

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ КАК ЭЛЕМЕНТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ EVENT-СПЕЦИАЛИСТОВ

Проблема изучения поведения людей в различных ситуациях, в процессе общения с различными социальными группами вызывала интерес у многих учёных-социологов прошлого и до сих пор остаётся актуальной. Большой вклад в изучение данной проблемы внесли представители символического интеракционизма У. Томас, И. Гофман, У. Джемс, Дж. Г. Мид и многие другие.

У. Томас, изучая особенности поведения, исходил из положения о том, что люди «сознательно выбирая свои линии поведения, ... соучаствуют в создании общих правил, а не просто следуют неким универсальным, безликим и обязательным нормам»¹. Ф.А. Хайек же утверждал, что зачастую поведение между людьми регулируется «едиными для всех абстрактными правилами поведения и ... традициями морали»², которые определяют степень свободы индивида в выборе модели поведения.

Если У. Томас говорил о сознательности процесса выбора той или иной модели поведения, то Хайек Ф.А., напротив, считал, что «правила и традиции не выбираются людьми сознательно. Они развиваются в ходе эволюционного межгруппового естественного отбора и прививаются членам групп ... посредством культурных механизмов подражания, воспитания, обучения»³.

У. Джемс, развивая теорию социального Я, отмечал, что «человек, участвует во множестве разных групп и имеет столько же разных социальных Я»⁴. Более глубоко данную теорию исследовал И. Гофман, внося в социологию та-

¹ Ковалев А. Книга Ирвина Гофмана «Представление себя другими в повседневной жизни» и социологическая традиция [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.sociolain.ru>

² Там же.

³ Там же.

⁴ Ковалев А. Книга Ирвина Гофмана «Представление себя другими в повседневной жизни» и социологическая традиция [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.sociolain.ru>

кое понятие как социальная роль. И. Гофман писал: «социальная роль – это свод прав и обязанностей, сопряженных с определенным статусом»¹. Согласно взглядам учёного, каждый человек играет в повседневной жизни множество ролей, умело меняет маски в зависимости от того с кем, при каких условиях и в какой сфере (личностной, деловой) происходит взаимодействие.

На современном этапе развития социологии большое внимание уделяется проблемам профессионального поведения. Вопросами, связанными с данной проблемой занимаются такие научные деятели, как И.М. Модель и Б.С. Модель, А.Х. Чупанов, Г.Н. Соколова, М.П. Ким и многие другие.

Модель И.М. определил профессиональное поведение как тип поведения в профессиональной среде, предполагающий следование определённым нормам и правилам профессиональной этики и традициям группы. Поведение как ценностные проявления личности, определяющие её отношение к культурным, экономическим, экологическим, эстетическим и этническим нормам и традициям осуществляемой деятельности².

Согласно исследованию профессиональной культуры event-специалистов (eventer-ы – специалисты культурно-досуговой сферы, преимущественно работающие в негосударственных организациях), проведённому в июле-августе 2008 года в городе Екатеринбурге и городе Ирбите, больше половины eventer-ов считают, что у сотрудников их сферы имеются определённые особенности профессионального поведения (83%) и лишь незначительная часть (7%) опрошенных не согласилась с этим утверждением.

Профессиональное поведение можно характеризовать согласно особенностям взаимодействия event-специалистов с тремя группами людей – руководителями, коллегами и клиентами, остановимся на каждой из моделей поведения подробнее.

¹ Ковалев А. Книга Ирвина Гофмана «Представление себя другими в повседневной жизни» и социологическая традиция [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.sociolain.ru>

² Модель И.М. Профессиональная культура муниципального депутата: теоретико-социологический анализ. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. ун-та, 1993. С. 29.

В процессе исследования респондентам была дана возможность определить ту модель поведения, которой придерживается event-специалист по отношению к руководству. Была предложена ситуация: «Ваш руководитель делает Вам обоснованное замечание и предлагает исправить ситуацию, но для этого Вам придётся выйти на работу в выходной день».

Чуть меньше половины опрошенных (42%) ответили, что руководитель, скорее всего, прав и если у них не будет планов на выходные, то они сделают всю необходимую работу. 38% опрошенных, отметили, что руководитель прав и они выйдут на работу в выходной день, и сделают всё должным образом.

Подобная модель поведения понятна, поведение event-специалистов по отношению к руководителю основано на авторитетной позиции последнего, к его мнению и просьбам прислушиваются и следуют им. Также можно предполагать, что поведение event-специалистов обоснованно некоторыми особенностями организационной культуры принятой в данной сфере.

Как любая бизнес-сфера event ставит перед собой одну из главных задач – получение прибыли, и сам факт выхода на работу многими специалистами рассматривается как конкретное получение выгоды (материального вознаграждения). График рабочего дня и недели в данной сфере не нормированный и зачастую проблема выхода на работу в праздничные и выходные дни вообще не ставится. К тому же не нужно забывать о жёстких сроках сдачи проектов, которыми сопровождается каждое мероприятие. Необходимо помнить и о конкретных должностных обязанностях сотрудника, когда от работы одного зависит деятельность другого, а значит и качество выпускаемого продукта в целом, и мнение клиентов и многое другое. Именно поэтому многие специалисты данной сферы считают не столько нормальным, сколько необходимым выполнение своих работ качественно и в срок, не смотря ни на что.

Необходимо отметить, что лишь одна пятая часть опрошенных при соотнесении своих позиций с предложенными вариантами выхода из ситуации взаимодействия «руководитель – подчинённый» ответила, что руководитель, скорее всего, не прав, но если он хочет, чтобы работа была переделана, то они

этим займутся, но только в рабочее время (17%), и лишь 3% респондентов высказали мнение о том, что «руководитель не прав и работу они переделывать не собираются». Данную позицию, занимаемую некоторыми eventer-ами, можно объяснить тем, что работа в данной сфере предполагает сохранение за специалистами некоторой свободы, иногда даже рекомендуется давать персоналу максимально много свободы в рамках проектов и позволять им распределять время выполнения работ на своё усмотрение. Любое же покушение на свободу творчества многими специалистами данной сферы воспринимается негативно. Такие случаи встречаются достаточно редко, в связи с тем, что руководители и подчинённые имеют схожие взгляды и следуют тем нормам корпоративной культуры, которые приняты в event-организациях, если же нет, и противоречие всё же существует, то стараются достичь консенсуса мирным, бесконфликтным путём.

В контексте анализа вызвала интерес проблема влияния служебного положения event-еров на их модель взаимодействия с руководителем. Результаты исследования показывают, что вне зависимости от служебного положения каждый второй опрошенный в отношениях с руководителем придерживается модели поведения, основанной на доверии и относится серьёзно к выполняемой работе, выбрав позицию: «Руководитель, скорее всего, прав и если у меня не будет планов на выходные, то я сделаю всю необходимую работу».

Профессиональное поведение включает в себя, как было замечено ранее, не только особенности взаимодействия в структуре «руководитель – подчинённый», но и взаимоотношения с коллегами.

Абсолютно закономерны данные, полученные при анализе предпочитаемых моделей поведения event-специалистов по отношению к своим коллегам. Более половины опрошенных (53%) отметили, что «постарались бы как можно подробнее рассказать об особенностях клиента», чуть меньше (43%) отметили, что «основными моментами из опыта работы с этим клиентом поделились бы, но подробно не стали рассказывать о нём».

Итак, поведение eventer-ов основано на взаимопомощи и поддержке друг друга, и необходимость передачи и получения доступной информации считается нормой, это может говорить о достаточно эффективных внутренних горизонтальных связях в организации. Желание скрыть определённые подробности можно рассматривать, во-первых, позитивно, стремление к инновациям (отказ от стереотипов восприятия), стремление к свободе проявления творчества (индивидуальный подход к каждому клиенту), во-вторых, негативно, делиться определённой информацией, воспринимается как потеря контроль над ней (определяется высокой конкуренцией между eventor-ами).

Одной из самых главных составляющих современной организации является ориентация на потребителя. Какую бы продукцию ни производила организация (товары, услуги, духовные продукты, идеологию), она должна быть ориентирована на потребителя своей продукции, поэтому в анализе профессиональной культуры и профессионального поведения, необходимо рассматривать особенности взаимоотношений event-специалистов и клиентов.

В процессе исследования респондентам была предложена ситуация: «Вы ведёте переговоры с клиентом, на завершающем этапе он отказывается сотрудничать с Вами по причине высокой цены предлагаемых услуг». Так же были представлены возможные варианты предполагаемого поведения в данной ситуации.

Согласно ответам испытуемых и анализу данных были получены следующие результаты: 77% опрошенных придерживаются чёткой ориентации на мнение и потребности потребителя (клиента), но в то же время соотносят их со своими потребностями «постараются продолжить переговоры и если придут к общему мнению, то заключат договор, если нет, то нет». Не нужно забывать, что event-индустрия это, прежде всего сфера бизнеса, а уже потом сфера развлечений, и данный тип поведения абсолютно обоснован с точки зрения экономической эффективности каждого проекта, основная цель которого – это получение прибыли.

Интересно, то, что 20% опрошенных «продолжат переговоры в ключе возможностей клиента, удержат его любыми приемлемыми способами и заключат договор». То есть интересы клиента ими ставятся превыше всего, что не является самым эффективным типом поведения в бизнес-среде (если мероприятие не несёт прибыли или заставляет работать в режиме жёстчайшей экономии, то оно перестаёт быть выгодным и организатору, и клиенту).

Что касается влияния количества лет, которые event-оры проработали в данной сфере, то модель поведения с клиентами в основном находится на средних позициях предложенной шкалы. Нужно сказать, что чуть большую заинтересованность к клиентам проявляют специалисты со стажем работы от 10 до 14 лет, это возможно связано с тем, что именно в этот период соотношение теоретических знаний и опыта работы оптимально.

Можно сделать следующие выводы: подавляющее большинство event-специалистов в своей деятельности ориентированы на потребителя, клиента; в профессиональной сфере сотрудники отдают предпочтение моделям поведения, которые основаны на принципах взаимопомощи, доверия, что является, по-видимому, основными составляющими профессиональной и корпоративной культуры принятой в данной среде.

А.С. Титова

ОБРАЗ СОВРЕМЕННОГО РОССИЙСКОГО ТУРИСТА (НА ПРИМЕРЕ ВОЛГОГРАДА)

Эволюция человеческого сообщества неразрывно связана с путешествиями, как отдельных индивидов, так и социальных групп. Уже первые путешествия были обусловлены поиском удобных мест для проживания племени, новых ресурсов (например, военные набеги, торговля, экспедиции и т.д.). Следовательно, путешествия были вызваны насущными потребностями человечества.