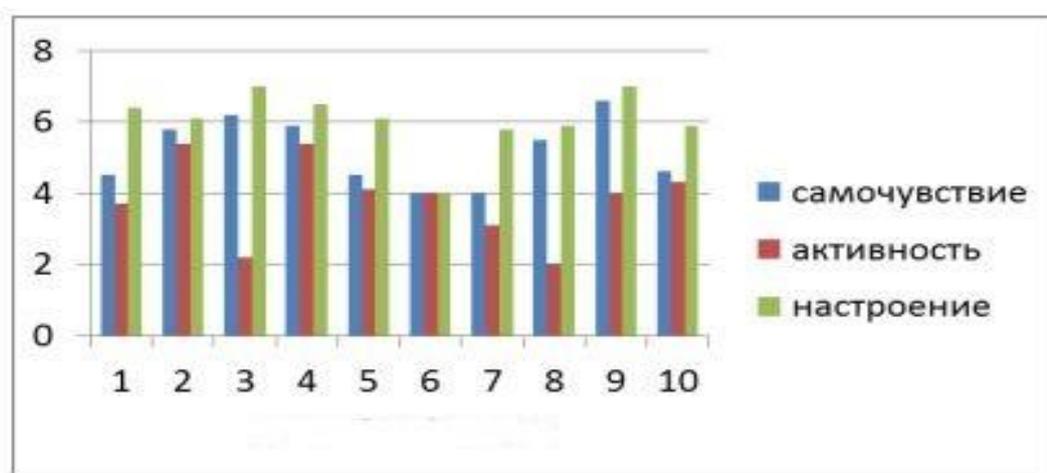
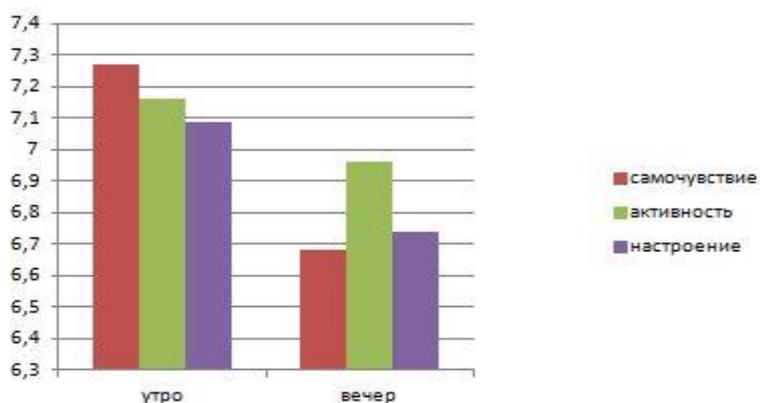


Рисунок 2.1.8 – Результаты тестирования работников опросником САН (вечер первого дня)

Гистограмма показывает, что оценка самочувствия, активности и настроения сотрудников ресторана быстрого питания «Burger King» в среднем утром была выше, чем вечером. Вечером у 70% работников снизились самочувствие и

активность. Настроение же вечером снизилось лишь у половины сотрудников, у 40% настроение повысилось, а у 10% осталось неизменным.

Во второй день проведения тестирования, 5 июня, оценка психо-эмоционального состояния показала, что утром самочувствие, активность и настроение работников было значительно выше, нежели вечером, когда все показатели ухудшились (см. приложение Б, таблицу Б.6). На это оказал влияние достаточно высокий поток посетителей в ресторан (начало летних каникул у школьников), когда как сотрудников на смене оказалось недостаточным. В связи с этим, все показатели заметно ухудшились, хотя и остались в благоприятном режиме.



2.1.9 – Изменение психо-эмоционального состояния работников

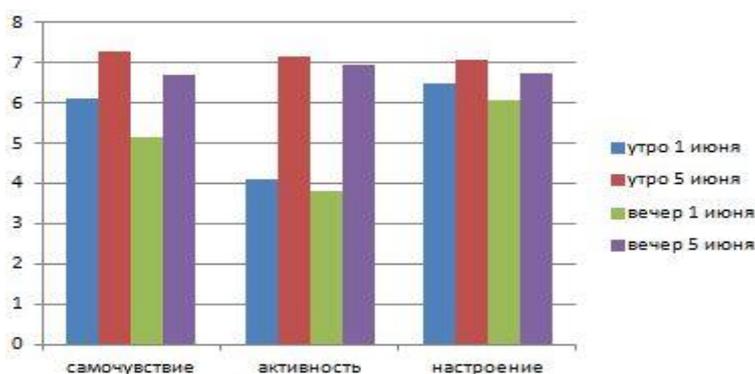


Рисунок 2.1.10 – Динамика изменения состояния работников

Динамика изменений психо-эмоционального состояния работников представлена на рисунке 2.1.10, в котором сравниваются состояния сотрудников утром 1 и 5 июня, а также вечером 1 и 5 июня, соответственно.

Таблица 2.1.3 – Средние значения по методике САН

Момент тестирования	Самочувствие	Активность	Настроение
Утро 1 июня	6,1	4,11	6,48
Вечер 1 июня	5,16	3,82	6,07
Утро 5 июня	7,27	7,16	7,09
Вечер 5 июня	6,68	6,96	6,74

Опираясь на таблицу 2.1.3 и рисунок 2.1.10, можно прийти к заключению, что от начала рабочей смены к концу у большинства респондентов ухудшаются показатели. Наиболее заметно это на сравнении показателей активности и самочувствия утром и вечером.

Это обусловлено переработкой и поздним окончанием рабочего дня, при этом на настроение это не повлияло. Такие сдвиги вполне ожидаемы. Несмотря на снижение самочувствия, активности и настроения к концу смены, все показатели находились в благоприятном режиме.

Динамика показателя эмоционального состояния работников, изменяющаяся незначительно, свидетельствует о стабильном эмоциональном фоне сотрудников ресторана.

2.2 Себестоимость проведения оценки психо-эмоционального состояния работников предприятий быстрого питания

Затраты – это денежная оценка стоимости материальных, трудовых, финансовых, природных, информационных и других видов ресурсов на производство и реализацию продукции за определенный период времени [9].

Как видно из определения, затраты характеризуются:

- 1) денежной оценкой ресурсов, обеспечивая принцип измерения различных видов ресурсов;
- 2) целевой установкой (связаны с производством и реализацией продукции в целом или с какой-то из стадий этого процесса);
- 3) определенным периодом времени, т.е. должны быть отнесены на продукцию за данный период времени.

Совокупность затрат представляет собой себестоимость.

Показатель себестоимости рассматривают в разрезе статей калькуляции, а также по затратам, используемым для производства продукции.

Себестоимость является одним из важных показателей хозяйственной деятельности предприятия. Она является одним из основных факторов формирования прибыли, а значит, от нее зависит финансовая устойчивость предприятия и уровень его конкурентоспособности. Планирование, контроль, управление, а вместе с тем и калькулирование себестоимости выпускаемой продукции является одним из емких участков менеджмента любого предприятия [14].

Далее рассчитаем затраты по оценке психо-эмоционального состояния работников индустрии питания.

- 1) Затраты на печать анкет

Рассчитать затраты на печать и канцелярию можно путем умножения количества экземпляров на стоимость печати. Расчет представлен в таблице 2.2.1.

Таблица 2.2.1 – Смета затрат на печать анкет и канцелярию

№	Наименование	Количество, шт.	Стоимость за единицу	Общая стоимость
1	Печать анкет	40	3	120
2	Канцелярия (карандаш простой)	10	3	30
Итого				150

2) Затраты на оплату труда.

По данным сайтов по поиску работы (Авито, Работа74), средняя заработная плата психологов в Челябинске составляет 14000 руб., без процентного коэффициента по Уралу.

Стоимость работы по анализу психо-эмоционального состояния работников можно рассчитать по формуле (1):

$$X=P+K \quad (1)$$

где X – стоимость работ;

P – заработная плата;

K – уральский коэффициент.

$$14000+15\%=16100 \text{ рублей.}$$

Стоимость налоговых вычетов рассчитывается по формуле (2):

$$R=X*N \quad (2)$$

где R – стоимость налоговых вычетов;

X – стоимость работ;

N – налоги, которые платит работодатель (22% – Пенсионный фонд России; 5,1% – Фонд обязательного медицинского страхования; 2,9% – Фонд социального страхования; 0,2% – страховые взносы на производственные травмы)

$$16000*0,302=4832 \text{ рублей}$$

Полная себестоимость затрат рассчитывается по формуле (3):

$$Z=X+R \quad (3)$$

где Z – полная себестоимость затрат;

X – стоимость работ;

R – стоимость налоговых вычетов.

$4832+16100=20932$ рублей.

Полный рабочий день составляет 8 часов, с 10:00 до 18:00.

Составление расчета психо-эмоционального состояния может занять три (3) полных рабочих дня, т.е. 24 полноценных рабочих часов.

При 5-и рабочих днях в неделю средний показатель рабочих дней в месяце составляет 20-21 день.

Рассчитаем стоимость одного часа:

а) $20*8=160$ – рабочих часов в месяц;

б) $20932 / 160 = 130,8$ руб. – выплата за 1 рабочий час

в) $24 * 130,8 = 3139,2$ руб. – дополнительная выплата

3) Расчет на аренду оборудования.

Рассчитать на аренду оборудования можно путем умножения стоимости аренды за 1 день на общее количество дней. Расчет затрат на аренду показан в формуле (4):

$$C_{oc}=C_{c1д} * Ч_{кд} \quad (4)$$

где C_{oc} – общая стоимость;

$C_{c1д}$ – стоимость за 1 день;

$Ч_{кд}$ – количество дней.

Расчет представлен в таблице 2.2.2.

Таблица 2.2.2 – Расчет на аренду оборудования.

№	Наименование	Количество дней	Стоимость за 1 день (руб.)	Общая стоимость
1	Аренда компьютера	2	1600	3200 руб.
Итого:				3200 руб.

Таблица 2.2.3 – Калькуляция себестоимости расчета психо-эмоционального состояния

	Статьи калькуляции	Стоимость, руб.
	Затраты на печать анкет и канцелярию	150
	Оплата труда	3139,2
	Аренда оборудования	3200
	Итого:	6489,2

Таким образом, расчет себестоимости психо-эмоционального состояния работников индустрии питания путем найма стороннего специалиста составляет 6489 руб.

2.3 Рекомендации по улучшению психо-эмоционального состояния работников предприятий быстрого питания

Эмоции и чувства служат одним из главных механизмов внутренней регуляции психической деятельности и поведения сотрудника, направленных на удовлетворение актуальных потребностей. Многие ситуации профессиональной деятельности сотрудников порождают необходимость контролировать внешние проявления этих переживаний, преодолевать негативные состояния, проявляя упорство в достижении цели. В качестве конкретных актов поведения сотрудника служат эмоции и чувства.

Отражение действительности в эмоциях и чувствах в процессе деятельности сотрудника зависит от ситуаций служебного процесса, составляющих воздействия,

и от субъективных особенностей личности.

Среди актуальных проблем современной психологии проблема регуляции эмоциональных состояний личности в сложных условиях деятельности занимает одно из ведущих мест.

Само по себе умеренное психическое напряжение – фактор положительный, отражающий активизацию всех функций и систем организма, гармонично включающихся в деятельность и обеспечивающих ее высокую продуктивность. Этот фактор срабатывает так, что имеет место длительное сохранение работоспособности, отсутствие грубых ошибок, срывов и других аномалий. Со стороны психики умеренное психическое напряжение характеризуется повышенной активностью, хорошим самочувствием, мотивированностью на достижение высоких результатов. Повышенная психическая напряженность, как правило, сопровождает деятельность, протекающую в экстремальных, стрессогенных условиях.

Как правило, в работе сотрудника выделяют следующие типы эмоциональных проявлений: эмоциональный тон; эмоциональный отклик; настроение; конфликтные эмоциональные состояния (стрессы, аффекты, фрустрации).

Сотрудник должен знать, что эмоциональные состояния обусловлены рядом причин.

Во-первых, его эмоциональное состояние зависит от силы и интенсивности воздействующего фактора. Относительно небольшое психическое напряжение до определенной пороговой величины сказывается на его деятельности положительно и улучшает параметры его деятельности. При увеличении интенсивности и силы выше этого порога происходит резкое ухудшение эмоционального состояния личности, и результативность деятельности сотрудника падает.

Во-вторых, значимую роль играет психическая подготовленность сотрудника к действиям в напряженных ситуациях.

В-третьих, психическое состояние сотрудника определяется и устойчивыми индивидуальными особенностями его личности, которые получили название

свойства психологической надежности. К ним относят устойчивость в ситуациях неудачи, помехоустойчивость, оптимальное состояние тревожности, устойчивость к перенапряжению и т.д. Эти качества определяют величину предела полезности напряженности, характерную для конкретного сотрудника.

Основными показателями работы любого предприятия являются позиция руководства, результативность, психологический климат. Изменение одного из этих параметров влечет за собой изменение всех остальных в ту или иную сторону.

Для того, чтобы улучшить состояние сотрудников, необходимо понимать, какие движущие силы влияют на то, как люди ведут себя на работе. Это означает, что нужно учитывать фундаментальные особенности людей.

Факторы, оказывающие влияние на эффективность работы персонала, так же на его психо-эмоциональное состояние на рабочем месте, можно разделить на две категории: действующие со стороны работника и действующие со стороны организации (см. таблицу 2.3.1).

Таблица 2.3.1 – Факторы, оказывающие влияние на эффективность работы

Со стороны работника	Со стороны организации
<ul style="list-style-type: none"> • способности; • личные и деловые качества; • понимание своей рабочей роли; • мотивация; • отношения с руководителем; • отношение с коллективом; • трудовая этика и мораль; • профессиональные знания; • профессиональные навыки; • состояние здоровья; • отношение к работе и к организации со стороны значимых знакомых или членов семьи работника. 	<ul style="list-style-type: none"> • физические условия работы (шум, освещенность, вентиляция, вибрации и т.д.); • стиль руководства и сложившаяся практика управления; • знания и квалификация руководителя; • действующая в организации система стимулирования труда; • организационная структура; • оборудование: его качество, состояние и соответствие современным требованиям; • обеспеченность необходимыми ресурсами.

Огромное значение для психического состояния сотрудников имеет внутренняя атмосфера, корпоративные принципы, психологический климат в компании. Можно сколько угодно говорить о хорошей атмосфере на предприятии, но если это

не так, то положительного результата не будет. Согласно концепции качества трудовой жизни, развитие дружеских отношений с коллегами и возможность для работников поучаствовать в принятии решений, затрагивающих его работу, увязываются с тем, чувствуют ли работники самоуважение к себе, обладают ли чувством собственного достоинства, ощущают ли неповторимость своей личности, испытывают ли преданность к коллегам и чувство принадлежности к предприятию. Морально-психологический климат на предприятии должен обеспечить хорошие взаимоотношения в коллективе, свободном от предрассудков.

Сейчас есть немало подходов и принципов по уменьшению психологической напряженности в организации, то есть по созданию положительного психологического климата среди работников, что позволит улучшить психическое состояние каждого сотрудника. Эти цели предусматривают такие действия, как:

1) следить за отсутствием излишних свободных рабочих мест и работников. Избыточное и недостаточное число сотрудников становится причиной нестойкости коллектива. Образовывается почва для развития конфликтов, напряжений из-за желания разных кандидатов занимать должность и получать повышения по службе;

2) нужно опираться в работе на самых активных и авторитетных представителей коллектива, т.е. неофициальных лидеров, которые пользуются доверием остальных сотрудников;

3) поддержание интереса сотрудников к работе. Для этого нужно время от времени изменять процесс работы, посвятив один месяц скорости, другой – качеству и т.д. Также важно в течении недели менять сотруднику рабочую станцию, чтобы работа не превратилась в рутину;

4) внедрение оценки работы. Рабочий процесс хорош тогда, когда каждый в команде знает свое место. Если сотрудники хотят расти вместе с компанией, но не справляются даже со своими текущими обязанностями, надо помочь понять им свои ошибки. Должна проводиться систематическая оценка персонала. И не только для того, чтобы контролировать знания и навыки. Это отличный момент, чтобы разобраться, куда хочет расти сотрудник;

5) создание дружеской атмосферы;

6) празднование дней рождения, годовщин и других дат, совместный отдых. Если есть такая возможность (а она есть), надо добавить в систему управления предприятием поздравления с праздниками. Можно повесить объявление или доску со списком всех дней рождений в текущем месяце. Организовать корпоративы для сотрудников, которые помогут им развить командный дух вне рабочей среды. Безусловно, собрать весь коллектив будет сложно, так как это затормозит работу заведения. Следовательно, как вариант, можно разделить мероприятия на несколько этапов с разными составами, и менять составы от праздника к празднику, чтобы все могли пообщаться и познакомиться в нерабочей атмосфере и лучше узнать друг друга;

7) гордиться своей работой. Перед каждой сменой настраивать команду: рассказывать об успехах ресторана, о вчерашних результатах, о предложениях дня и других акциях;

8) возможность сотрудникам сделать вклад. У сотрудников всегда есть идеи, как и что улучшить в ежедневных процессах. Хорошее решение – дать людям возможность свободно выдвигать и обсуждать предложения, делиться идеями и организованно предлагать их менеджерам. Тогда люди начнут чувствовать себя значимыми для общего дела и гордиться своим вкладом;

9) обсуждение карьеры с каждым. Регулярное обсуждение директора с глазу на глаз с каждым членом команды о дальнейшем росте в компании;

10) проведение тренинги адаптации. Адекватные тренинги жизненно важны для того, чтобы новички начали показывать результат. Хороший тренинг должен помочь новым кадрам занять свое место в команде. Понимание своей роли и ожиданий руководства критически важно для ощущения вовлеченности в общее дело;

11) проведение летучек перед сменами. Это короткие мотивационные совещания перед выходом каждой смены. Цель таких летучек – поделиться с командой новостями и поднятие рабочего настроения перед началом дня.

Также на психо-эмоциональное состояние работников предприятия питания влияют профессиональные риски. Далее перечислены профессиональные риски, с которыми сталкиваются сотрудники индустрии питания (см. таблицу 2.3.2) [13].

Таблица 2.3.2 – Профессиональные риски

Название риска	Влияние на работника
Технические риски	
Воздействие излучений от компьютера	Вредные излучения от компьютера воздействуют на многие системы организма. В первую очередь подвержена негативному влиянию нервная система, что приводит к быстрой утомляемости, раздражительности, головным болям. Излучения ухудшают зрение, могут стать причиной катаракты.
Шумы от компьютера и оргтехники	Воздействуют на слуховые органы, нервную систему, приводят к состоянию монотомии. Вследствие чего может изменяться социальное поведение работника, может ухудшаться его коммуникативные качества, а также снижаться работоспособность.
Неправильное освещение	Воздействует на органы зрения, нервную систему. Приводит к утомлению и монотомии. Вызывает заболевание органов зрения, что приводит к снижению эффективности труда.
Сбои в работе техники	Приводят к потерям информации, отсутствию или усложнению доступа к ней. Поломка компьютера может полностью остановить работу. Это приводит к стрессу, умственному и психическому перенапряжению работника. Как следствие – резко повышается уровень конфликтности, меняется социальное поведение работника.
Организационные риски	
Несоблюдение правил техники безопасности	Несоответствие нормам работы, несоблюдение правил пожарной безопасности, отсутствие контроля над обеспечением безопасных условий труда. Все это может привести к несчастным случаям, производственным травмам, серьезным заболеваниям.
Несоблюдение режимов труда и отдыха	Нерациональные перерывы, незапланированная работа, недостаток времени на сон и отдых приводят к переутомлению, снижению физиологические системы организма, так и на психологические характеристики работника.

Окончание таблицы 2.3.2

Неправильная организация рабочего места	Неправильная расстановка полок и оргтехники, ограниченное пространство, неудобная поза, лишние предметы на рабочем столе. Все это воздействует на опорно-двигательную систему, систему кровообращения, нервную систему. Приводит к гиподинамии, физическому переутомлению, психическому напряжению.
Неправильное планирование времени	Нехватка времени на отдых и сон, авралы, невыполнение работы в срок. Приводит к снижению эффективности, утомлению и переутомлению, эмоциональному перенапряжению, стрессам
Несоответствие прав и обязанностей	Необходимость выполнять работу, выходящую за рамки компетенций, ограниченность доступа к необходимой информации. Снижает эффективность работы, оказывает сильное влияние на эмоциональное состояние работника и его социальное поведение, может привести как к раздражительности/агрессии, так и к апатии, безразличию.
Двойное подчинение	Необходимость отвечать перед двумя руководителями, чьи требования часто идут вразрез друг другу, неизбежно приводит к стрессу, эмоциональному перенапряжению, а также снижает эффективность труда.

Санитарно-гигиенические риски	
Повышенная / пониженная температура воздуха в помещении	Приводит к снижению работоспособности. При повышенной температуре снижается внимание, возникает чувство сонливости. Пониженная температура воздуха приводит к повышенным затратам энергии организма, может привести к заболеваниям.
Запыленность воздуха	Влияет на органы дыхания и может привести к заболеваниям.
Использование материалов, не соответствующих нормам безопасности	В зависимости от конкретного материала может приводить к различным заболеваниям.
Неудобное расположение сан.-гиг. помещений	Приводит к потерям времени, снижению эффективности работы.

В работе по снижению уровня профессиональных рисков можно выделить два основных направления. Это профилактика возникновения негативных психофизиологических состояний, заключающаяся в устранении либо снижении влияния негативных факторов (как внешних, так и внутренних), а также устранение возникающих негативных состояний [13].

Профилактика возникновения негативных психофизиологических состояний связана с планированием работ, дисциплиной труда, соблюдением санитарно-гигиенических норм, исправностью оборудования. Устранение возникающих негативных состояний осуществляется путем их коррекции через снятие утомления, монотонии, эмоционального напряжения.

Профилактические меры по устранению психофизиологических рисков работников предприятий питания представлены в таблице 2.3.3.

Таблица 2.3.3 – Меры по устранению профессиональных рисков работников предприятий питания:

Риски	Меры по устранению рисков
Технические риски	
Воздействие излучений от компьютера	Замерить излучение от монитора. Оптимальная частота обновления экрана. Защитное покрытие на монитор. Защитный монитор нового поколения. Убрать световой контраст между монитором и окружающей средой.
Воздействие электромагнитных полей от оргтехники	Определить излучение. Определить зону наибольшего излучения. Определить время, в течении которого люди могут находиться под этим излучением. Определиться с защитными средствами, нужны ли они. Оснащение оргтехники современными защитными средствами.
Шумы от компьютера и оргтехники	Совершить замеры. Оснащение компьютера и оргтехники современными, бесшумными кулерами
Неправильное освещение	Устранить проблему, следуя документу СНиП 23-05-95
Сбои в работе техники	Обеспечить нормальные условия функционирования техники. Производить требуемые профилактические, планово-предупредительные работы
Организационные риски	

Окончание таблицы 2.3.3

Неправильно организованное рабочее место	Следуя нормам, правильно организовать рабочее место.
Несоблюдение режимов труда и отдыха	Составить расписание. Следовать ему.
Двойное подчинение	Реорганизовать структуру
Несоответствие прав и обязанностей	Четко разработать должностную инструкцию. Требовать обеспечения доступа к необходимой информации только в соответствии с уровнем доступа.
Неправильное планирование времени	Создать расписание. Строго ему следовать.

Санитарно-гигиенические риски	
Повышенная или пониженная температура воздуха в помещении	Следить за оптимальной температурой воздуха, установить обогреватели кондиционеры.
Повышенный уровень шума	Использовать перегородки. Использовать компьютеры и оргтехнику с наименьшим уровнем шума.
Запыленность воздуха	Своевременная уборка помещения. Проветривание.
Использование в отделке помещения материалов, не соответствующих нормам безопасности	Исключить использование материалов, не соответствующих нормам. Своевременный контроль.

Многих опасностей можно избежать путем предложенных мер профилактики и нивелирования рисков. Однако полностью избежать возникновения негативных психофизиологических состояний невозможно.

Своевременная диагностика команды позволит руководителю внести необходимые коррективы в собственную позицию руководства и тем самым повернуть работу подчиненных в нужном ему направлении.

Сотрудники должны помнить, что положительный эмоциональный тон улучшает качество выполнения профессиональной деятельности, а сильные негативные эмоции, наоборот, снижают ее качество. Следовательно, сотрудникам необходимо поддерживать постоянный положительный фон, созданию которого способствует руководитель служебного коллектива.

Выводы по главе два

В данной главе были описаны результаты работы, по оценке эмоционального состояния работников ресторана быстрого питания.

Были выбраны методики, по которым проводилась оценка состояния, а именно: «Самооценка эмоциональных состояний», «САН» и диагностика «Эмоционального интеллекта».

Экспериментальная работа производилась на протяжении недели, в период с 31 мая по 10 июня 2018 на базе ресторана «Burger King». В данной главе даны результаты тестирования, а также показана динамика изменения эмоционального состояния работников.

Также был проведена работа по технико-экономическому обоснованию и рассчитана себестоимость проведения оценки психо-эмоционального состояния, где были учтены: затраты на печать анкет и канцелярию, оплата труда и аренда оборудования.

В последнем пункте главы даны рекомендации по улучшению психо-эмоционального состояния работников предприятия быстрого питания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Мониторинг психо-эмоционального состояния работников – это система получения социально-экономической, социологической, социально-психологической информации о работниках, анализ их деятельности с точки зрения их вклада в достижение целей организации.

Для изучения состояния работников во время рабочего процесса используются разнообразные психологические методики оценки состояния человека. Определение основных свойств психической системы имеет большое значение. Это имеет прямое отношение как к теоретическим, так и к прикладным исследованиям. Большинство лабораторных методов, разработанных для того, чтобы проводить диагностику основных свойств психической системы требуют определенных условий проведения и специализированной литературы. Следовательно, они признаны достаточно трудоемкими.

Таким образом, в ходе написания выпускной квалификационной работы были решены следующие задачи: изучено понятие психо-эмоционального состояния, изучены и выбраны методики по оценке состояния работников, проведено исследование психо-эмоционального состояния работников предприятия питания, упорядочены результаты анализа оценки психо-эмоционального состояния, проведен расчет себестоимости оценки психо-эмоционального состояния работников, а также были даны рекомендации по его улучшению.

В ходе решения первой задачи было установлено, что психо-эмоциональное состояние – это особая форма психических состояний человека с преобладанием эмоционального реагирования. Эмоциональные проявления в реагировании на действительность необходимы человеку, так как они регулируют его самочувствие и функциональное состояние. Дефицит эмоций снижает активность центральной нервной системы и может явиться причиной снижения работоспособности. Для оценивания состояния были выбраны субъективные методики, такие как «Самооценка эмоциональных состояний» (предназначен для самооценки эмоциональных состояний и степени бодрствования), опросник «САН»

(предназначен для оперативной оценки самочувствия, активности и настроения) и диагностика «Эмоционального интеллекта» (Н. Холл).

В ходе решения следующих задач была проведена работа, по оценке состояния работников предприятия. Работа проводилась на базе ресторана быстрого питания «Burger King», в ней приняло участие 10 человек, которые на протяжении всего эксперимента проходили предложенные тесты в установленное время. После прохождения тестов и сбора результатов, оценки были проанализированы и графически продемонстрированы динамики изменения психо-эмоционального состояния работников. Исследование показало, что в результате рабочего дня психо-эмоциональное состояние незначительно меняется в худшую сторону, причиной чего является стресс и утомляемость работников в течение рабочей смены. Также, благодаря тестам, была выявлена благоприятная атмосфера в коллективе.

В ходе решения четвертой задачи, был проведен экономический расчет себестоимости оценки состояния работников, где были учтены: затраты на печать анкет и канцелярию, оплата труда и аренда оборудования. Таким образом, расчет себестоимости оценки психо-эмоционального состояния работников индустрии питания путем найма стороннего специалиста составляет 6489,2 рублей.

В ходе решения последней задачи были даны рекомендации по улучшению психо-эмоционального состояния работников предприятия питания.

Говоря о практической значимости выпускной квалификационной работы, то следует отметить, что были получены результаты тестирования психо-эмоционального состояния сотрудников предприятия питания. Благодаря комплексу, руководство предприятия могут проводить тестирование своими силами, без привлечения консалтинговых компаний, что позволит сэкономить средства предприятия, а также позволит избежать текучести кадров.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Ананьев, Б.Г. О проблемах современного человекознания/ Б.Г. Ананьев. – М.:Изд-во Наука, 1977. – 380 с.
- 2 Ананьев, Б.Г. Психология и проблемы человекознания/ Б.Г. Ананьев. – М.: Изд-во Наука, 1996. – 380 с.
- 3 Божович, Л.И. Личность и ее формирование в детском возрасте/ Л.И. Божович. – СПб.: Питер, 2008. – 400 с.
- 4 Выготский, Л.С. Психология развития как феномен культуры/ Л.С. Выготский. – М.: Институт практической психологии, 1996. – 512 с.
- 5 Гичев, Ю.П. Здоровье человека и окружающая среда: SOS!/ Ю.П. Гичев. – М.: Яблоко, 2007. – 184 с.
- 6 Куликов, Л.В. Проблема описания психических состояний/ Л.В. Куликов. – М.: СПб, 2000. – 512 с.
- 7 Краткий психологический словарь/ под редакцией А.В. Петровского. – М.: Политиздат, 1985. – 431 с.
- 8 Леонова, А.Б. Психодиагностика функциональных состояний человека/ А.Б. Леонова. – М.: МГУ, 1984. – 200 с.
- 9 Мансуров, П.М. Управленческий учет: учебное пособие/ П.М. Мансуров. – Ульяновск: УлГТУ, 2010. – 175 с.
- 10 Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ под редакцией А.О. Прохорова, 2004. – 480 с.
- 11 Прохоров, А.О. Саморегуляция психических состояний: феноменология, механизмы, закономерности/ А.О. Прохоров. – М.: Москва, 2005. – 352 с.
- 12 Симонов, П.В. Потребностно-информационная теория эмоций/ П.В.Симонов. – М.: Психология, 1982. – 352 с.
- 13 Сувалова, Т.В. Управление персоналом: Теория и практика. Психофизиология профессиональной деятельности/ Т.В. Сувалова, Т.В. Лукьянова. – М.: Проспект, 2014. – 74 с.

- 14 Фролова, Т.А. Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма/ Т.А. Фролова. – Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2012. – 74 с.
- 15 Щербатых, Ю.В. Дифференцировка психических состояний и других психологических феноменов/ Ю.В. Щербатых, А.Н. Мосина. – М.: Казань, 2008. – 528 с.
- 16 Шеррер, Г.И. Физиология труда. Эргономия/ Г.И. Шеррер. – М.: Медицина, 1993. – 496 с.
- 17 Яковлев, Б.П. Психическая нагрузка, деятельность и здоровье человека/ Б.П. Яковлев. – М.: Политиздат, 2003. – 352 с.
- 18 Методики оценки персонала [электронный ресурс]. – Режим доступа: http://hr-portal.ru/assessment_tools
- 19 Методика самооценки эмоциональных состояний [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gurutestov.ru/test/32/>
- 20 Моделирование динамики состояний [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/modelirovanie-dinamiki-emotsionalnyh-sostoyaniy>
- 21 Опросник САН [электронный ресурс]. – Режим доступа: https://psychojournal.ru/tests_online/126-oprosnik-san-samochuvstvie-aktivnost-nastroenie.html
- 22 Тест на уровень тревожности Спилбергера-Ханина [электронный ресурс]. – Режим доступа: https://psychojournal.ru/tests_online/127-test-na-uroven-trevozhnosti-spilbergera-hanina.html
- 23 Тест на эмоциональный интеллект Н. Холла [электронный ресурс]. – Режим доступа: https://psychojournal.ru/eq_test.html
- 24 Функциональные состояния и адаптация работника [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://7universum.com/pdf//Kostina.pdf>
- 25 Цветовой тест Люшера [электронный ресурс]. – Режим доступа: https://psychojournal.ru/tests_online/25-cvetovoy-test-lyushera.html

26 Шкала Гамильтона [электронный ресурс]. – Режим доступа:
<https://www.psyportal.net/3722/shkala-gamiltona-dlya-otsenki-depressiy/>

27 Шкала Цунга [электронный ресурс]. – Режим доступа:
<https://www.nmikhaylova.ru/zang/>

28 НС-Психотест [электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://www.neurosoft.ru/rus/product/>

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Методики оценки состояния

Диагностика «Эмоционального интеллекта»

Таблица А.1 – Диагностика «Эмоционального интеллекта»

№	Утверждение	Ответы					
		-3	-2	-1	+1	+2	+3
1	Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни						
2	Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в моей жизни						
3	Я спокоен, когда испытываю давление со стороны						
4	Я способен наблюдать изменение своих чувств						
5	Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни						
6	Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие как веселье, радость, внутренний подъем и юмор						
7	Я слежу за тем, как я себя чувствую						
8	После того, как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами						
9	Я способен выслушивать проблемы других людей						
10	Я не закиваюсь на отрицательных эмоциях						
11	Я чувствителен к эмоциональным потребностям других						
12	Я могу действовать успокаивающе на других людей						
13	Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия						
14	Я стараюсь подходить творчески к жизненным проблемам						

Продолжение таблицы А.1

15	Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей						
16	Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности						
17	Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема						
18	Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения						
19	Знание моих истинных чувств важно для поддержания хорошей формы						
20	Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто						
21	Я хорошо могу распознать эмоции по выражению лица						
22	Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать						
23	Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются						
24	Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей						
25	Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью						
26	Я способен улучшить настроение других людей						
27	Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми						
28	Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей						
29	Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей						
30	Я могу легко отключиться от переживания неприятностей						

Полностью не согласен (–3 балла), в основном не согласен (–2 балла), отчасти не согласен (–1 балл), отчасти согласен (+1 балл), В основном согласен (+2 балла), полностью согласен (+3 балла).

Таблица А.2 – Ключ к тесту

Шкалы	Вопросы
Эмоциональная осведомленность	1, 2, 4, 17, 19, 25
Управление своими эмоциями	3, 7, 8, 10, 18, 30
Самомотивация	5, 6, 13, 14, 16, 22
Эмпатия	9, 11, 20, 21, 23, 28
Распознавание эмоций других людей	12, 15, 24, 26, 27, 29

Уровни парциального эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов: 14 и более – высокий; 8-13 – средний; >7 – низкий.

Интегральный уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям: <70 – высокий, 40-69 – средний, и менее – низкий.

Таблица А.3 – Тест для методики САН

1	Самочувствие хорошее	1	2	3	0	1	2	3	Самочувствие плохое
2	Чувствую себя сильным	3	2	1	0	1	2	3	Чувствую себя слабым
3	Пассивный	3	2	1	0	1	2	3	Активный
4	Малоподвижный	3	2	1	0	1	2	3	Подвижный
5	Веселый	3	2	1	0	1	2	3	Грустный
6	Хорошее настроение	3	2	1	0	1	2	3	Плохое настроение
7	Работоспособный	3	2	1	0	1	2	3	Разбитый
8	Полный сил	3	2	1	0	1	2	3	Обессиленный
9	Медлительный	3	2	1	0	1	2	3	Быстрый
10	Бездеятельный	3	2	1	0	1	2	3	Деятельный
11	Счастливый	3	2	1	0	1	2	3	Несчастный
12	Жизнерадостный	3	2	1	0	1	2	3	Мрачный
13	Напряженный	3	2	1	0	1	2	3	Расслабленный
14	Здоровый	3	2	1	0	1	2	3	Больной
15	Безучастный	3	2	1	0	1	2	3	Увлеченный
16	Равнодушный	3	2	1	0	1	2	3	Взволнованный
17	Восторженный	3	2	1	0	1	2	3	Унылый
18	Радостный	3	2	1	0	1	2	3	Печальный
19	Отдохнувший	3	2	1	0	1	2	3	Усталый
20	Свежий	3	2	1	0	1	2	3	Изнуренный
21	Сонливый	3	2	1	0	1	2	3	Возбужденный
22	Желание отдохнуть	3	2	1	0	1	2	3	Желание работать
23	Спокойный	3	2	1	0	1	2	3	Озабоченный
24	Оптимистичный	3	2	1	0	1	2	3	Пессимистичный
25	Выносливый	3	2	1	0	1	2	3	Утомляемый
26	Бодрый	3	2	1	0	1	2	3	Вялый

Продолжение таблицы А.3

27	Соображать трудно	3	2	1	0	1	2	3	Соображать легко
28	Рассеянный	3	2	1	0	1	2	3	Внимательный
29	Полный надежд	3	2	1	0	1	2	3	Разочарованный
30	Довольный	3	2	1	0	1	2	3	Недовольный

Вопросы на самочувствие – 1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26.

Вопросы на активность – 3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28.

Вопросы на настроение – 5, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24, 29, 30.

Методика А. Уэссмана и Д.Рикса

Таблица А.4 – Самооценка эмоциональных состояний

Спокойствие – тревожность	Энергичность – усталость
10. Совершенное спокойствие. Непоколебимо уверен в себе.	10. Порыв, не знающий преград. Жизненная сила выплескивается через край.
9. Исключительно хладнокровен, на редкость уверен и не волнуюсь.	9. Бьющая через край жизнеспособность, огромная энергия, сильное стремление к деятельности.
8. Ощущение полного благополучия. Уверен и чувствую себя непринужденно.	8. Много энергии, сильная потребность в действии.
7. В целом уверен и свободен от беспокойства.	7. Чувствую себя свежим, в запасе значительная энергия.
6. Ничто особенно не беспокоит меня. Чувствую себя более или менее непринужденно.	6. Чувствую себя довольно свежим, в меру бодр.
5. Несколько озабочен, чувствую себя скованно, немного встревожен.	5. Слегка устал. Леность. Энергии не хватает.
4. Переживаю некоторую озабоченность, небольшой страх, беспокойство или неопределенность. Нервозен, волнуюсь, раздражен.	4. Довольно усталый. В запасе не очень много энергии.
3. Значительная неуверенность. Весьма травмирован неопределенностью. Страшно.	3. Большая усталость. Вялый. Скудные ресурсы энергии.
2. Огромная тревожность, озабоченность. Изведен страхом.	2. Ужасно утомлен. Почти изнурен и практически не способен к действию. Почти не осталось запасов энергии.
1. Совершенно обезумел от страха. Потерял рассудок. Напуган неразрешимыми трудностями.	1. Абсолютно выдохся. Неспособен даже к самому незначительному усилию.

Продолжение таблицы А.4

Приподнятость – подавленность	Уверенность в себе – беспомощность
10. Сильный подъем, восторженное веселье.	10. Для меня нет ничего невозможного. Смогу сделать все, что хочу.
9. Возбужден, в приподнятом состоянии. Восторженность.	9. Чувствую большую уверенность в себе. Уверен в своих свершениях.
8. Возбужден, в хорошем расположении духа.	8. Очень уверен в своих способностях.
7. Чувствую себя очень хорошо. Жизнерадостен.	7. Чувствую, что моих способностей достаточно и мои перспективы хороши.
6. Чувствую себя довольно хорошо, «в порядке».	6. Чувствую себя довольно компетентным.
5. Чувствую себя чуть-чуть подавленно, «так себе».	5. Чувствую, что мои умения и способности ограничены.
4. Настроение подавленное и несколько унылое.	4. Чувствую себя довольно неспособным.
3. Угнетен и чувствую себя очень подавленно. Настроение определенно унылое.	3. Подавлен своей слабостью и недостатком способностей.
2. Очень угнетен. Чувствую себя просто ужасно.	2. Чувствую себя жалким и несчастным.
1. Крайняя депрессия и уныние. Подавлен. Все серо.	1. Давящее чувство слабости и тщетности усилий. У меня ничего не получится.

Определяют следующие показатели:

И1 – «Спокойствие – тревожность» (индивидуальная самооценка – И1 – равняется номеру суждения, выбранного испытуемым из данной шкалы, аналогично получают индивидуальные значения по показателям И2-И4).

И2 – «Энергичность – усталость».

И3 – «Приподнятость – подавленность».

И4 – «Чувство уверенности в себе – чувство беспомощности».

И5 – Суммарная (по четырем шкалам) оценка состояния:

$И5 = И1 + И2 + И3 + И4,$

где И1, И2, И3, И4 – индивидуальные значения по соответствующим шкалам.

Если сумма баллов от 26 до 40, то испытуемый высоко оценивает свое эмоциональное состояние, если от 15 до 25 баллов, то средняя оценка эмоционального состояния, и низкая оценка при результате от 4 до 14 баллов.

В общем виде эмоциональное состояние – характеристика эмоций человека, отражающая ее положение относительно объектов окружающей среды. Состояние может быть наблюдаемо как внешне, так и внутренне. Внутреннее состояние эмоций фиксируется сознанием субъекта на определенный момент времени тех ощущений благополучия (неблагополучия) как организма в целом, как и его частей. Внешне оценка состояния эмоций фиксируется высказываниями испытуемого по определенным признакам. Состояние человека выступает регулятивной функцией адаптации к окружающей среде или ситуации.

Шкала «Спокойствие – тревожность»

– выше 5–6 баллов. В опросе испытуемый показывает преобладание спокойного состояния: выдержанность, сдержанность, терпеливость, степенность, благоразумность, уравновешенность, невозмутимость, терпимость.

– 5–6 баллов. В самооценке испытуемый показывает средние показатели по шкале «Спокойствие – тревожность» без явного преобладание одного из полюсов.

– 1–4 балла. По самооценке испытуемого можно прогнозировать задерганность,

запуганность, закомплексованность, нерешительность, пугливость, нервность, неуверенность, напряженность, боязливость.

Шкала «Энергичность – усталость»

– выше 5–6 баллов. Испытуемый оценивает себя как личность: инициативный, деятельный, предприимчивый, одержимый, устремленный, активный, кипучий, пробивной, расторопный.

– 5–6 баллов. В самооценке испытуемый показывает средние показатели по шкале «Энергичность – усталость» без явного преобладание одного из полюсов.

– 1–4 балла. Испытуемый оценивает себя как: неинициативный, пассивный, инертный, безынициативный, вялый, апатичный, безразличный, медлительный.

Шкала «Приподнятость – подавленность»

– выше 5–6 баллов. Испытуемый оценивает себя как: кипучий, темпераментный, задорный, порывистый, энергичный, вольнолюбивый, раскрепощенный, живой, подвижный, бойкий.

– 5–6 баллов. В самооценке испытуемый показывает средние показатели по шкале «Приподнятость – подавленность» без явного преобладание одного из полюсов.

– 1–4 балла. Испытуемый оценивает себя как: слишком застенчивый, робкий, нерешительный, несмелый, запуганный, стеснительный, угнетенный, оробелый, подавленный, задавленный.

Шкала «Уверенность в себе – чувство беспомощности»

– выше 5–6 баллов. Испытуемый оценивает себя как: неутомимый боец, закаленный, решительный, упорный, героический, работоспособный, сильный, волевой, твердый, бесстрашный, отважный, самостоятельный.

– 5–6 баллов. В самооценке испытуемый показывает средние показатели по шкале «Уверенности – беспомощности» без явного преобладание одного из полюсов.

– 1–4 балла. Оценивается: безответный, слабохарактерный, безгласный, несмелый, слабый, слабовольный, пришибленный.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Таблицы по результатам оценки состояния

Таблица Б.1 – Диагностика Эмоционального интеллекта

№	Инициалы (Фамилия, Имя)	Эмоциональная осведомленность	Управление эмоциями	Самоотчет	Эмпатия	Управление эмоциями других	Общий балл
1	М. В.	15	16	11	14	13	69
2	К. Д.	18	18	17	15	15	83
3	Т. Т.	12	13	11	17	10	63
4	К. К.	13	9	12	11	13	58
5	Н. Е.	12	11	10	12	10	55
6	З. А.	15	14	12	16	12	69
7	М. Н.	10	14	10	13	9	56
8	Т. В.	10	10	13	12	11	56
9	В. Н.	9	18	12	16	14	69
10	Г. М.	15	14	15	12	8	64
x		12,9	13,7	12,3	13,8	11,5	

Таблица Б.2 – Психо-эмоциональное состояние работников ресторана быстрого питания «Burger King» по опроснику Уэссмана и Рикса (день первый)

№ п/п	Инициалы (Фамилия, Имя)	пол	31 мая 2018 года							
			утро				Вечер			
			С-Г	З-У	П-П	У-Б	С-Г	З-У	П-П	У-Б
1	М. В.	Ж	10	8	7	7	10	8	7	7
2	К. Д.	Ж	7	7	7	7	6	5	6	7
3	Т. Т.	М	5	5	5	6	5	4	5	5
4	К. К.	М	8	7	7	6	8	6	7	9
5	Н. Г.	Ж	7	7	6	7	6	5	6	6
6	З. А.	М	10	7	7	9	10	5	6	6
7	М. Н.	Ж	7	6	7	7	5	5	6	7
8	Т. В.	Ж	10	5	7	7	8	5	7	6
9	В. Н.	М	6	6	6	7	7	7	7	7
10	Г. М.	Ж	6	7	7	9	6	5	7	6
Итого:			7,6	6,5	6,6	7,2	7,1	5,5	6,4	6,6

Таблица Б.3 – Психо-эмоциональное состояние работников ресторана быстрого питания «Burger King» по опроснику Уэссмана и Рикса (день второй)

№ п/п	Инициалы (Фамилия, Имя)	пол	6 июня 2018 года							
			утро				Вечер			
			С-Т	З-У	П-П	У-Б	С-Т	З-У	П-П	У-Б
1	М. В.	Ж	10	8	7	7	10	8	4	7
2	К. Д.	Ж	7	8	6	7	6	5	6	9
3	Т. Т.	М	8	5	5	6	5	4	6	5
4	К. К.	М	6	7	6	6	8	6	7	9
5	Н. Е.	Ж	10	6	6	7	6	5	6	7
6	З. А.	М	8	7	7	9	9	6	5	5
7	М. Н.	Ж	9	6	8	7	5	5	6	8
8	Т. В.	Ж	10	8	7	7	8	4	7	8
9	В. Н.	М	7	6	9	7	7	7	6	5
10	Г. М.	Ж	7	7	7	9	6	7	7	7
Итого:			8,2	6,1	7,5	7,9	8,0	5,5	6,5	7,7

Таблица Б.4 – Психо-эмоциональное состояние работников по опроснику САН

№ п/п	Инициалы (Фамилия, Имя)	пол	Утро (1 июня 2018)																												
			Самочувствие										Активность										Настроение								
			1	2	7	8	1	1	1	2	2	2	3	4	9	1	1	1	2	2	2	2	5	6	1	1	1	1	2	2	2
1	М. В.	Ж	7	7	7	7	3	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	6	7	7	1	7	7	7	6	7	2	7	7	7
2	К. Д.	Ж	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	3	3	4	6	4	4	3	4	4	4	7	7	7	7	7	4	7	7	7
3	Т. Т.	М	4	4	6	6	3	6	5	5	6	6	6	6	6	2	6	5	6	6	6	3	6	6	6	5	6	3	5	6	6
4	К. К.	М	7	7	7	4	4	3	2	4	7	7	7	4	7	7	7	4	7	1	4	7	7	7	7	7	7	4	7	4	4
5	Н. Е.	Ж	7	7	6	6	4	7	6	6	7	7	1	1	2	5	4	4	2	2	2	4	7	7	6	6	7	7	7	7	7
6	З. А.	М	7	7	7	7	4	7	7	7	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	М. Н.	Ж	7	4	7	6	4	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	1	1	4	3	7	7	7	7	6	7	7	7	7	
8	Т. В.	Ж	7	7	6	6	3	7	3	7	5	7	2	2	2	2	2	1	5	5	3	1	7	7	7	7	6	7	7	4	7
9	В. Н.	М	7	7	7	6	4	7	6	6	7	7	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2	7	7	7	7	7	7	6	7	7
10	Г. М.	Ж	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	7	7	7	7	5	7	7	7	7
Среднее число			6,1										4,11										6,48								

Таблица Б.5 – Психо-эмоциональное состояние работников по опроснику САН

№ п/п	Инициалы (Фамилия, Имя)	пол	Вечер (1 июня 2018)																												
			Самочувствие										Активность										Настроение								
			1	2	7	8	1	1	1	2	2	2	3	4	9	1	1	1	2	2	2	2	5	6	1	1	1	1	2	2	2
1	М. В.	Ж	7	7	7	7	2	6	4	6	7	6	7	7	7	7	7	4	2	5	1	7	7	7	7	6	6	4	7	7	7
2	К. Д.	Ж	4	7	4	4	3	7	3	3	5	5	2	3	4	5	4	4	4	3	4	4	7	7	7	7	4	4	7	7	7
3	Т. Т.	М	4	4	4	4	4	7	3	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	7	7	5	4	7	7	7
4	К. К.	М	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	7	7	6	7	7	4	4	4	4	7	7	7	7	4	7	4	4	7	7
5	Н. Е.	Ж	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	З. А.	М	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	7	7	4	4	4	7	7	7
7	М. Н.	Ж	6	6	6	5	3	7	5	5	7	5	2	1	2	2	3	3	1	1	3	2	6	5	6	6	5	6	6	7	6
8	Т. В.	Ж	7	7	7	7	3	7	5	5	7	7	4	1	3	1	2	3	2	1	1	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7
9	В. Н.	М	7	7	7	7	4	7	7	6	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
10	Г. М.	Ж	3	3	7	6	3	6	4	5	4	5	2	5	6	4	5	6	5	2	2	6	6	6	5	6	6	5	6	6	7
Среднее число			5,16										3,82										6,07								

Таблица Б.6 – Психо-эмоциональное состояние работников по опроснику САН

№ п/п	Инициалы (Фамилия, Имя)	пол	5 июня		
			Самочувствие утро / вечер	Активность утро / вечер	Настроение утро / вечер
1	В. М.	Ж	75 / 69	78 / 73	76 / 66
2	К. Д.	Ж	58 / 58	54 / 52	59 / 55
3	Т. Т.	М	70 / 70	73 / 72	69 / 67
4	К. К.	М	66 / 63	64 / 69	68 / 67
5	Н. Е.	Ж	77 / 70	73 / 77	79 / 77
6	З. А.	М	78 / 74	81 / 82	75 / 79
7	М. Н.	Ж	71 / 69	72 / 72	69 / 68
8	Т. В.	Ж	72 / 63	77 / 68	67 / 62
9	В. Н.	М	78 / 59	68 / 63	73 / 68
10	Г. М.	Ж	82 / 73	76 / 68	74 / 65
Среднее число			7,27 / 6,68	7,16 / 6,96	7,09 / 6,74