

**РАЗДЕЛ 1.**  
**ЧЕЛОВЕК, ОБЩЕСТВО И ТЕХНОЛОГИИ: В ПОИСКАХ НОВЫХ  
КОНФИГУРАЦИЙ**

**В.Ю. Бочаров, Самарский университет,  
Социологический институт РАН – филиал ФНИСЦ РАН,  
Тюменский государственный университет;  
В.В. Гаврилюк, Тюменский индустриальный  
университет, Тюменский государственный университет**

**СОЦИАЛЬНОЕ САМОЧУВСТВИЕ МОЛОДЕЖИ, ЗАНЯТОЙ  
В СЕРВИСНОЙ СФЕРЕ ЭКОНОМИКИ: МЕТОДИКА ИЗМЕРЕНИЯ<sup>1</sup>**

В статье рассматриваются специфические черты, характерные для занятости молодежи в сервисной сфере экономики, позволяющие выделить индикаторы для измерения её социального самочувствия. Представлен механизм расчета значений индексов стойкости/терпения, удовлетворенности работой, эмоционального самочувствия, ответственности, планирования будущего и уверенности в будущем, используемых для итогового подсчета индекса социального самочувствия молодых работников.

Ключевые слова: социальное самочувствие, сервисная занятость молодежи, массовый анкетный опрос, индексный метод.

**V.Yu. Bocharov, Samara University,  
Sociological Institute of FCTAS RAS,  
University of Tyumen;  
V.V. Gavrilyuk, Industrial University  
of Tyumen, University of Tyumen**

**SOCIAL WELL-BEING OF YOUNG PEOPLE EMPLOYED IN THE SERVICE  
SECTOR OF THE ECONOMY: MEASUREMENT TECHNIQUE<sup>2</sup>**

The presented article examines the specific features characteristic of youth employment in the service sector of the economy, which make it possible to identify indi-

---

<sup>1</sup> Статья подготовлена при поддержке гранта РФФИ № 25-28-00071 «Молодежь сервисной сферы экономики: профессиональная идентичность и социальное самочувствие» <https://rscf.ru/project/25-28-00071>.

<sup>2</sup> The article has been prepared with the support of the RSF (Russian Science Foundation) grant No. 25-28-00071 «Youth in the service sector of the economy: professional identity and social well-being» <https://rscf.ru/project/25-28-00071>.

cators for measuring the social well-being of the young people. A mechanism for calculating the values of the indices of perseverance/patience, job satisfaction, emotional well-being, responsibility, future planning and confidence in the future, used for the final calculation of the index of social well-being of young workers, is presented.

Keywords: social well-being, youth service employment, mass questionnaire survey, index method.

Самарскими социологами уже апробированы методики для измерения социального самочувствия молодых работников промышленных предприятий [1] и составленная на ее основе более общая методика анализа социального самочувствия занятых в производственной сфере [2]. Тем не менее такие методики не универсальны и не могут быть применены для анализа социального самочувствия работников, занятых в сервисной сфере экономики.

В настоящее время исследования труда сервисных работников приобретают все большую актуальность, учитывая, что в сервисном секторе российской экономики трудятся около 70 % от числа всех занятых [3]. Анализируя социальное самочувствие работников сервисной сферы, необходимо учитывать ряд особенностей занятости и трудовых отношений в сервисной сфере: 1) сервисный труд предполагает постоянное взаимодействие с клиентами, что требует эмоциональной вовлеченности, эмпатии и умения решать конфликтные ситуации; 2) многие сервисные профессии (официанты, горничные, продавцы) характеризуются относительно низкой оплатой труда и невысоким социальным статусом; 3) в сервисном секторе часто встречаются неполная занятость, временные контракты и отсутствие гарантий занятости; 4) многие сервисные операции стандартизированы и рутинизированы, что может ограничивать возможности для проявления творчества и инициативы; 5) работники сервиса часто являются «лицом» компании и несут ответственность за формирование впечатления клиентов о бренде.

Проведя анализ имеющихся в отечественной и зарубежной литературе подходов к анализу социального самочувствия, мы в рамках своего исследования, осуществляющегося в настоящее время (2025 г.) и посвященного социальному самочувствию российской молодежи (до 35 лет) сервисной сферы, сконструировали следующее определение этого термина: «субъективное эмоциональное переживание событий личной и профессиональной жизни с учетом темпоральной оценки собственных жизненных обстоятельств, их перспектив и успешности реализуемой жизненной стратегии» [4].

Основными индикаторами измерения социального самочувствия молодых работников сервисной сферы, на наш взгляд, являются:

1) удовлетворенность жизнью в целом, измеряющаяся через стойкость/терпение по отношению к сложившейся жизненной ситуации (вопрос: «*Какое из приведенных ниже высказываний более соответствует вашей нынешней жизненной ситуации?*»);

2) удовлетворенность работой в целом (вопрос: «*Удовлетворены ли вы своей работой в целом?*») и ее отдельными характеристиками (содержание труда, организация труда, заработная плата, условия труда, отношения с клиентами, коллегами и руководством, перспективы карьерного роста и т. д.);

3) эмоциональное состояние на работе (вопросы: «*С какими чувствами вы обычно идете на работу?*», «*На работе я должен проявлять определенные эмоции, даже если я не чувствую их на самом деле?*»; «*Я должен внимательно следить за эмоциями клиентов/пациентов/учеников/студентов и учитывать их в своей работе?*», «*На работе мне часто приходится подавлять гнев, обиду, раздражение в общении с клиентами/пациентами/учащимися?*»);

4) ответственность, которую берет на себя респондент в принятии жизненных решений, за то, как складывается его жизнь (вопрос: «*От чего преимущественно зависит то, насколько успешно складывается ваша жизнь (работа, карьера, учеба)?*»);

5) характер планирования респондентом своего будущего (вопрос: «*Планируете ли вы своё ближайшее и отдалённое будущее?*»);

б) степень уверенности респондентов относительно своего личного будущего (вопрос: «*Насколько вы уверены в собственном благоприятном будущем?*»).

На основе данных, полученных в ходе массового анкетного опроса молодых работников сервисного труда (апрель 2025 г.), с помощью представленных выше показателей методики рассчитывались соответствующие интегральные (полностью упорядоченная шкала) и логические (конструируемые) индексы [5].

Методика расчета индексов:

1) *Индекс стойкости/терпения относительно негативной жизненной ситуации.* Алгоритм подсчета этого индекса основан на придании каждому варианту ответа определенного веса от +1,0 до -1,0. Все полученные цифры складываются и делятся на 100. Этот же алгоритм применяется для расчета индексов 4, 5 и 6: «*ответственности в принятии жизненных решений*», «*планирования будущего*», «*уверенности в будущем*».

2) *Индекс удовлетворенности работой.* Для алгоритма расчета используется формула, аналогичная расчету индекса удовлетворенности работой, предложенная В.А. Ядовым [6]. Аналогичным образом рассчитываются индексы удо-

влетворенности отдельными характеристиками работы. Итоговый индекс удовлетворенности рассчитывается как сумма индекса общей удовлетворенности и среднего значения индексов частных удовлетворенностей, деленная на два.

3) *Индекс эмоционального самочувствия на работе.* Алгоритм подсчета основан на придании каждому варианту ответа по каждому из четырех вопросов определенного веса от +1,0 до -1,0. Все полученные цифры по каждому индексу складываются и делятся на 100. Итоговый индекс рассчитывается как среднее значение четырех частных индексов, отражающих различные аспекты эмоциональных переживаний на работе: настроение на работе, необходимость проявлять фальшивые эмоции, контроль над собственными эмоциями и эмоциональным состоянием клиентов.

4) *Индекс ответственности в принятии жизненных решений.*

5) *Индекс планирования будущего.*

6) *Индекс уверенности в будущем.*

Все полученные индексы изменяются в пределах от -1,0 (минимальный уровень) до +1,0 (максимальный уровень).

На основе значений рассмотренных выше индексов (1–6) с учетом используемых весовых коэффициентов и осуществляется расчет значения итогового индекса социального самочувствия молодежи, занятой в сервисной сфере. Учитывая наш собственный опыт измерения социального самочувствия, нами используются следующие значения коэффициентов:

1) *Индекс стойкости/терпения относительно негативной жизненной ситуации.* Этому индексу придается коэффициент 1,0.

2) *Индекс удовлетворенности работой.* Этому индексу придается коэффициент 1,0.

3) *Индекс эмоционального самочувствия на работе.* Этому индексу придается коэффициент 1,0.

4) *Индекс ответственности в принятии жизненных решений.* Этому индексу придается коэффициент 0,75.

5) *Индекс планирования будущего.* Этому индексу придается коэффициент 0,5.

6) *Индекс уверенности в будущем.* Этому индексу придается коэффициент 0,5.

Полученные цифры индексов складываются по формуле:

$$1 \times 1 + 2 \times 1 + 3 \times 1 + 4 \times 0,75 + 5 \times 0,5 + 6 \times 0,5,$$

и делятся на количество расчетных индексов – 6. Индекс социального самочувствия изменяется в пределах от -1,0 (минимальный уровень) до +1,0 (максимальный уровень).

Несомненно, предлагаемая методика нуждается в дальнейшей эмпирической апробации и возможной корректировке, чтобы стать обоснованной аналитической моделью для измерения социального самочувствия работников сервисного труда.

### **Список литературы:**

1. Бочаров В.Ю., Васькина Ю.В. Социальное самочувствие молодых работников промышленных предприятий: индикаторы и факторы // Журнал исследований социальной политики. 2017. Т. 15, № 2. С. 201–216. DOI: <http://doi.org/10.17323/727-0634-2017-15-2-201-216>.

2. Бочаров В.Ю., Васькина Ю.В. Социальное самочувствие работников промышленного предприятия: методика измерения // Социология и социальная работа: современные образовательные и научно-исследовательские практики / под общ. ред. С.В. Егоровой. Самара: Изд-во Самарского университета, 2024. С. 37–44.

3. Гаврилюк Т.В. Рабочий класс в сервисной сфере: постановка проблемы и актуальный социологический дискурс // Социологический журнал. 2021. Т. 27, № 3. С. 78–96. DOI: <https://doi.org/10.19181/socjour.2021.27.3.8425>.

4. Гаврилюк В.В., Бочаров В.Ю., Гаврилюк Т.В. Концепт «социального самочувствия» в исследовании молодежи, занятой в сервисной сфере экономики // Семиотические исследования. Semiotic studies. 2025. Т. 5, № 1. С. 115–129. DOI: <https://doi.org/10.18287/2782-2966-2025-5-1-115-129>.

5. Бочаров В.Ю. Возможности применения индексов для анализа состояния социального института трудового найма: опыт самарского мониторинга социально-трудовой сферы // Современная социология в поисках новых методологических подходов и методов исследования. Самара: Универс групп, 2008. С. 114–120.

6. Здравомыслов А.Г., Ядов В.А. Человек и его работа в СССР и после: учебное пособие для вузов. 2-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2003.