

## ОСОБЕННОСТИ СОДЕРЖАНИЯ СТЕРЕОТИПОВ В ОЦЕНКЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА РУКОВОДИТЕЛЕМ СФЕРЫ СЕРВИСА

© 2018

*Е.В. Щетинина*, кандидат психологических наук,  
доцент кафедры общей психологии и социальных коммуникаций  
*С.С. Марочкина*, кандидат экономических наук,  
доцент кафедры общей психологии и социальных коммуникаций  
*Сочинский государственный университет, Сочи (Россия)*

**Ключевые слова:** стереотипы; персонал; стереотипы в оценке персонала руководителем; профессиональная деятельность персонала.

**Аннотация:** В статье представлено эмпирическое исследование содержания стереотипов в оценке руководителем успешности профессиональной деятельности персонала. Цель исследования – определение особенностей содержания стереотипов в оценке профессиональной деятельности персонала руководителем сферы сервиса. Средствами метода «Семантический дифференциал» изучены особенности стереотипов оценки деятельности персонала руководителем. В статье описаны выделенные в ходе исследования стереотипы при оценках современными руководителями персонала с успешной профессиональной деятельностью. Особенности прослеживаются в следующих шаблонах: успешный – значит «без внешних отличительных признаков (пирсинга, тату и др.)», «следящий за своим здоровьем», «открытый» и «с большим опытом работы», «коллективист».

В статье представлены и результаты исследования по стереотипам в оценках руководителей персонала с неуспешной профессиональной деятельностью. Особенности стереотипов руководителя при оценивании представителя персонала с неуспешной профессиональной деятельностью являются следующие характеристики: «без опыта работы», «не склонный идти на контакт», «частые болезни», а также «апатичность» сотрудника, «наличие внешних отличительных признаков (пирсинга, тату и др.)». Сотрудников с преобладанием в разной степени указанных особенностей руководители чаще стереотипно рассматривают как неуспешных в профессиональной деятельности.

Представлены результаты сопоставления преобладающих характеристик стереотипов при оценке профессиональной деятельности персонала сферы сервиса и их совпадение в наиболее выраженных значениях в дихотомиях: «Внешние отличительные признаки» – «Без внешних отличительных признаков», «Апатичный» – «Активный», «Здоровый» – «Болезненный», «Открытый» – «Замкнутый», «Большой опыт работы» – «Без опыта работы» – позволяет определить основные критерии, которые создают объективную оценку профессиональной деятельности персонала.

Сделан следующий вывод по итогам исследования: оценка руководителем успешности/неуспешности профессиональной деятельности персонала сферы сервиса возможна по следующим критериям: внешние признаки, активность/апатичность на рабочем месте, состояние здоровья сотрудника, открытость, опыт работы.

### ВВЕДЕНИЕ

Жизнедеятельность человека в социуме сопровождается стереотипами. Стереотипы организуют морально-нравственное функционирование человека, формируют общественные и социальные концепты современного поведения. Стереотипы, их многообразие, определяют систему представлений, понятий и отношений человека к окружающей действительности [1]. Функциональное значение стереотипы приобретают, когда наполняют определенным «шаблонным» содержанием знания человека о мире и о себе, что создает общую осведомленность или компетентность человека в жизненных обстоятельствах [2]. Стереотипы выступают в виде готовых моделей поведения человека в том или ином случае, оценок с точки зрения «плохо» и «хорошо» и суждений, определяющих «кто прав», «кто не прав» или «кто виноват». Стереотипы – это относительно постоянные проявления, которые в неизменной форме могут транслироваться человеком на протяжении жизни [3].

Психологический механизм формирования стереотипов связан с тем, что многое принимается некритично, по инерции и прочно закрепляется в сознании в виде устойчивых взаимосвязей, взаимозависимостей, предвзятостей, не требующих доказательств [4]. Наличие стереотипов в жизни человека имеет противоречи-

вый характер. С одной стороны, стереотипы и сформированный на их основе комплекс представлений о мире заметно влияют на доступность познаваемости мира и созидания, но с другой – сужают возможности принятия и применения неизвестных ранее форм поведения или содержания знания, выходящего за стереотипные представления и системы понятий [5]. Функционирование стереотипов определяет еще одно противоречие: с одной стороны, стереотипы формируют наше знание, делают его «несомневающимся», но, с другой стороны, не всегда такое знание является надежно верифицированным, истинным [6]. Данные противоречия усиливают актуальность исследования стереотипов в оценке профессиональной деятельности персонала сферы сервиса, которые нередко основаны на суждениях, сформированных ошибочно, без учета предвзятостей и определенных установок [7].

Специалисты разных сфер профессиональной деятельности имеют стереотипы, сформированные в жизнедеятельности, но не всегда могут их преодолевать, так как не имеют внутренних психологических ресурсов [8]. В результате этого стереотипное поведение сотрудников не принимается руководителем, так как не соответствует стереотипам его обыденного и профессионального сознания [9]. Стереотипы – это относительно постоянные

проявления, которые в неизменной форме могут транслироваться человеком на протяжении жизни. В отношениях людей столкновение разных стереотипов или их трансформация сопровождаются разного рода психологическими процессами патогенного содержания: это невротичность, раздражительность, психологический дискомфорт, нарушения психического гомеостаза, дистрессовые состояния [10].

Стереотипы – неотъемлемые компоненты культурно-исторического развития, однако они же определяют негибкость в деятельности, особенно в профессиональной. Часто участники профессиональной деятельности, как руководители, так и представители персонала, не рефлексируют об основаниях, которые определили особенности сложившихся мнений о людях и о профессиональных процессах и не подозревают, что это функционируют их собственные интериоризированные социальные стереотипы [11].

Психология имеет несколько концептуально-теоретических оснований исследования стереотипов, которые интерпретируются:

– как устойчивый «набор качеств» или «образ», несущий только эмоциональную нагрузку, упрощенно неадекватно отражающий объективные процессы [12–14];

– как феномен, обладающий характеристиками комплексного образования и интегрированного содержания, имеющего как негативное, так и позитивное отражение реальности [15; 16].

В современной психологической литературе достаточно много внимания уделено рассмотрению влияния социальных стереотипов на формирование представлений о человеке в группе, о социальных группах и процессах. Однако конкретно их содержание при профессиональной оценке персонала руководителем достаточно слабо изучено и практически совсем не изучено в сфере сервиса; для последующего полного понимания стереотипов, их свойств, характеристик, степени влияния на обыденное сознание это содержание необходимо изучить конструктивно [17; 18].

Цель работы – определение особенностей содержания стереотипов в профессиональной оценке персонала руководителем сферы сервиса. Объект исследования – стереотипы в оценке персонала. Предмет исследования – стереотипы в оценке руководителем профессиональной деятельности персонала сферы сервиса.

Гипотеза исследования: стереотипы имеют особенности и определяют оценку успешности/неуспешности профессиональной деятельности персонала сферы сервиса.

### МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование проводилось в период с 2016 по 2017 г. в г. Пятигорске на базе предприятий сферы сервиса. Выборка исследования состояла из группы респондентов, в которую вошли 36 руководителей предприятий сферы сервиса, оценивающие образ успешного и неуспешного подчиненного. Был использован метод семантического дифференциала (Ч. Осгуд), позволяющий руководителям оценить качественно и количественно деятельность персонала и для исследования выделить особенности стереотипов руководителей в оценках персонала [19]. Процедура проведения методики предполагает предъявление бланка ответов испытуемому. Бланк теста представляет собой перечень качеств личности, распо-

ложенных по порядку полярности. На первом бланке руководители последовательно выбрали качества и оценили степень их выраженности у успешных работников, а затем осуществили ту же процедуру по отношению к неуспешным работникам. При обработке данных использовали метод математической обработки данных (критерий Колмогорова – Смирнова), направленный на определение значимости различий оценок руководителей по отношению к успешным и неуспешным работникам [20].

### РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

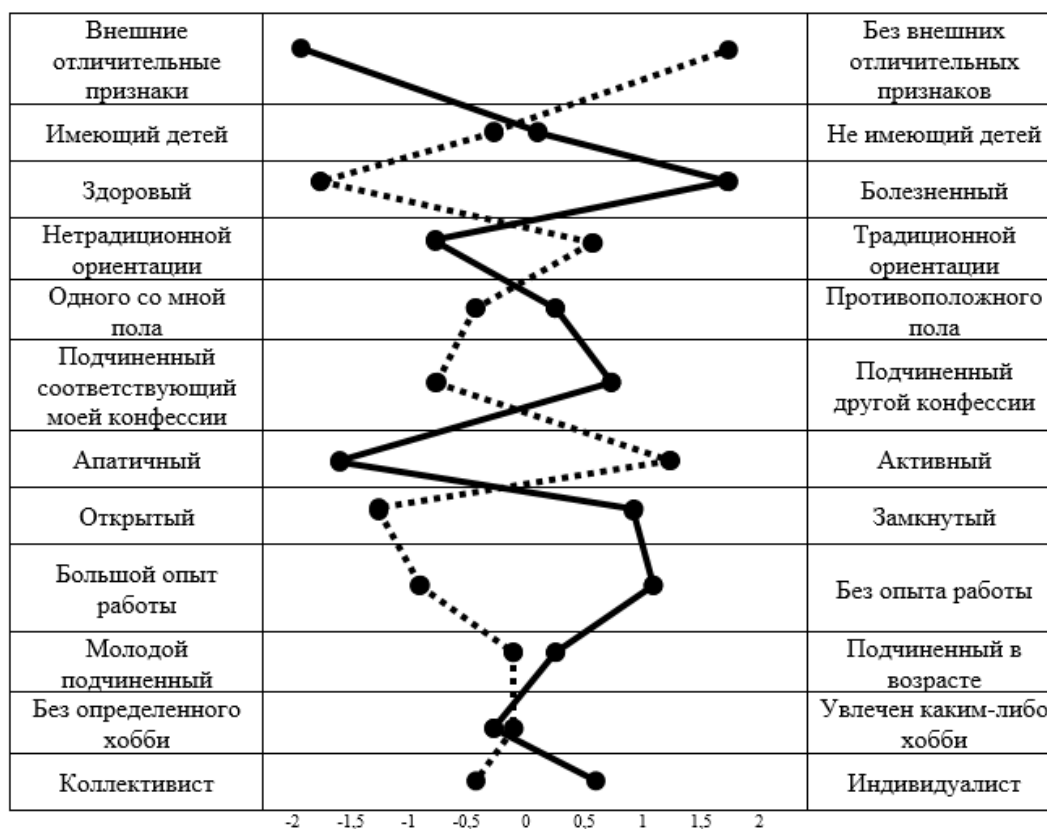
Результаты обследования методом «Семантический дифференциал» представлены на графике (рис. 1), где две кривые отображают обобщенный портрет стереотипов руководителей при оценке успешного представителя персонала (кривая, выполненная пунктирной линией) и неуспешного представителя персонала (кривая, выполненная сплошной линией).

В целом данные сопоставляемых кривых на графике показывают средние значения по оценке заданных характеристик, но также можно выделить особенности, чаще отмечаемые как наиболее значимые, которые говорят об образе представителя персонала с успешной профессиональной деятельностью у руководителя. Это шаблонные критерии, или стереотипы, которые определяют оценку персонала с точки зрения успешности/неуспешности профессиональной деятельности.

Анализ результатов, представленных на рис. 1, позволяет сделать вывод об особенностях стереотипов руководителей по отношению к успешным представителям персонала. Руководители чаще выбирают высокие показатели критериев «Без внешних отличительных признаков» и «Здоровый». Представитель персонала без внешних отличительных признаков располагает к себе руководителя и соответственно, стереотипно формирует отношение к себе как к успешному, в отличие от сотрудников, имеющих в своем облике дополнительные изменения. Критерий здоровья на графике показывает, что руководителям также важно состояние здоровья представителей персонала, скорее всего стереотип «здоровый сотрудник персонала» рассматривается как успешный представитель персонала.

График демонстрирует, что критерии «Открытый» и «Активный» имеют показатели выше средних, соответственно, руководители чаще оценивают их как значимые для определения успешного сотрудника. Помимо этого, руководители выше оценивают такие качества представителей персонала, как «Совпадение со мной по полу», «Совпадение по конфессиональной принадлежности себя и сотрудника», «Традиционная ориентация» и «Наличие опыта работы». Представители персонала с преобладанием указанных психологических и социальных особенностей стереотипно оцениваются руководителем как успешные. Критерий «Коллективист» руководители в своих оценках также относят к особенностям, соответствующим успешному представителю персонала.

Следует отметить, что характеристики «Без детей», «Традиционной ориентации», «Одного со мной пола», «Подчиненный, соответствующий моей конфессии», «Молодой подчиненный», «Без определенного хобби» имеют показатели ниже среднего значения, скорее это



**Рис. 1.** Сравнение стереотипов в оценке руководителем персонала с успешной и неуспешной профессиональной деятельностью в сфере сервиса: пунктирная линия – успешный представитель персонала; сплошная линия – неуспешный представитель персонала

указывает на то, что не соотносятся руководителем с успешным в профессиональной деятельности представителем персонала. Таким образом, современными руководителями чаще оцениваются как успешные в профессиональной деятельности представители персонала без внешних отличительных признаков, следящие за своим здоровьем, открытые и с большим опытом работы, коллективисты.

Анализ результатов, представленных на рис. 1 сплошной кривой, показывает итоги опроса руководителей по оценке характеристик стереотипов по отношению к неуспешным в профессиональной деятельности представителям персонала. График отображает высокие показатели семантического дифференциала по пунктам «Внешние отличительные признаки», «Болезненный» и «Апатичный». Несколько выше средних значения по показателям «Замкнутый» и «Без опыта работы». Критерии «Имеющий детей», «Нетрадиционная ориентация», «Противоположного пола», «Подчиненный другой конфессии», «Подчиненный в возрасте» и «Без определенного хобби» показали низковыраженные значения, соответственно, они малозначимы для руководителя при оценке профессиональной деятельности персонала.

Таким образом, стереотипами руководителя при оценивании представителя персонала с неуспешной профессиональной деятельностью являются следующие характеристики: маленький опыт работы, не склонный идти на контакт, частые болезни, а также апатичность сотрудника, наличие внешних отличительных призна-

ков. Сотрудников с преобладанием в разной степени указанных особенностей руководители чаще стереотипно рассматривают как неуспешных в профессиональной деятельности.

Следующим этапом выявим объективные критерии оценки профессиональной деятельности персонала, свободные от стереотипов руководителя; для этого рассмотрим показатели в процентном соотношении и выделим чаще встречающиеся в дихотомиях характеристики успешных и неуспешных в профессиональной деятельности представителей сферы услуг (таблица 1).

Данные, представленные в таблице, отражают показатели критериев «Внешние отличительные признаки», «Здоровый» и «Активный» как наиболее выраженные, т. е. предпочитаемые руководителями при оценке персонала, однако показатель «Большой опыт работы», который не был выявлен на рис. 1 в кривой успешного представителя персонала, также оказался значимым при оценке руководителем профессиональной деятельности персонала.

Рассмотрим таблицу соотношения по критериям неуспешного представителя персонала (таблица 2).

Проанализировав значения, представленные в таблице 2, можно отметить, что выраженными являются такие критерии, как «Внешние отличительные признаки», «Болезненный», «Апатичный» и «Замкнутый», средне выражен показатель «Без опыта работы». Выявленные показатели сходятся с показателями кривой неуспешного представителя персонала, представленной

*Таблица 1. Количественные показатели критериев успешного в профессиональной деятельности представителя персонала*

| Критерии                                       | Кол-во оценок выше среднего | Процент испытуемых | Критерии                            | Кол-во оценок выше среднего | Процент испытуемых | Среднее значение | Стандартное отклонение |
|--|-----------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------|------------------|------------------------|
| Внешние отличительные признаки (пирсинг, тату) | 3                           | 9                  | Без внешних отличительных признаков | 28                          | 84                 | 5,86             | 1,641                  |
| Не имеющий детей                               | 4                           | 12                 | С детьми                            | 5                           | 15                 | 4,19             | 1,369                  |
| Здоровый                                       | 25                          | 75                 | Болезненный                         | 4                           | 12                 | 5,56             | 1,812                  |
| Нетрадиционной ориентации                      | -                           | 0                  | Традиционной ориентации             | 12                          | 36                 | 4,86             | 1,397                  |
| Одного со мной пола                            | 6                           | 18                 | Противоположного пола               | 2                           | 6                  | 4,33             | 1,242                  |
| Подчиненный одной со мной конфессии            | 8                           | 24                 | Подчиненный другой конфессии        | -                           | 0                  | 4,64             | 1,246                  |
| Апатичный                                      | 5                           | 15                 | Активный                            | 21                          | 63                 | 5,19             | 1,687                  |
| Открытый                                       | 17                          | 51                 | Замкнутый                           | 2                           | 6                  | 5,14             | 1,823                  |
| Большой опыт работы                            | 20                          | 60                 | Без опыта работы                    | 4                           | 12                 | 4,97             | 1,797                  |
| Молодой подчиненный                            | 11                          | 33                 | Подчиненный в возрасте              | 10                          | 30                 | 3,94             | 1,926                  |
| Без определенного хобби                        | 7                           | 21                 | Увлечен каким-либо хобби            | 8                           | 24                 | 3,81             | 1,770                  |
| Коллективист                                   | 8                           | 24                 | Индивидуалист                       | 6                           | 18                 | 4,28             | 1,783                  |

*Таблица 2. Количественные показатели критериев неуспешного в профессиональной деятельности представителя персонала*

| Критерии                                       | Кол-во оценок выше среднего | Процент испытуемых | Критерии                            | Кол-во оценок выше среднего | Процент испытуемых | Среднее значение | Стандартное отклонение |
|--|-----------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------|------------------|------------------------|
| Внешние отличительные признаки (пирсинг, тату) | 22                          | 66                 | Без внешних отличительных признаков | 3                           | 9                  | 5,75             | 1,697                  |
| Без детей                                      | 5                           | 15                 | С детьми                            | 4                           | 12                 | 4,28             | 1,186                  |
| Здоровый                                       | 3                           | 9                  | Болезненный                         | 25                          | 75                 | 5,67             | 1,493                  |
| Нетрадиционной ориентации                      | 10                          | 30                 | Традиционной ориентации             | -                           | 0                  | 4,81             | 1,327                  |
| Одного со мной пола                            | 2                           | 6                  | Противоположного пола               | 7                           | 21                 | 4,39             | 1,202                  |
| Подчиненный одной со мной конфессии            | -                           | 0                  | Подчиненный другой конфессии        | 9                           | 27                 | 4,72             | 1,233                  |
| Апатичный                                      | 25                          | 75                 | Активный                            | 3                           | 9                  | 5,58             | 1,779                  |
| Открытый                                       | 3                           | 9                  | Замкнутый                           | 16                          | 48                 | 5,06             | 1,851                  |
| Большой опыт работы                            | 5                           | 15                 | Без опыта работы                    | 10                          | 30                 | 5,08             | 1,873                  |
| Молодой подчиненный                            | 8                           | 24                 | Подчиненный в возрасте              | 10                          | 30                 | 3,75             | 1,933                  |
| Без определенного хобби                        | 14                          | 42                 | Увлечен каким-либо хобби            | 5                           | 15                 | 4,36             | 1,973                  |
| Коллективист                                   | 6                           | 18                 | Индивидуалист                       | 10                          | 30                 | 4,53             | 1,748                  |

на рис. 1, и указывают на их значимость при оценке успешности профессиональной деятельности персонала.

Сопоставление преобладающих характеристик стереотипов при оценке профессиональной деятельности персонала сферы сервиса и их совпадение в наиболее выраженных значениях в дихотомиях: «Внешние отличительные признаки – Без внешних отличительных признаков», «Апатичный» – «Активный», «Здоровый» – «Болезненный», «Открытый» – «Замкнутый», «Большой опыт работы» – «Без опыта работы» – позволяет

определить основные критерии, которые создают объективную оценку профессиональной деятельности персонала.

### **ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫВОДЫ**

Особенности стереотипов в оценках руководителем персонала прослеживаются в следующих шаблонах: успешный – значит «без внешних отличительных признаков (пирсинга, тату и др.)», «следящий за своим здоровьем», «открытый» и «с большим опытом работы», «коллективист»; неуспешный в профессиональной

деятельности оценивается как «без опыта работы», «не склонный идти на контакт», «частые болезни», а также «апатичность» сотрудника, «наличие внешних отличительных признаков (пирсинга, тату и др.)». Сотрудники с преобладанием в разной степени указанных особенностей руководители чаще стереотипно рассматривают как успешных или неуспешных в профессиональной деятельности.

Результаты сопоставления преобладающих характеристик стереотипов при оценке профессиональной деятельности персонала сферы сервиса и их совпадение в наиболее выраженных значениях в дихотомиях: «Внешние отличительные признаки» – «Без внешних отличительных признаков»; «Апатичный» – «Активный», «Здоровый» – «Болезненный», «Открытый» – «Замкнутый», «Большой опыт работы» – «Без опыта работы» – позволяют определить основные критерии, которые создают объективную оценку профессиональной деятельности персонала.

Таким образом, оценка руководителем успешности/неуспешности профессиональной деятельности персонала сферы сервиса возможна по следующим критериям: внешние признаки, активность/апатичность на рабочем месте, состояние здоровья сотрудника, открытость, опыт работы.

Эмпирическим путем подтверждена гипотеза о том, что существуют особенности стереотипов руководителей при оценке персонала.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Наумов А.Г. Российская психология и пути выхода из кризиса: общество, закон, наука // Проблемы современной науки и образования. 2014. № 9. С. 144–153.
2. Осовская И.Н. Прототипные роли в немецком семейном дискурсе // Проблемы современной науки и образования. 2014. № 3. С. 67–78.
3. Болдин С.Ю. Самоидентификация как опыт // Проблемы современной науки и образования. 2014. № 23. С. 42–44.
4. Ильюшкин В.В. Стереотипизация как важный фактор в восприятии и познании людьми друг друга // European science. 2014. № 1. С. 31–36.
5. Ильюшкин В.В. Стереотипы межнационального восприятия // International scientific review. 2014. № 1. С. 34–40.
6. Верховлазенко В. Система деловой оценки персонала // Консультант директора. 2012. № 4. С. 23–24.
7. Афанасьев В.Я. Управление персоналом в рыночной экономике. М.: Дело, 2015. 244 с.
8. Магура М.И., Курбатова М.Б. Оценка работы персонала. Практическое пособие для руководителей разного уровня и специалистов кадровых служб. М.: Интел-синтез, 2015. 325 с.
9. Управление персоналом организации / под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2014. 695 с.
10. Маслов Е.В. Управление персоналом предприятий. М.: ИНФРА-М, 1999. 312 с.
11. Московичи С. Социальные представления: исторический взгляд // Психологический журнал. 1996. Т. 16. № 2. С. 3–14.
12. Бобнева М.И. Социальные нормы и регуляция поведения. М.: Прогресс, 2012. 292 с.
13. Кон И.С. Психология предрассудка (о социально-психологических корнях этнических предрассудков) // Новый мир. 1961. № 10. С. 187–205.
14. Агеев В.С. Психологическое исследование социальных стереотипов // Вопросы психологии. 1986. № 1. С. 95–101.
15. Сорокин П.А. Человек. Цивилизация. Общество. М.: Политиздат, 1992. 543 с.
16. Сорокин Ю.А. Стереотип, штамп, клише: к проблеме определения понятий // Общение: теоретические и прагматические проблемы. М.: Политиздат, 1978. С. 37–43.
17. Дежина Т.П. Социальные стереотипы: истории изучения и осмысления // Научные исследования: от теории к практике: материалы VII Международной научно-практической конференции. Чебоксары: Интерактив плюс, 2016. С. 127–129.
18. Бочкарева А.В. Этнические стереотипы: основные методологические подходы к исследованию и особенности использования психосемантических методов : дис. ... канд. социол. наук. М., 2014. 193 с.
19. Родионова Н.В. Семантический дифференциал // Социология. 1996. № 7. С. 161–183.
20. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. М.: Речь, 2003. 348 с.

#### REFERENCES

1. Naumov A.G. Russian psychology and the ways out of the crisis: society, law, science. *Problemy sovremennoy nauki i obrazovaniya*, 2014, no. 9, pp. 144–153.
2. Osovskaya I.N. Prototypical roles in the German family discourse. *Problemy sovremennoy nauki i obrazovaniya*, 2014, no. 3, pp. 67–78.
3. Boldin S.Yu. Self-identification as an experience. *Problemy sovremennoy nauki i obrazovaniya*, 2014, no. 23, pp. 42–44.
4. Ilyushkin V.V. A stereotyped as an important factor in the perception and cognition of people to each other. *European science*, 2014, no. 1, pp. 31–36.
5. Ilyushkin V.V. The ethnic stereotypes of perception. *International scientific review*, 2014, no. 1, pp. 34–40.
6. Verkhoglazenko V. The system of the staff business assessment. *Konsultant direktora*, 2012, no. 4, pp. 23–24.
7. Afanasev V.Ya. *Upravlenie personalom v rynochnoy ekonomike* [Human resource management in market environment]. Moscow, Delo Publ., 2015. 244 p.
8. Magura M.I., Kurbatova M.B. *Otsenka raboty personala. Prakticheskoe posobie dlya rukovoditeley raznogo urovnya i spetsialistov kadrovyykh sluzhb* [Personnel performance evaluation. Practical guide for managers of various levels and human resources specialists]. Moscow, Intel-sintez Publ., 2015. 325 p.
9. Kibanova A.Ya., ed. *Upravlenie personalom organizatsii* [Human resource management of an organization]. Moscow, INFRA-M Publ., 2014. 695 p.
10. Maslov E.V. *Upravlenie personalom predpriyatiy* [Human resource management of an enterprise]. Moscow, INFRA-M Publ., 1999. 312 p.
11. Moskovichi S. Social images: historical sight. *Psikhologicheskij zhurnal*, 1996, vol. 16, no. 2, pp. 3–14.
12. Bobneva M.I. *Sotsialnye normy i regulyatsiya povedeniya* [Social norms and behavior regulation]. Moscow, Progress Publ., 2012. 292 p.

13. Kon I.S. Prejudice psychology (about the social and psychological roots of ethnic bias). *Novyy mir*, 1961, no. 10, pp. 187–205.
14. Ageev V.S. Psychological study of social stereotypes. *Voprosy psikhologii*, 1986, no. 1, pp. 95–101.
15. Sorokin P.A. *Chelovek. Tsivilizatsiya. Obshchestvo* [Person. Civilization. Society]. Moscow, Politizdat Publ., 1992. 543 p.
16. Sorokin Yu.A. Stereotype, shibboleth, cliché: to the issue of definitions of concepts. *Obshchenie: teoreticheskie i pragmaticheskie problemy*. Moscow, Politizdat Publ., 1978, pp. 37–43.
17. Dezhina T.P. Social stereotypes: the histories of study and understanding. *Nauchnye issledovaniya: ot teorii k praktike: materialy VII Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii*. Cheboksary, Interaktiv plyus Publ., 2016, pp. 127–129.
18. Bochkareva A.V. *Etnicheskie stereotipy: osnovnyye metodologicheskie podkhody k issledovaniyu i osobennosti ispolzovaniya psikhosemanticheskikh metodov*. Dis. kand. sotsiol. nauk [Ethnic stereotypes: the main methodological approaches to the study and special aspects of application of the psycho-semantic methods]. Moscow, 2014. 193 p.
19. Rodionova N.V. Semantic differential. *Sotsiologiya*, 1996, no. 7, pp. 161–183.
20. Sidorenko E.V. *Metody matematicheskoy obrabotki v psikhologii* [The methods of mathematical treatment in psychology]. Moscow, Rech' Publ., 2003. 348 p.

### THE PECULIARITIES OF THE STEREOTYPES' CONTENT IN THE ASSESSMENT OF PROFESSIONAL ACTIVITY OF THE STAFF BY A SERVICE INDUSTRY MANAGER

© 2018

*E.V. Shchetinina*, PhD (Psychology),

assistant professor of Chair of General Psychology and Social Communications

*S.S. Marochkina*, PhD (Economics),

assistant professor of Chair of General Psychology and Social Communications

*Sochi State University, Sochi (Russia)*

*Keywords:* stereotypes; staff; stereotypes in the manager's assessment of the staff; professional activity of the staff.

*Abstract:* The paper presents the empirical study of the stereotypes' content in the manager's assessment of the success of the professional activity of the staff. The purpose of the study is to determine the peculiarities of the stereotypes' content in the assessment of the professional activity of the staff by the manager of the service sphere. Using the "Semantic differential" method, the authors studied the peculiarities of stereotypes of the assessment of personnel activity by the manager. The paper describes the stereotypes, determined during the study, in the case of assessing personnel with the successful professional activity by modern managers. The peculiarities are observed in the following patterns: successful – it means "without the external distinctive features (piercing, tattoos, etc.)", "taking care of one's own health", "open" and "with high experience", "collectivist".

The paper presents the results of the study on stereotypes in the managers' assessments of personnel with the unsuccessful professional activity. The peculiarities of manager stereotypes when evaluating a staff member with the unsuccessful professional activity are the following: "with no work experience", "unwilling to communicate", "frequently ill", as well as the employee's "apathy", "the presence of the external distinguishing features (piercing, tattoos, etc.)". The employees with the varying degrees of the predominance of these features are often stereotypically considered by managers as the unsuccessful in their professional activity.

The paper presents the results of comparing the prevailing characteristics of stereotypes when evaluating the professional activity of personnel in the sphere of service. Their concordance in the most significant values in dichotomies: "The external distinctive features" – "Without external distinctive features"; "Apathetic" – "Active"; "Healthy" – "Sickly"; "Open" – "Unsocial", "High experience" – "With no work experience" allows determining the main criteria that create the objective assessment of professional activity of the staff.

On the results of the study, the authors made the following conclusion: the assessment of professional activity of the staff in the sphere of service in terms of successfulness/success-failure is possible according to the following criteria: the external features, the activeness/apathy at the workplace, the employee's health status, openness, and work experience.