ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

фЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТвЕННОЕ Бюджетное ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Санкт-Петербургский государственный университет»



**Козлова Полина Ивановна**

**Выпускная квалификационная работа**

**«Между работой и профессией: политика профессиональной идентичности бариста в кофейнях Санкт-Петербурга»**

Уровень образования: бакалавриат

Направление 040100 «Социология»

**Научный руководитель:**

к.с.н., доцент кафедры культурной антропологии

и этнической социологии СПбГУ

Васильева Дарья Алексеевна

**Рецензент:**

ассистент кафедры экономической социологии

Таранова Ольга Александровна

Санкт-Петербург

2020

**Оглавление**

[Глава 1. Теоретические подходы к изучению идентичности 7](#_Toc40991759)

[1.1 Концепция идентичности в социальной антропологии 8](#_Toc40991760)

[1.2 Концепция идентичности в социологии 10](#_Toc40991761)

[1.3 Концепция профессиональной идентичности 13](#_Toc40991762)

[Глава 2. Анализ эмпирических материалов 19](#_Toc40991763)

[Заключение 31](#_Toc40991764)

[Список литературы 33](#_Toc40991765)

[Приложения 35](#_Toc40991766)

**Введение**

Кофе – это то, без чего многие не могут начать свой день. Для некоторых людей выпить кофе перед работой представляет собой утренний ритуал, знаменующий начало нового дня. Совместное времяпрепровождение с друзьями за чашкой вкусного кофейного напитка уже прочно укоренилось в нашей культуре. Среди студентов большой популярностью пользуется практика выполнения учебных заданий в кофейнях, а чашка бодрящего напитка стимулирует мозговую деятельность и настраивает ученика на рабочий лад. Как правило, некоторые форматы кофеен имеют соответствующую атмосферу, которая помогает настроиться на волну изучения чего-то нового: правильно настроенное освещение, негромкая фоновая музыка, а главное, источник энергии всегда под рукой: бариста всегда готов приготовить бодрящий напиток, который поможет собраться с мыслями, кроме того, он всегда готов уделить свое время посетителю, отвлечь его приятным разговором от гнетущих мысли. Кроме того, существуют люди, которые в течении дня готовы выпить не одну чашку кофе, просто потому что им нравится вкус кофе.

 Так сложилось, что я из числа тех людей, которые не представляют свою повседневную рутину без посещения кофеен различных форматов. Вырвавшись из оков маленького города, в котором не существовало полноценных кофеен, а кофе готовился исключительно в рамках каких-нибудь кафе и был сомнительного качества, и переехав в Санкт-Петербург, я начала открывать для себя разнообразие кофейных напитков. Кроме того, жизнь сложилась так, что мое рабочее место граничило с кофейней, в которой готовят отличный кофе, а работники этого заведения стали уже близкими друзьями, которые готовы обсудить не только рабочие вопросы, но и поговорить о делах насущных и просто поболтать ни о чём. Именно в тот момент, когда я подружилась с ребятами из кофейни и пришло осознание того, что они воспринимают работу не просто как способ заработать деньги, а нечто намного большее, мне захотелось узнать, что же подразумевается под этим большим. Я задалась рядом вопросов. Каким образом люди приходят в кофейную сферу, и что ими движет? Как происходит процесс обучения данному делу? Формируется ли особый профессиональный взгляд, который влияет на повседневную жизнь вне работы? Каким образом происходит взаимодействие внутри рабочего коллектива? Каким образом происходит коммуникация в кофейной сфере, и что она дает? Каким образом происходит общение с посетителями? Бариста готовят исключительно кофе, или в их профессиональную деятельность включены ещё какие-то элементы? Какой он – бариста?

**Изученность проблемы:**

Вопрос идентичности является широким и многогранным, однако отдельной и важной частью является аспект профессиональной идентичности. Социологи, этнологи, психологи и узкий круг учёных смежных областей наук занимались проблемой идентичности сравнительно давно, однако в настоящее время данная тематика стала намного популярнее. Масштабы увеличились до национального и международного уровней, при этом словосочетание «профессиональная идентичность» всё чаще используется политологами, журналистами и государственными деятелями.

Идентичность как научная проблема своими корнями уходит в сравнительно давнюю историю. Рассмотрением вопросов идентичности через призму психологии, являющейся источником данного термина, занимались античные философы и их коллеги из средневековья – Джон Локк и Дэвид Юм. Упоминали об этом и П.А. Флоренский, С. Кьеркегор, М. Хайдеггер, М. Шеллер, Артур Шопенгауэр, П. Рикер, М. Фуко, М.К. Мамардашвили. Проблематикой индивидуальной идентичности, часто используя иную терминологию, занимались западные психологи А. Адлер, Ж. Лакан, З. Фрейд, Э. Эриксон и даже Юнг, а также их отечественные коллеги – В.В. Абраменкова, М.М. Бахтин, И.С. Кон и др.

Отечественная наука проблемы идентичности рассматривала больше в плане социальной и индивидуальной психологии. Б.Г. Ананьев, Л.И. Божович, Л.С. Выготский, И.С. Кон, А. Н. Леонтьев, М.И. Лисина, B.C. Мерлин, B.C. Мухина, Л.Д. Олейника и др. в своих работах сложили и использовали категориальный аппарат, рассматривая идентичность как проявление самосознания.

**Актуальность:**

Сфера оказания услуг и обслуживания постоянно растёт и развивается, наиболее стремительное развитие в настоящее время получили кофешопы, кофейни и точки продажи «coffee-to-go». Важнейшим и неотъемлемым элементом кофейных заведений являются его сотрудники – бариста, представители обоих полов различного возраста, занимающиеся приготовлением напитков на основе кофе. Как и в других сферах, со временем у бариста появляется профессиональная идентичность, которая может быть неотъемлемо связана с его собственной личностью, а также становится фундаментом для развития и успешной, здоровой работы в заведениях данной сферы.

Работник со сформировавшейся стабильной профессиональной идентичностью – профессионал – способен не только более комфортно чувствовать себя на рабочем месте, однако помочь продвижению компании и, соответственно, увеличению прибыли. Для более полного и чёткого понимания необходимости формирования профессиональной идентичности, а также формирования политики компании, направленной на развитие и поддержание оной проведена исследовательская работа, доказывающая актуальность данной темы.

В связи с вышесказанным, **объектом исследования** выступила нефранчайзинговая сеть кофеен «Кофебон», находящаяся в Санкт-Петербурге.

**Предметом исследования** в дипломной работе выступает политика профессиональной идентичности. В качестве основных способов получения информации использовались включенное наблюдение, а также полуструктурированные интервью с бариста «КофеБона».

**Цель исследования** состояла в том, чтобы выявить и проанализировать основные аспекты политики профессиональной идентичности петербургской сети кофеен.

**Гипотеза исследования:** профессиональная идентичность работника влияет на работу организации в целом. Соответственно, целенаправленное развитие политики профессиональной идентичности гарантирует наилучшее функционирование сети кофеен в целом.

**Задачи исследования:**

1) рассмотрение существующих теорий и концепций профессиональной идентичности и построение на их основе теоретической модели;

2) проведение интервью с работниками сети кофеен «Кофебон»;

3) на основании анализа интервью выявить, каким образом профессиональная идентичность бариста влияет на работу организации;

4) определить возможные перспективы в изучении профессиональной идентичности бариста.

#

# **Глава 1. Теоретические подходы к изучению идентичности**

Идентичность – это общий термин, используемый в социальных науках для описания способности человека к идентификации и самоидентификации. Одним из основоположников концепции идентичности и детального рассмотрения данной проблемы был Эрик Эриксон. Его видение основано на идее о том, что идентичность – это совокупность чувства личной тождественности и непрерывности и чувства непрерывности разделяемого с другими образами мира. То есть, с одной стороны человек осознает себя как независимая единица, обладающая уникальными качествами, а с другой, он является частью определенной культуры, общества. Работа Эриксона была направлена на исследование процесса формирования личности на протяжении всей жизни. Идентичность представлялась Эриксону неким стержнем, вокруг которого строится личная жизнь человека: «В молодом человеке мы видим зарождение уникального соединения телесного облика и темперамента, одаренности и ранимости, инфантильных моделей поведения и приобретенных идеалов – со свободой выбора, которая будет реализовываться в доступных социальных ролях, профессиональном поле, в рамках предлагаемых обществом ценностей, заповедей учителей, образцах дружбы и первых сексуальных контактах» (Erikson 1975, 18-19). Как правило, в содержание понятия идентичность включают такие характеристики как раса, национальность, религия, особенности культуры, этнические характеристики группы, ее обычаи, особенности материальной деятельности.

Для того, чтобы лучше понять, что есть идентичность, рассмотрим различные концепции, используемые в социальных науках.

## **Концепция идентичности в социальной антропологии**

Антропология внесла огромный вклад в изучение вопросов идентичности. Изначально можно выделить следующие точки зрения на данный феномен.

Первый подход – примордиализм, утверждающий, что чувство идентичности и принадлежности к группе – устойчивое явление, определяемое объективными критериями, такими как наследование и общие биологические характеристики, то есть данный подход говорит нам о том, что идентичность – врожденное качество человека, которое не изменяется на протяжении всей жизни.

Второй подход – конструктивизм, говорящий о том, что идентичность не обусловлена природой, но также является врожденным качеством, на которое оказывается влияние в контексте культуры. Кроме того, существует инструментализм, который по своим идеям схож с конструктивизмом, но упор в данном подходе делается на политические процессы, то есть на формирование и изменение идентичности влияют политические процессы. Наглядным примером будет являться определение собственной национальной идентичности в рамках одного государства. Например, если в государстве существуют льготы для представителей малочисленных народов Севера, и я отношусь к данному народу по факту территориального места рождения, то мне будет выгодно приписывать себе идентичность данного народа, поскольку я смогу получать данные пособия. С другой стороны, если политика государства направлена против таких народов, мне будет выгоднее идентифицировать себя как представителя главенствующего этноса в данной стране. Таким образом, инструментализм показывает идею о том, что человек актуализирует ту идентичность, которая ему будет выгодна. Безусловно, все эти подходы до сих пор подвергаются критике, но продолжают играть важную роль в процессе определения того, что есть идентичность.

Такое разнообразие трактовок понятия показывает насколько трудно определить единое понятие, поскольку она является абстрактной «вещью», которую не представляется возможным определить эмпирически. Критикуя подходы примордиализма и конструктивизма, Брубейкер и Купер говорят о том, что какой бы подход мы не выбрали, все равно невозможно понять, что мы узнаем благодаря понятию «идентичность». Брубейкер предлагает найти другой способ выражения данной концепции и выдвигает понятие «идентификации», которое пришло из психологии и использовалось до этого в социальных науках еще до идентичности (Брубейкер 2012, 63-89). Здесь важным моментом является изменение части речи, то есть вместо использования простого существительного, мы берем отглагольное существительное, указывающее на тот факт, что идентификация – это процесс, то есть идентичность не появляется сама по себе, а является результатом взаимодействия между людьми. Также Брубейкер внес также ряд терминов, например, таких как «самопонимание» и «самопрезентация», указывающих на то, что идентификация не есть простое соотнесение себя с различными группами. Она имеет социальный и политический характер и берет свое начало в практиках. Несмотря на убедительный набор аргументов, которые привел Брубейкер в своей работе, большинство социальных исследователей до сих пор применяют определение «идентичность». Возможно, не смотря на всю свою проблематичность, данное определение является достаточным для решения поставленной исследовательской задачи.

Помимо попыток изменения терминологии, можно отметить тот факт, что антропологи внесли свой вклад в изучение вопроса идентичности, изменив «призму», через которую исследуется данный вопрос. Одна из первых задач, встающая перед ученым, желающим провести эмпирическое исследование в области идентичности, это выбор подходящего инструмента. Здесь важным моментом станет введение такого понятия как «граница». Данное понятие чаще всего относится к исследованию этнических границ, но поскольку оно является достаточно гибким аналитическим инструментом, его можно применить для изучения каких-либо обществ, в том числе и профессиональных. Граница – линия контакта представителей разных групп, проводимая сообществом. Ф. Барт отмечал важный момент, что для некоторых сообществ эта граница не будет иметь территориальной привязки, то есть не подразумевает установление видимых, земельных рубежей (Barth 2000, 17-19). И здесь возникает вопрос, если эти границы не имеют физического воплощения, то каким образом возможно определить, каким образом идентифицирует себя человек. И здесь на помощь приходит такое понятие как «маркеры» (в терминологии Ф. Барта) – признаки, приписываемые группам. Признаки, которые указывают носители группы, обосновывают границы своих и соседних групп. Маркерами может служить одежда, поведение, язык, религия и т.д. Все, что так или иначе создает границы и определяет сходства и различия между группами. Таким образом, оперируя понятиями «граница» и «маркеры» мы можем изучить то, каким образом проявляется идентичность того или иного сообщества.

## **Концепция идентичности в социологии**

В социологии и политических науках социальная идентичность определяется как процесс, в результате которого человек определяет себя как представителя той или иной группы (например, этническая группа, профессиональная группа, разделение по гендерному признаку и т.д.). Вопрос идентичности рассматривается с точки зрения различных методологических подходах: функционализм, когнитивизм, символический интеракционизм, пострструктурализм и т.д. Я бы хотела остановиться на символическом интеракционизме, который, как мне кажется, наиболее близок к моей работе.

Символический интеракционизм показывает, как идентичность может влиять на социальную реальность. Джордж Мид – основоположник парадигмы символического интеракционизма. В своих работах он утверждает, что наша «самость» обусловлена двумя компонентами – me и I (как правило, данные термины используются без перевода).

Компонент *I* относится к автоматическим (рефлекторным), представляет непосредственную реакцию индивида на других. Для большинства животных этот компонент является главенствующим, в определении их поведения (например, рычание собаки, когда она встречает другую собаку). То есть данный компонент отражает нашу бессознательную реакцию.

Компонент *Me* включает в себя представления о том, каким образом необходимо себя вести в конкретном месте и в конкретной ситуации, чтобы оправдать ожидания человека о твоем поведении. Поэтому, прежде чем начать действие, мы принимает во внимание различные переменные, например, где мы находимся и с кем, в зависимости от этих переменных определяется паттерн поведения (Mead 1934).

Чтобы было понятнее, возьмем конкретный пример. Если вы случайно обожжетесь, то ваш компонент I выразится в том, как вы реагируете на боль, которую вы чувствуете (рефлекс, заставляющий одернуть руку от источника жара). Однако компонент Me определяет, каким образом вы выразите свою боль, и ее выражение будет зависеть от ряда факторов. Например, если обожжется взрослый мужчина, возможно, реакция в виде слез будет неуместной, особенно, если он находится в компании друзей, которые предпочтут сочувствию смех. С другой стороны, если ожог получит маленький ребенок, то он может отреагировать плачем, поскольку сосредотачивается на собственных чувствах, а не на том, что думает окружение.

Этот пример наглядно демонстрирует идею о том, что компонента Me представляет собой то, что Мид называет социализированной частью «самости»; другими словами, мы думаем о том, как наши действия повлияют на других и, в свою очередь, на нас самих. Таким образом, поскольку в нашей «самости» присутствует несколько компонентов, то можно говорить о множественном выражении идентичности. То есть несмотря на то, что у нас есть одно единственное «Я» (self), в зависимости от социального контекста мы можем выражать его различными способами, актуализируя ту часть идентичности, которая нам удобна и необходима в данный момент времени.

 Структурный интеракционизм фокусируется на том, как люди конструируют и осмысливают социальный мир. Выражение человеком идентичности рассматривается как средство установления порядка в потенциально хаотичных ситуациях. «Идентичности» складываются из двух основных компонентов:

1. Социальное: принимая определенные формы идентичности, люди создают видимость структуры и порядка. Например, женская идентичность является своеобразным ключом к общему набору ролей, ценностей и норм, которые обеспечивают приемлемые принципы поведения. Однако, структурные интеракционисты развивают эту идею еще на один шаг, говоря о том, что, во-первых, социальные структуры не существуют независимо от людей, которые их создают. Например, «женщина» не является автоматически заключенной в определенный набор ролей, которые ей приписывает общество. Во-вторых, социальные идентичности рассматриваются здесь как некие пространства, в которых у нас есть возможность интерпретировать и согласовывать фактическое, личное значение идентичности. То есть быть «женщиной» можно самыми разными способами, набор ролей всегда будет индивидуальным.
2. Персональное: структуры идентичности обеспечивают средство для представления и выражение Я.

На данном пункте я остановлюсь подробнее и остановлюсь на драматургической теории Ирвинга Гоффмана. Социальная жизнь – это серия связанных и несвязанных между собой драматических эпизодов и сценариев, в которые мы вписываем себя и принимаем непосредственное участие, или наблюдаем издалека. Люди здесь являются актерами; мы пишем и говорим реплики (наша персональная идентичность) или повторяем то, что было написано для нас (влияние социальных идентичности, которые говорят нам, как мы «должны вести себя» в определенных ситуациях и ролях) (Гофман 2000).

Таким образом, когда мы принимаем определенную роль или идентичность, мы ведем себя таким образом, чтобы создать необходимое нам впечатление о нас у других, с кем мы «играем». То есть наша социальная работа направлена на достижение желаемых целей. Например, когда вы хотите создать о себе благоприятное впечатление, вы «играете» так, как вам кажется, ему понравится. Следовательно, каждое социальное взаимодействие – это еще одна часть театральной постановки. Это не значит, что все мы используем друг друга в корыстных целях. Напротив, мы ведем себя таким образом, поскольку люди подобны зеркалам, которые мы используем, чтобы увидеть себя таким, как нас видят другие. Когда мы «смотрим в зеркало», мы видим, как отражается образ человека, кем его считают другие, каким образом реагируют на наше поведение. В зависимости от того, насколько важны реагирующие люди для нас, это может повлиять и на наше внутреннее ощущение самих себя (Cooley 1909).

Таким образом, идентичность является широкой социальной категорией. Значение той или иной идентичности может меняться в зависимости от контекста. Кроме того, поскольку идентичности создаются в результате социального взаимодействия, они постоянно изменяются, в результате того, что люди «раздвигают границы» этих самых идентичностей.

## **1.3 Концепция профессиональной идентичности**

Связь между людьми и работой, которую они выполняют, активно обсуждается в различных науках, в том числе в социальной психологии и социологии. Рабочий процесс подразумевает ряд сложных социальных взаимодействий, при детальном рассмотрении которых можно выделить социальный и персональный аспекты профессиональной идентичности.

Зачастую при знакомстве люди склонны указывать на свою профессиональную идентичность. Рассказать о себе информацию не является единственной целью подобного упоминания. Благодаря этому человек очерчивает границы собственной идентичности, указывает на сходства и различия, устанавливает социальные связи. Все это позволяет понять самому и дать понять другим свою роль в обществе. То есть профессиональная идентичность – это не только способ отделения себя, но и связь, объединяющая человека с определенной группой.

Профессиональная идентичность представляется как процесс, возникающий в тот момент времени, когда человек находит интересующую его профессиональную деятельность, и проходящий следующие этапы:

* Этап выбора профессии, который, как правило в первые происходит в детстве и подростковом возрасте, когда упреждающая социализация имеет важную роль;
* Этап обучения, позволяющий соотнести себя в выбранной профессией. Здесь происходит построение профессиональной идентичности и отождествление себя с выбранной профессией;
* Этап нахождения в профессии, который предполагает исчезновение разрыва между теорией и практикой; происходит процесс накопления опыта и укрепления профессиональной идентичности. На данном этапе человек использует упреждающую рефлексию, чтобы переосмыслить переживания прошлого и скоординировать свои будущие действия за счет рефлексии;
* Пост-профессиональный этап, включающий в себя изменение профессиональной идентичности. Этот этап не обязателен, поскольку некоторые люди выбирают одну профессию на всю жизнь (Jebril 2008).

Таким образом, мы видим, что профессиональная идентичность может меняться по мере изменения социального и культурного контекста. Помимо этого, профессиональная идентичность включает в себя набор ролей, которые также изменяются в зависимости от ситуации.

Мы можем рассматривать профессиональная идентичность с нескольких ракурсов, с одной стороны, с экономической перспективы, которая подразумевает под собой идентичность как оплачиваемою деятельность. С другой стороны, с символической и социальной точек зрения, и здесь уже мы рассматриваем то, каким образом формируется профессиональная идентичность с учетом уникального характера человека, а также, каким образом эта идентичность отражает нашу принадлежность к определенной группе.

Профессиональная идентичность конструируется на основе факторов, таких как образование, профессиональная компетентность, восприятие социальных ролей, профессиональная специализация, профессиональные стандарты, профессиональное развитие и самооценка. В определенных ситуациях каждый из этих факторов играет определенную роль, но все они направлены на формирование человека как представителя определенной профессиональной сферы.

Поскольку эти факторы оказывают очень сильное влияние на развитие профессиональной идентичности, остановимся на них подробнее.

В контексте анализа профессиональной идентичности необходимо учитывать фактор *профессиональной компетентности*. Компетентность в определенной сфере является стандартным требованием для человека, выполняющим свою работу. Этот аспект включает в себя сочетание знаний и поведения. В общем, компетентность – это умение качественно и адекватно выполнять определенную задачу. Уровень компетентности является индикатором квалификации.

Лайл и Сигна Спенсер в своей книге «Компетентность в работе» проанализировали связь между способностями и навыками. Они пришли к выводу, что процесс приобретения навыков является важной составляющей в процессе получения определенной профессиональной компетентности и, соответственно, влияет на процесс формирования профессиональной идентичности. Чем больше прикладывается усилий к приобретению профессиональных навыков, тем большей стабильностью характеризуется профессиональная идентичность (Spencer & Spenser 1993).

Более поздние исследования усилили и подчеркнули важность навыков, как ключевого фактора, определяющего эффективность на самых высоких уровнях.

Навыки приобретаются в результате процесса *профессионального развития*, которое подразумевает под собой непрекращающееся образование не только в профессиональной сфере, но и в сфере личных интересов человека. Профессиональное развитие можно рассматривать как непрерывный процесс профессиональной практики, который длится на протяжении всей профессиональной деятельности. Реализация программы профессионального развития часто является функцией отдела кадров внутри организации или корпорации. Результатом профессионального развития может стать *профессиональная специализация* – обучение по определенной специальности, направленная на получение необходимых навыком и умений.

Еще одним фактором, составляющим профессиональную идентичность является наличие профессиональных стандартов, которые включают в себя:

* оценку своей профессиональной деятельности;
* соблюдение профессиональной этики
* вступление в профессиональные организации
* наличие четких принципов для совершения профессиональной деятельности

Формирование и укрепление профессиональной идентичности во многом зависит от наличия подобных стандартов, поскольку они регулируют каким образом человек выполняет определенную роль в профессиональной сфере. Восприятие роли соотносится с непосредственным действием, поэтому любое изменение, касающееся профессиональной деятельности, становится видимым. Например, если человек перестает себя соотносить со своей профессией, но по определенным причинам остается на том же рабочем месте, его эффективность уменьшается в разы.

Самоощущение в профессиональной деятельности имеет очень важное значение. Например, отсутствие четко определенной роли работника или противоречивые представления об их обязанностях в организации – это проблемы, которые могут негативно повлиять на моральный дух и чувство собственного достоинства работников. Размытое восприятие роли также может привести к неэффективности использованию личностного потенциала работника. Следовательно, организация в долгосрочной перспективе может потерять не только драгоценное время, но и компетентных сотрудников. Поэтому в интересах организации предоставить сотрудникам четкую роль и условия, в которых эту профессиональную роль было бы комфортно выполнять.

Наконец, обратимся непосредственно к человеку, носящему определенную профессиональную идентичность. И здесь следует упомянуть о самоидентификации, которая показывает, каким образом человек осознает свое собственное существование. Другими словами, это общее количество знаний и понимания, которое человек имеет в своем собственном существе. Компоненты самосознания включают социальные атрибуты, на которые могут влиять индивидуальные установки, привычки, убеждения и идеи. Согласно Роджерсу, личность – центральная составляющая человеческой персоналии и персональной адаптации. Роджерс описал «самость» (self) как социальный продукт, разработанные на основе межличностных отношений. Он утверждал, что человеку необходима позитивная оценка как от других, так и от самих себя. Он считал, что каждый человек имеет стремление к самореализации и развитию, если это поощряется привлекательной средой (Rogers, 1947). Здесь также можно отметить, что профессиональная идентичность затрагивает такие аспекты как «самоэффективность» и «самооценка», которые, в свою очередь, зависят от идентификации субъекта с социальной ролью. Эта идентификация (базирующаяся на самодиалоге между собой и предполагаемой социальной ролью) представляет собой центральную мотивацию для человека, обладающего рефлексией. Именно через самодиалог можно понять прошлые действия, и исходя из их понимания, действовать в настоящем и планировать будущее. Таким образом, субъекты воспринимают не только то, что они делают, но и кто они и кем хотят быть. Стоит отметить, что эта идея тесно связана с социальным аспектом индивидуальной идентичности, в котором профессиональные идентичности ниспадают, поскольку люди проецируют свою идентичность на профессиональную группу, используя свою способность выбирать то, «кем» они хотят быть в будущем (упреждающая социализация) и «как» они хотят быть (упреждающая рефлексия) (Stets, Burke 2000).

Подводя итог вышесказанному, отметим, что профессиональная идентичность - это мощный конструируемый фактор, который влияет как на профессиональную сферу, так и на пространство вне ее. Достижение стабильности в своей профессиональной идентичности – тернистый путь, поскольку идентичность сама по себе обладает нестабильным и изменчивым характером и зависит от изменение социального контекста и личных ценностей. Обретение и удержание профессиональной идентичности – это процесс объединения элементов из прошлого с тем, что есть сейчас. Для достижения высоких результатов необходимо иметь сильную профессиональную идентичность, которая включала бы в себя понимание профессиональных стандартов, компетентность и самоощущение себя в качестве профессионала в данной сфере. Можно сделать вывод, что профессиональная идентичность имеет важнейшее значение как для самого человека, так и для организации, в которой он работает, поскольку сильная профессиональная идентичность позволяет показывать высокую результативность.

# **Глава 2. Анализ эмпирических материалов**

КофеБон – крупнейшая нефранчайзинговая сеть кофеен в Санкт-Петербурге, работающая с 2015 года. На данный момент сеть насчитывает 31 кофейню, расположенных в разных районах города. Большинство кофеен имеют формат “coffee-to-go”, который не предполагает наличие посадочных мест. Сайт кофейни гласит: «Красивый, вкусный кофе из качественных ингредиентов, приготовленный профессионалом не должен стоить дорого. Пожалуй, это основное правило КофеБон. Каждый ингредиент преодолел несколько этапов проверки качества, прежде чем оказаться в Вашем любимом напитке. Каждый бариста прошел интенсивное обучение кофейному делу, прежде чем приготовить Ваш любимый напиток…За вкусным и красивым кофе – добро пожаловать в КофеБон!» (https://www.coffeebon.ru/). В своем исследовании я остановилась непосредственно на тех, кто готовит кофе – бариста. Было проведено три качественных полуструктурированных интервью с работниками данной сети, в ходе интервью были выяснены мотивы выбора профессии, этапы профессионального становления, планы работников на будущее, а также каким образом профессиональная идентичность проявляется в повседневной жизни, а именно в не рабочее время.

Для интервью я выбрала бариста, которые находятся в данной профессии разное количество времени: меньше года, больше года, более трёх лет. Также интервьюируемые различаются по возрасту, 20, 24 и 28 лет. У всех есть высшее образование, но по полученному профилю никто из них не работал в силу определенных причин, которые между собой так или иначе схожи: когда поступали в университет, действительно горели желанием пойти работать по выбранному профилю, в ходе учебы поняли, что остыли к этому делу, а в другом случае желание работать по профилю осталось, но смутила материальная сторона вопроса, поэтому было принято решение найти себя в более высокооплачиваемой профессии. Одна из бариста так и отметила в своем интервью, что это сфера, в которой «можно развиваться и рубит нормальные «бабки» (см. Приложение 3). Таким образом, первоначальным мотивом, инициирующим работу в кофейной сфере, стал материальный вопрос, а также удобство рабочего графика, который позволял совмещать работу с учебой в университете. Только один из интервьюируемых отметил, что помимо желания заработать изначально был небольшой интерес к кофейной сфере, который выражался в любви к употреблению этого напитка. Можно сказать, что активный интерес к профессиональной сфере появился во время рабочего процесса. С чем же связан рост интереса? В первую очередь он связан с процессом обучения кофейному делу, проходившему в рамках стажировки. Старшие коллеги «по цеху» проводили детальное обучение, в ходе которого ребята познакомились не только с технологиями приготовления кофе, но и с другими вопросами, касающимися «жизни» кофейных зерен: где они произрастают, чем отличаются сорта, какая бывает обжарка. Также большое внимание уделялось тому, как красиво подать кофе. Например, существует так называемый латте-арт – это особый способ вливания вспененного молока в эспрессо, благодаря чему на поверхности кофе создаются различные узоры. Кроме того, в ходе изучения наставники упоминали о различных аспектах профессиональной деятельности и карьерного роста, то есть давали понять, что бариста это не просто человек, который готовит кофе за деньги. Более того, наставники рассказали о перспективах развития в этой сфере, которое заключается в участии в различных соревнованиях, как локального, так и мирового масштаба; повышение в кофейни до должности шеф-бариста, в деятельность которого входит не только приготовление напитков, а также обучение всего коллектива и координация рабочей деятельности. Наконец, профессия бариста подразумевает под собой возможность открытия собственной кофейни, если человек обладает достаточными навыками не только в приготовлении кофе, но и в организации работы коллектива. Опять же стоит отметить, что в подобном начинании очень важен личный интерес к этой сфере, подпитываемый разнообразными информационными источниками.

Если обращаться к теме информационных источников, то все бариста, с которыми я общалась в рамках своего исследования, отмечали, что существует множество способов увеличения своих профессиональных навыков, помимо обучения на рабочем месте, остановимся на них немного подробнее. В Санкт-Петербурге существуют специальные школы бариста, в которых профессионалы своего дела учат технологии приготовления кофейного напитка и красивой его подачи, а также рассказывают и показывают альтернативные способы заваривания кофе. Кроме того, на базе этих школ и кофеен проводятся каппинги – это процесс профессиональной дегустации, во время которой определяют характеристики вкуса и запаха кофе. Задача каппинга – раскрыть вкусовой букет кофе, а также научить начинающих бариста раскладывать кофе на дискрипторы – вкусовые составляющие. Кроме того, интервьюируемые отметили важную роль интернет-ресурсов и фильмов, посвященных данной тематике. Один из бариста сказал, что после просмотра фильма с незамысловатым названием «Кофе» в нем проснулось резкое желание начать готовить вкусный и качественный напиток. Наконец, важная роль отводится литературе, посвященной кофейной сфере. Одним из ярких примеров специализированной литературы в этой области являются книги Джеймса Хоффмана, который является чемпионом мира среди бариста 2007 года и популяризатором спешелти кофе[[1]](#footnote-1). Данный автор является специалистом в кофейной сфере более тринадцати лет. На его счету четыре книги, посвященные кофейному делу, и каждая из них стала бестселлером в кругах профессионалов, интересующихся своим делом. Помимо Хоффмана, стоит отметить таких авторов как Максвэлл Дэшвуд, Колин Хармон, Скотт Рао, Джессика Исто, из отечественных авторов – Ирина Шубина. Все они так или иначе описывают кофейную культуру, при этом стоит отметить, что описывают они ее через призму собственного опыта, который, безусловно, отличается. Смотря на огромное разнообразие книг о кофе, можно невольно задаться вопросом, зачем нужно такое большое количество книг? Все дело в том, что эта сфера развивается очень динамично: технологии обработки кофейного зерна постоянно модернизируются, придумываются новые способы заваривания кофе, а также развиваются кофемашины, кофемолки, увеличивается интерес к крафтовым кофейням, меняется культура потребления кофе. Такое динамичное развитие сферы позволяет удерживать на себе внимание интересующихся бариста, которые действительно увлечены своим делом, дает понять, что на данный момент эта сфера дает возможности для изучения чего-то нового, интересного, «подогревает» интерес к данной профессии. Таким образом, благодаря постоянному расширению информационного поля в данной сфере и непрекращающемся развитии кофейной культуры, поддерживается интерес и мотивация к продолжению работы в этой области у бариста.

 Одной из составляющих профессиональной идентичности бариста является наличие профессиональных стандартов, включающих в себя оценку собственной деятельности, соблюдение профессиональной этики, вступление в профессиональные организации и наличие четких принципов для совершения профессиональной деятельности. В ходе наблюдений, проведенных в нескольких точках кофейни и из интервью, удалось выявить следующие сюжеты. Профессиональные стандарты очень крепко связаны с корпоративной культурой компании. В «Кофебоне» существует ежемесячная проверка профессиональной деятельности каждого из работников, которая заключается в приезде шеф-бариста к каждому из работников. Проверяется чистота кофейни, дается задание по приготовлению двух кофейных напитков (эспрессо и капучино). Помимо этого, проверяется знание меню: состав кофейных напитков, пограммовка каждого из ингредиентов и т.д. По результатам такой проверки выставляются баллы каждому из бариста, от количества баллов зависит премиальная часть заработной платы. И подобная система, исходя из наблюдений, очень хорошо мотивирует работников соблюдать профессиональные стандарты. Кроме знания стандартов приготовления кофейных напитков, на протяжении всего рабочего компания оценивает соблюдение правил общения с клиентами и соблюдение рабочего режима. Здесь используется система прокторинга, установленная на всех кассах сети, а также система видео-наблюдения, работающая непрерывно. Показателен случай одного из бывших работников «КофеБона». Из-за потери личного интереса к данной профессиональной сфере, он перестал соблюдать правила, установленные организацией. Нарушения заключались в постоянных опозданиях, и многие посетители кофейни жаловались на то, что взаимодействовать с данным бариста весьма проблематично, потому что в разговоре он очень часто не видит границ, которые установлены его профессиональной ролью, то есть общается он не так, как представляет себе посетитель, когда в его голове всплывает образ бариста. Соответственно, после серии подобных случаев, работник был уволен. В этой ситуации можно четко наблюдать тот факт, что соблюдение профессиональной этики складывается из двух моментов: внутреннее ее осознание и контроль организации из вне. И в тот момент, когда фактор самосознания себя как представителя профессиональной сферы перестает работать, активно подключается социальное окружение, вносящее изменение в ход профессиональной деятельности.

Еще одним важным аспектом является ощущение собственного комфорта на рабочем месте. Данный фактор складывается из двух составляющих – атмосфера кофейни и общение с посетителями. Рассмотрим каждый фактор подробнее. Основываясь на личном опыте и общении с интервьюируемыми можно сказать, что то, каким образом выглядит кофейня является важным аспектом ее привлекательности, в том числе и как места осуществления профессиональной деятельности. Физическое пространство непосредственно влияет на желание и мотивацию работать, и здесь показателен пример одного бариста. Изначально, придя в «КофеБон», его поставили работать на очень маленькую по площади точку, которая соседствовала с магазином продовольственных товаров. Данное соседство не сулило ничего хорошего; мало того, что постоянно возникали проблемы с водоснабжением, которые препятствовали непосредственно профессиональной деятельности, так еще и в один момент появились тараканы, прибегавшие из подсобного помещения магазина. Безусловно, данные факторы негативно влияли не только на имидж кофейни, но и на уменьшение ощущения комфорта бариста на его рабочем месте. Результат этих событий не заставил себя ждать, по истечении нескольких месяцев интервьюируемый понял, что не в состоянии больше работать в таких условиях, ему захотелось уйти, появилось чувство «выгорания». Мы видим, что несмотря на наличие профессионального интереса, неблагополучие физического пространства буквально затмило желание продолжать развиваться в данной сфере. К счастью, эта история закончилась хорошо, очень вовремя открылась новая кофейня сети, которая соответствовала понятиям бариста о комфорте. Эта кофейня находится на станции метро «Лесная», и она является единственной точкой данной сети, в которой присутствуют посадочные места. Она достаточно большая по площади, можно посидеть за барной стойкой и понаблюдать, как работает бариста. Есть отдельный широкий стол, расположенный рядом с окном, где можно зарядить электронные устройства, попить кофе и заняться своими делами, или же просто рассматривать антураж кофейни: за рабочей зоной бариста расположен большой высокий стеллаж с книгами, кроме того, на не нем стоят разрисованные кофейные стаканчики и сувениры, подаренные гостями.

Вторая составляющая, о которой я упоминала выше, - общение с посетителями. Абсолютно все интервьюируемые отметили, что это очень важный фактор, влияющий на профессиональную деятельность. С одной стороны, тебе должно нравиться общаться с людьми, чтобы ты чувствовал себя комфортно в роли бариста, с другой стороны, ты должен уметь общаться с людьми, чтобы им было комфортно с тобой, и у них была мотивация возвращаться к тебе каждый раз не только за вкусным кофе, но и за приятным разговором. Данному аспекту была посвящена большая часть моего интервью, поэтому пойдем по порядку и начнем с комфорта бариста. Снова оттолкнусь от примера негативного эмоционального воздействия на моего интервьюируемого. История такова, что бариста работала на точке, граничащий с магазином непродовольственных товаров, каждый день ей приходилось выслушивать продавца, его высказывания о том, как ему надоела эта работа. Через какое-то время она сама начала чувствовать себя так, словно больше не хочет работать, но после того, как этот молодой человек уволился, и она больше не слушала его речи, желание работать вновь появилось. Возвращаясь к тому, что было сказано мной выше, я остановлюсь на общении с посетителями кофейни. Все интервьюируемые отметили, что оно является чуть ли не одной из важнейших составляющих работы бариста, за исключением приготовления кофе. И в этом плане очень интересна фраза одного из тех, с кем я общалась в рамках исследования: «…мы те же самые продавцы, только продаем мы не столько продукт, сколько самих себя» (см. Приложение 2). Интересна она тем, что подытоживает точку зрения каждого из бариста по поводу общения с посетителями. Все они говорили о том, что общение является важной составляющей их работы, а гости приходят в первую очередь не за самим напитком, а за хорошим настроением. Действительно, по мнению бариста, чтобы быть успешным, необходимо уметь находить подход к людям, понять, нуждаются ли они в разговоре, стараться поддерживать непринужденную беседу, то есть создать атмосферу, которая говорила бы о том, что гостя всегда здесь рады видеть, в каком бы настроении он не зашел. Таким образом, можно заметить, что бариста должен не только обладать умениями правильно приготовить кофейный напиток, но и высокими коммуникативными навыками, которые помогут превратить нового посетителя в постоянного, а постоянным не терять интереса к кофейне. Но здесь можно задаться ещё одним вопросом, а даёт ли общение с посетителями что-то самому работнику кофейни? Исходя из сведений, полученных из интервью, стало понятно, что коммуникация с посетителями дает многое: бариста не только делятся своим позитивным настроением, но и посетители заряжают их энергией для продолжения рабочего дня. Кроме того, посетители являются неисчерпаемым источником историй: «…один из моментов, плюсов этой работы, я знаю тысячи историй, рассказанных мне клиентами». Наличие такого фактора, как позитивное общение с посетителями кофейни является сильной мотивацией для продолжения профессиональной деятельности.

Еще одна сторона профессиональной деятельности бариста, нуждающаяся в коммуникативных навыках – это общение участников профессионального сообщества. Здесь можно рассмотреть несколько составляющих: взаимодействие с коллегами внутри одной организации и взаимодействие с профессиональным сообществом как таковым. Что касается взаимоотношений с коллегами, тут все очень индивидуально. Например, один из интервьюируемых говорит о том, что коллектив у них очень сплоченный, несмотря на то, что практически все работают на разных точках и редко пересекаются друг с другом, большинство работников собирается на совместное времяпрепровождение вне работы. Например, каждый год коллектив «КофеБона» собирается на новогодний корпоратив, где встречаются не только бариста с разных точек, а также работники, отвечающие за функционирование аппаратуры кофеен, шеф-бариста, отвечающие за качественную работу бариста, безусловно, на данном мероприятии присутствуют директора кофеен. Благодаря данному мероприятию коллектив становится более сплочённым, а за счет присутствия на корпоративе начальства создается возможность поговорить о волнующих рабочих вопросах в неформальной обстановке, создающей более доверительную атмосферу. Удивительно, что из интервью с другой бариста я узнала совсем противоположное мнение о том, что те, кто работают в других кофейнях данной сети, не являются ее коллегами, она их таковыми не считает. Для неё коллеги только те, кто взаимодействуют с ней непосредственно, так сказать делят общий быт: начальство, работники магазина по соседству и её напарник. Соответственно, на корпоративы она старается не ходить, поскольку не видит в других работниках сети своих коллег, с которыми можно обсудить определенный спектр вопросов, касающийся рабочих моментов. Таким образом, ответ на вопрос о взаимоотношениях с коллегами в первую очередь зависит от того, каким образом человек выстраивает свои личные границы и сеть социальных отношений. Безусловно, есть случаи, когда коллеги по работе становятся друзьями за пределами рабочего пространства, но это не обязательное условие успешного функционирования коллектива. Достаточно того, что все относятся друг к другу с уважением и не формируют своими действиями почву для конфликтов. Для большинства бариста неформальные мероприятия, нацеленные на сплочение коллектива и усиление доверительной атмосферы, играют важную роль в профессиональной деятельности, но как показала практика, это условие желательное, но не обязательное. Если бариста комфортно не посещать подобные встречи, то настаивать никто не будет, ровным счетом, как и осуждать работника никто не будет. В рассмотренном сюжете также видно, каким образом корпоративная политика влияет на отдельного бариста, а точнее на увеличение его мотивации оставаться в выбранной профессиональной сфере. Благодаря грамотной корпоративной политике, учитывающей индивидуальные особенности каждого бариста и желание людей, управляющих организацией, находить уникальный подход к решению проблем каждого, создается доверительная атмосфера, способствующая усилению корпоративной политики, увеличению мотивации бариста продолжать работать в данной профессиональной сфере, все это в совокупности увеличивает шансы организации быть более эффективной и увеличивать свою прибыль.

Если мы обратимся к общению в профессиональной сфере как таковой, а не в рамках одной организации, то стоит обратить внимание на вышеупомянутое посещение каппингов и обучающих лекций – это не только получение новых профессиональных знаний, но и хороший способ интеграции в профессиональную среду, поскольку там есть возможность пообщаться с бариста из других кофеен, которые расскажут о своих профессиональных буднях, о своем рабочем месте, а также поделятся опытом взаимодействия с посетителями в своей кофейне. Помимо обмена опытом, на таких мероприятиях существует возможность построения дальнейших планов профессионального будущего. Например, одна из интервьюируемых нашла себе нового работодателя на подобном мероприятии. Произошло это после того, как мной было проведено исследование, и уход из «КофеБона» был связан в основном с тем, что она хотела попробовать себя в другом формате кофейни, который предполагает не только приготовление классических, но и альтернативных кофейных напитков[[2]](#footnote-2).

Помимо этого, взаимодействие в рамках профессиональной сферы может происходить в момент посещения бариста заведения, принадлежащего другой сети, или несетевой кофейни. И здесь интересно посмотреть на то, каким образом наши интервьюируемые ведут себя, приходя в кофейню как посетитель, актуализируется ли в этот момент их профессиональная идентичность; рассматривается ли вообще поход «не в свою» кофейню как установление связей в профессиональной сфере, или здесь не идет об этом речи вообще. Исходя из проведенного исследования, можно сказать, что изначальная цель похода в другие заведения – просто попробовать кофейный напиток, но по итогу такие посещения превращаются в получение нового опыта и расширение контактов в профессиональной сфере. Одни из интервьюеров напрямую интересуются у бариста других кофеен, какое зерно заложено в бункере[[3]](#footnote-3), каким образом работает кофейня, что они делают, чтобы достичь определенного вкуса. Другие же идут более изысканными путями, сначала заказывая эспрессо, который поможет определить сорт и вкус кофе, а затем уже, заказывая изначально желаемый напиток, если дегустация эспрессо удовлетворила вкус бариста. Таким образом, можно сказать, что профессиональная идентичность актуализируется и вне рабочего времени и влияет на повседневные практики. Кроме того, подобная актуализация влияет на процесс получения новой информации, необходимой для развития в профессиональной сфере.

Еще один сюжет, позволивший выявить момент, в который актуализируется профессиональная идентичность – вопрос о разговорах с друзьями, которые не имеют отношения к кофейной сфере. Было выяснено, что интервьюируемые не общаются на «кофейные» темы со своими друзьями, просто потому что те не поймут, и им это не интересно. Здесь примечательны слова одного из бариста: «…естественно, ты же не будешь им рассказывать про экстракцию и так далее. Тоже самое, что мне мой друг водитель будет рассказывать про устройство автомобиля. Хотя как бы у меня и права есть, и у меня по военной специальности там командир автомобильного отделения, но для меня это просто ну вот так вот \*стучит по деревянному подоконнику\*. И поэтому, ну, так чисто прикола ради где-то пойти попробовать, оценить с друзьями, да, можем, но обсуждать среди друзей нет» (см. Приложение 1). Из этого небольшого сюжета можно сделать вывод о том, что профессиональная идентичность проявляется не только в рабочей сфере, но и в повседневной жизни, при этом границы идентичности выстроены таким образом, что она актуализируется только в момент общения с человеком, который выразил свой интерес к кофейной сфере.

Наконец, последний вопрос, который я задавала интервьюируемым, был с открытой формулировкой: «Бариста – это…?». Я задавала его с целью формулировки определения «бариста» для работников этой сферы. Получилось следующее. Бариста – это «маленький ежедневный волшебник», заинтересованный в кофе и умеющий его готовить. Со второй частью этого определения все предельно ясно, но почему волшебник? Потому что, случайно завернув в кафе, бариста может удивить действительно вкусным напитком, «который в рамках всего вот этого события очень поднимет тебе настроение». Помимо вкусного напитка важная часть «волшебства» заключается в налаживании успешной коммуникации, способной не только улучшить эмоциональный фон каждого из участников этого акта, но и обеспечить кофейне дополнительную прибыль за счет появления нового постоянного покупателя.

Подводя итог, стоит отметить, что кофейная сфера разнообразна и представляет собой уникальную профессиональную культуру, состоящую из большого количества аспектов. В своей работе я постаралась осветить аспект профессиональной идентичности бариста, его взаимосвязь с корпоративной культурой организации. Как мне кажется, у данной темы существует огромный потенциал, даже если оставаться в рамках рассмотрения кофейной культуры с точки зрения профессиональной идентичности. Например, при написании данной работы я задумалась о перспективах продолжения научного исследования в данной сфере и выделила несколько тем, которые можно рассмотреть:

1. Создание методических рекомендаций для схожих сфер деятельности, например, сферы гостиничного бизнеса или ресторанного бизнеса, поскольку они также относятся к сфере услуг. Данные рекомендации могут быть направлены на формирование сильной профессиональной идентичности за счет правильно выстроенной корпоративной политики.
2. Проведение исследования с использованием методов сравнительной социологии. В качестве объекта исследования можно взять различные сети кофеен и проанализировать, каким образом корпоративные культуры влияют на профессиональную идентичность; существуют ли различия в восприятии работников разных организаций одной сферы в осознании своей профессиональной идентичности и наборе социальных ролей в рамках рабочего контекста.

# **Заключение**

В результате проделанной работы рассмотрены теории и концепции профессиональной идентичности и произведена попытка построения на их основе теоретической модели. Для достижения поставленных задач было проведено интервью с сотрудниками сети кофеен «Кофебон». Также, на основании анализа эмпирического материала было установлено влияние профессиональной идентичности бариста на работу отдельной кофейне и организации в целом. Определены возможные перспективы для дальнейшего изучения профессиональной идентичности бариста.

На основании анализа эмпирического материала, были сделаны следующие выводы:

1. Становление профессиональной идентичности зачастую начинается во время непосредственного вступления в профессиональную деятельность. В нашем случае, могут рассматриваться сюжеты, в которых человек начинает свое обучение в кофейной сфере, или непосредственно начинает работать бариста.

2. Существует множество факторов, способствующих становлению и развитию профессиональной идентичности: личный интерес к профессиональной сфере; коммуникация с представителями этой сферы; изучение информационных источников, относящихся к данной сфере (литература, фильмы и т.п.).

3. Выявлены аспекты, мотивирующие бариста оставаться в этой профессиональной сфере: непрерывное развитие кофейного дела; позитивная коммуникация как с другими представителями этой сферы, так и с посетителями кофейни; грамотная корпоративная политика, нацеленная на улучшение атмосферы в коллективе; эмоциональная и физическая обстановка на рабочем месте. Все эти аспекты влияют на личный интерес человека к профессиональной сфере, на основании совокупности этих факторов принимается решение о том, стоит ли продолжать свою деятельность в данной сфере или нет.

4. На основе интервью был смоделирован образ бариста. Это активный, открытый человек, с высоким уровнем эмпатии, способный поддержать беседу с гостем. Кроме того, он должен обладать высоким уровнем коммуникативных навыков для определения тактики поведения с тем или иным посетителем. Также бариста должен быть заинтересован в своей профессиональной деятельности, постоянно развиваться, посещая различные мероприятия, связанные с кофейной сферой, а также изучая различные информационные источники. И, конечно же, он должен вкусно готовить кофе, а также обладать навыками красивой подачи кофейного напитка гостю.

5. Поддержание профессиональной идентичности происходит не только на персональном уровне, но и на уровне организации в целом. Помимо личных побуждений «быть бариста» роль играет социальное окружение, представленное в нашем случае посетителями кофейни, коллегами и теми, кто управляет сетью кофеен.

6. Благодаря грамотной корпоративной культуре, направленной на формирование и поддержание у каждого работника сильной профессиональной идентичности, организация увеличивает свою эффективность. Формирование и поддержание такого типа идентичности происходит за счет корпоративных мероприятий, направленных на сплочение коллектива; выплат премий наиболее эффективным сотрудниками.

# **Список литературы**

1. Брубейкер Р.Этничность без групп [Текст] /пер. с англ. И. Борисовой; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2012.
2. Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни / Пер. с англ и вступ. статья А. Д. Ковалева – М.: «КАНОН – пресс –Ц», «Кучково поле», 2000.
3. Заковоротная М.В. Профессиональная идентичность как ключевой аспект современной социальной идентичности [Электронный ресурс] // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. 2014. №3 (144). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-identichnost-kak-klyuchevoy-aspekt-sovremennoy-sotsialnoy-identichnosti
4. Иванова Н. Л., Конаева Е.В. Социальная идентичность и профессиональное становление личности. Ярославль: Аверс – Пресс, 2004.
5. Кравченко А., Щербина В. Социология труда и производства // Социология в России / под ред. В. А. Ядова. URL: <http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/yadov/07.php>
6. Кули Ч. Социальная самость / Ч. Кули // Американская социологическая мысль: тексты / под ред. В. И. Добренькова. – М. : Изд-во МГУ, 1994.
7. Мид Дж. Интернализованные другие и самость / Мид Джордж Герберт; Пер. с англ. А.Гараджи // Американская социологическая мысль. - М., 1994. - С.224-227.
8. Миронова С.П. Формирование профессиональной идентичности как условие адаптации личности к факторам образовательной среды[Электронный ресурс] // Вестник СПбГУ. Серия 12. Социология. 2012. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-professionalnoy-identichnosti-kak-uslovie-adaptatsii-lichnosti-k-faktoram-obrazovatelnoy-sredy>
9. Симонова О.А. Социология идентичности. Социологический журнал. 2008. №3.
10. Федотова Н.Н. Кризис идентичности в условиях глобализации // Человек. 2003. № 6.
11. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис. М.: Прогресс, 1996.
12. Ядов В. А. Социальные и социально-психологические механизмы формирования социальной идентичности личности // Мир России. Социология. Этнология. 1995. №3-4. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnye-i-sotsialno-psihologicheskie-mehanizmy-formirovaniya-sotsialnoy-identichnosti-lichnosti (дата обращения: 21.05.2020).
13. Barth 2000 Barth Frederic. Boundaries and connections // Signifying Identities: Anthropological perspectives on boundaries and contested values / Ed. by Anthony P. Cohen. L.; N.Y., Routledge, 2000.G.H. Mead. Mind, Self and Society. – Chicago, 1934
14. Cooley C.H. Social Organization: A study of the larger mind. New York: Charles Scribner’s Sons, 1909
15. Erikson E.H. Life history and historical moment. New York: Norton, 1975
16. Jebril M.Y. The evolution and measurement of professional identity. PhD., Disseration. The Graduate School of the Texas Woman's University. College of Health Sciences, 2008
17. Professional Identity in Analysis: A Systematic Review of the Literature [Электронный ресурс]// The Open Sports Science Journal, 2014, 7, (Suppl-2, M2) 83-97. URL: <https://benthamopen.com/contents/pdf/TOSSJ/TOSSJ-7-83.pdf>
18. Rogers, C. R. Some observations on the organization of personality, American Psychologist, 2, 1947
19. Spencer, L. M. & Spencer, S. M. Competence at Work. New York: Wiley, 1993
20. Stets J.E. Burke P.J. Identity Theory and Social Identity Theory. Soc Psychol Q 2000; 63(3): 224-37

# **Приложения**

**Приложение 1.**

**Транскрипт**

П: Расскажи мне, пожалуйста, немного о себе. Все, что придет в голову

С: Меня зовут Саша, мне 24 годика. Это нормально, да? Так можно рассказывать \*смеется\*

П: Как хочешь рассказывай. Никаких ограничений нет.

С: А из какой области рассказывать? Из рабочей или вообще?

П: Вообще, про жизнь. Начнем с этого

С: Родился я на Севере \*смеется\* Подойдёт? Там 18 лет прожил, потом приехал в Санкт-Петербург. Поступил в высшее учебное заведение. Во-о-т. Так сказать получил своё высшее образование, военная специальность, а потом пошел работать бариста.

П: Почему ты пошел работать бариста?

С: Бариста я пошел работать…Ну, изначально устроился на третьем курсе в кофейню. Я днем учился, ночью работал, работал барменом. Ну и соответственно как-то работал в общепите. Прикололо и вроде как бы навыков, опыта какого-то набрался. Во-о-т. И в дальнейшем в принципе если как бы не по специальности, то ориентир именно был на барное дело, то есть работа с алкоголем, движухи всякие-разные веселые. Во-о-т. Ну а потом получилось так, то что я помогал двум людям открыть кофейню и сам начал переучиваться, понял, то что мне интереснее работать с кофе, интереснее общаться с адекватными людьми, а не со всякими непонятными людьми, которые приходят, ноют, высказывают там о своей жизни и так далее. С которыми, ну, действительно не обсудишь это и чисто как психолог просто слушаешь и так далее. Им говори не говори – бесполезно. Во-о-т. Ну, а потом со временем, да, естественно, начал по-тихоньку развиваться в этой сфере, начал покупать соответствующую литературу и, ну, потом пошел учиться целенаправленно у очень опытного человека. Во-о-т, как-то так. В процессе гораздо интереснее стало чем то, чем я до этого занимался.

П: Можешь побольше про свое обучение и становление рассказать? Может были какие-то моменты, которые вот прям, случаи?

С: Изначально вот такой момент был, то что после того, как я получил диплом, как я разобрался там, да, со всеми кафедрами. Во-о-т. Были варианты устроиться по специальности в другом городе. Устроиться в администрацию как-бы, да, и себе работать. Но получилось так, что эти знакомства все отпали \*смеется\*, я не буду говорить, что с ними случилось, во-о-т, и в итоге как бы на тот момент решил, что, ну, жизнь разбивается на две части: это Санкт-Петербург, собственно, и Севастополь. И решил взять какой-то такой небольшой такой перерыв и пойти как бы в общепит, так сказать, вернуться, ну, потому что там уже есть и опыт, уже и, соответственно, точно не пропаду, во-о-т. Ну и планировал до определенного промежутка времени поработать, а потом уже собственно поехать в то место, где мне, собственно, предлагалась работа, все посмотреть, оценить и уже принимать решение – оставаться там или нет. В общей сложности получилось так, что я спустя время как устроился, начал, ну, активно работать и чуть-по-чуть развивать свои навыки и опять же начал, ну, точно так же более глубоко интересоваться этим всем. Что есть кофе, что из себя представляет, как это всё делать и так далее. А касательно обучения, я просто в один момент понял то, что, нууу, я хочу так сказать «настроить» свою голову более-менее то есть, ну…самоучки как бы да, очень много хороших самоучек имеется, но у меня был интерес именно в том, чтобы получить опыт от человека, который в этой сфере, ну, учится, работает уже очень длительное время, во-о-т. Чьи так сказать знания как бы, ну, не дают сомнения, потому что есть очень много разных школ бариста, где точно такие же опытные ребята, точно такие же самоучки и, ну, они, не знаю, мне как-то было надежнее пойти к человеку, который пятнадцать лет этим занимается, и он мне может рассказать абсолютно все. И в общей сложности я длительное время не мог так сказать пойти на эти курсы, потому что то проблемы с сотрудниками, то там какие-то праздники. В общей сложности с горем по полам я сколотил себе сумму на обучение, записался, и все, с того момента у меня голова окончательно, так сказать, перевернулась. Обучение дало четкое понимание, что и как нужно делать.

П: Давай уточним, когда началась твоя работа бариста? Осознание того, что ты им являешься?

С: Ну, если прям конкретно, то вообще где-то год назад у меня получилось так. Я как раз начал посещать бариста-марафоны.

П: А что это такое?
С: Соревнования бариста, где каждый показывает свои навыки. Предоставляют зерно, каждый выступает, соответственно, от этого, ну, отборочные чемпионаты, вплоть до того, что выезжают люди уже на российские чемпионаты, и после российских чемпионатов они, соответственно, уже идут на мировые, где как бы показывают уровень и так далее…Ну, начал ходить по кофейням смотреть как они работают, как у них проходит жизнь, что у них интересного, как у них выстраивается, да, в принципе сама работа, ценовая политика, что из чего выходит, во-о-т. И это где-то, ну, может даже чуть больше года назад началось, то что я вот начал очень интересоваться. Был один момент то, что, ну, как раз предыдущее место работы, там открывалась новая точка и точно так же какую-то информацию я, соответственно, как и для себя черпал, так и с предыдущим руководством как бы делился своими наблюдениями, то есть и в общей сложности как-то получилось так, что мне становилось каждый раз интереснее. Тем более, люди, которые, ну, работают в этой сфере, как бы они, ну, достаточно открыты на общение…Они всегда только «за» как-то лишний раз объяснить что по кофе, что-то там как все идет, как работа выстраивается, как нужно себя вести, ну, очень все лояльно относятся все. Люди, которые топят за эту культуру, они очень открытые и мне это тоже очень сильно помогло в принципе развернуться дальше. Более-менее так мотивировало. Так да, где-то годик назад точно. До этого я просто, ну, нон-стопом работал, ну, как нон-стопом, у меня попроще, конечно, с графиком было на тот момент ситуация, у меня там кое-какие выходные были, но я еще так чисто особо там зайти где-нибудь…да, не заморачивался. Ну, зайти в какое-нибудь место. О, увидел вот кофейня, зашел там, ну взял капуч там, они все делают, какая-то движуха у них, много людей. Заказал, да, взял с собой, пошел, попил и ничего не оценил, просто, ну, классно. Хороший, плохой, хороший, плохой. А сейчас как бы да уже ты начинаешь там разбирать по вкусовым, что хорошо, что плохо, так ли сделали, не так ли сделали. А тогда попроще было, да, до того как, естественно, начал посещать подобные мероприятия. Ну и, соответственно, лекции от разных людей, от разных так сказать владельцев интересных проектов, которые как бы сейчас у меня тоже котируются, соответственно, тоже интересно всё.

П: А еще что-то помимо чемпионатов, лекций? Может от работы что-то проводится интересное?

С: Вообще, на тот момент у меня все только по своей инициативе было. Я вместо того, чтобы…Я получал зарплату, вместо того, чтобы пойти купить брюки там для работы \*смеется\* я как можно скорее заказывал себе там книгу, ждал очень, даже сам поехал самовывозом забирать, когда мне должны были ее доставить, во-от. И соответственно, ну, вся инициатива шла не со стороны руководства, потому что там по-другому бизнес выстраивался, и я самостоятельно. Почему я как бы со временем и решил то, что, ну, сам как бы я не могу определить свои границы, и поэтому я принял решение то, что я хочу пойти опять же, как я и говорил, учиться у конкретных людей.

П: Вот ты, я заметила, сказал, что «люди из этой культуры…» А можешь ли ты как-то описать, что это за культура? Ну, мне как простому человеку это не понятно, что ты под этим подразумеваешь

С: Ну, во-первых, нужно как бы помнить о том, что профессия бариста – это не только работа с кофе, это также работа идет при этом с людьми. То есть мы так сказать, ну, как энергетики, там, кофе, зарядить людей на хорошее настроение, как-то да, подбодрить их, во-о-т. И, ну, собственно, да, в большинстве, в большей части заведений, как бы, хороших кофейнях, в более-менее таких средне-статистических европейских во-о-т как бы в основном люди ведут себя открыто и как-то по спокойнее. Бывало, то что ты можешь залететь в бар, а там бармены то тупят, что че-то они как-то там стоят, че-то запариваются, они на серьезных щ…\*заминается\* с серьезными выражениями лиц. А здесь приходишь как бы: «Здравствуйте, здравствуйте». Всё очень хорошо. И если говорить за культуру, то да, то есть, во-первых, опять же приготовление каждой чашки это огромный процесс, достаточно можно так сказать ювелирное дело, потому что банально даже вопрос помола очень много факторов влияет на него, который в очень многих местах даже не учитывается и не понимаются. Ну и, соответственно, все разнообразие кофе, кофейного дерева, деревьев и так далее, позволяет расширять границы, пробовать что-то новое. Ну и многих это вдохновляет, многим это очень нравится, соответственно, они даже если не становятся за стойку, они очень тянутся к этому. Еще можно заметить, то что в разных спэшелти-кофейнях у них очень такая «ламповая» обстановка, люди между собой спокойно общаются и также там да, человек там, ну, может и получше меня разбираться что есть что, но он при этом просто клиент, гость, посетитель, гражданин и так далее. Ну, во-о-т.

П: А можешь ли ты сказать, что, например, перейдя работать конкретно в кофейню, а не в кафе, ты стал себя по другому чувствовать?

С: На самом деле общепит, ну, опыт работы в общепите, опыт работы в кофейнях причем разных форматов, как бы, ну, в принципе помогли получше себя чувствовать. Мне как-то раньше было тяжеловато общаться за пределами своего какого-то там круга людей, круга лиц, которых я знаю, которым я могу довериться, поэтому, даже когда я устроился на первое место работы в общепит, ну, я так, очень себя спокойно, очень пассивно себя вел. И только после того как меня поставили за бар, я понимаю, что уже напрямую идет контакт с людьми, что общение должно выстраиваться. Тут уже и люди как-то начали подтягиваться, приходить. Да, придя, абсолютно по-другому стал себя чувствовать, если сравнивать то, что я на заводе там работал, то что я там бывало в охране работал. Чуть-чуть покидало по разным сторонам, и поэтому более открытая такая работа, которая в принципе меня раскрепостила, в том плане, что я начал хотя бы общаться с людьми \*смеется\*
П: А все-таки общепит ты как-то отделяешь от кофеен формата вашего или нет?
С: Нет, общепит это как бы сфера общественного питания. Это все оно и есть. Я как бы обобщаю, потому что есть кофейни to go, есть просто кофейни, есть кафе там, есть кабаки, рестораны, бары. Это все как бы одна гребенка, это все есть общепит, я просто более-менее обобщенно говорю, потому что я работал в заведениях разного формата. Собственно, если сейчас до этого я работал в кофейне с посадочными местами, здесь все-таки формат to-go, поэтому…Общепит он и есть общепит, это тоже самое что, я не знаю…Ты будешь водителем, ты будешь водителем трактора, ты будешь водителем легковушки, ты все равно будешь оставаться водителем и так далее.

П: Хорошо. Вот ты говорил, что заходишь в другие кофейни. Можешь описать, как это происходит? Спрашиваешь ли ты что-то у бариста?

С: Ну, сейчас, на самом деле, в данный промежуток времени, ну, я естественно смотрю по обстановке. Если много людей, то я просто на свой вкус и аромат, или я просто прошу, чтобы мне что-то порекомендовали люди от себя, что стоит попробовать, да, по типу там какой-то «вороночки», ну, что-то из альтернативы, что интересного они могут посоветовать, вот в таком случае. Сейчас в последнее время меня уже в некоторых местах узнают, потому что также там хожу на «каппинги», хожу на какие-то мероприятия, на лекционные там всякие моменты бывает умудряюсь попасть. Люди узнают уже так же там сами в открытую продолжают вести разговор. А так да, приходя в неизвестную кофейню, я, соответственно, смотрю как там все вокруг выглядит, посмотрю ценник, посмотрю, что у них там на полках стоит. Ну, и, соответственно, также уже для себя решу по настроению, да, что это будет вечер, когда я просто хочу выпить молочный напиток и пойти себе спокойно отдыхать. Ну, бывает, когда типа есть возможность пообщаться, естественно спокойно как бы. Даже не всегда афиширую, ну, как сказать, не всегда даже озвучиваю, что я работаю в этой сфере. Ну, и, оно в любом случае что озвучивай, что не озвучивай, то есть нет никакого соревновательного процесса, наоборот, все только за развитие и никто с этого ничего не теряет. Я там для себя лично новый опыт получу, и ребята, которые работают в кофейне, они как бы получат плюс постоянника, или не получат, как бы такой момент. Ну, в принципе, да. Все упирается именно в такой момент. Если есть возможность пообщаться, к нам подходят даже, разговаривают с нами, нету, ну, я просто так по мелочи поспрашиваю что-то быстренько. Все такой вот итог сказанному.

П: А если к тебе, допустим, бариста заходит? Бывали же наверняка такие случаи?

С: Бывали уже, да. Были неоднократно. И вот на самом деле, на предыдущем месте работы я очень дико радовался когда ко мне заходил какой-нибудь опытный бариста, потому что это, соответственно, общение, да, опять же, как я тебе говорил, люди очень спокойно и открыто делятся информацией, в плане того, как что устроено, что-то рекомендуют пробовать, как-то да, может быть сделают какое-то замечание и так далее, которое ты возьмешь себе на заметку. Ну и соответственно, раньше на предыдущем месте работы, когда ко мне приходили опытные бариста, вообще, общение очень легко складывалось и, ну, буквально понимали какие-то простые вещи. Шел с этого разговор, и для себя я точно так же черпал какой-никакой опыт, и мне расскажут как там в другой кофейне происходит, бывало такое, вот взял себе что-то на заметочку, попробовал что-то, применил, предложил руководству. Ну и, соответственно, дальше там все продолжает крутится-вертеться. Здесь сейчас уже, да, когда, на таком еще минимальном уровне, когда развиваюсь еще, когда только пробую, только вот там знакомлюсь, общаюсь с людьми уже конкретно, да, связанных с индустрией, во-о-т. Сейчас если приходят действительно опытные бариста мы можем уже как-то обсудить, ну, уже больше общий язык появляется в зависимости от того, как я свои навыки и свои вкусовые расширяю. Бывает, конечно, разные интересные персонажи, которые работают в «Кофе Лайке» каком-нибудь и, ну, ты просто их спрашиваешь, что у вас за зерно: «Ой, ну я не знаю, там-то там это». Ну, все как бы, это просто линейные рабочие, ну, это просто люди которые приходят на работу ради работы, то есть они также поработают, а потом будущем будут: «Ой, я тоже там работал бариста. Я что-то понимаю там». Ну, хорошо если понимают, нет, ладно. Видимо, просто не их дело. Сейчас они так сказать на пересидке какой-то. Я, может быть, если бы тоже не загорелся, если бы принял решение, то что я останусь в Севастополе, то, это, соответственно, тоже был какой-то опыт, и дальше бы я не пошел. Во-о-т.

П: Ну а насчет дальнейших планов? Думаешь дальше развиваться в этой сфере?

С: Да, дальше буду развиваться. Сейчас тем более этому много чего сопутствует, опять же, та компания, в которой я работаю. Люди, которые вокруг меня. Все как бы заинтересованы в развитии, да, ну, и соответственно как-то чем-то мы занимаемся, банально просто выбраться куда-то, да, или какой-то небольшой курсик пойти пройти. Устроить кофейный тур какой-нибудь по Санкт-Петербургу то есть, да. Пару-тройку недель назад было такое, что на два каппинга сгоняли, заехали там в две кофейни, там разного того попробовали, с людьми пообщались, то есть вот такое. Ну и соответственно, да, сейчас есть некоторые поставленные цели, хочу овладеть одним инструментом, ну, для альтернативного приготовления, для альтернативного заваривания. Поставил цель до конца года освоить. Есть возможности и есть уже люди, которые что подскажут. Опять же все рождается в процессе того, что я просто прихожу в кофейню, и мы начинаем с людьми просто общаться. А дальше, возможно, как я вот пойму, что я более-менее хотя бы какой-никакой уровень посерьезнее имею, дальше, соответственно, какие-то чемпионаты, вот как раз чемпионаты типа Russian Coffee Cup, который недавно был. Наши ребята получается ездили выступали. Также от лица компании почему бы и нет. Да и в принципе это интересная сама сфера. Она безграничная. Мне тоже люди говорят: «Да вот надоест, надоест». Ну, надоест, как бы, алкоголь просто разливать, какие-то коктейли делать, а тут банально столько вариантов просто что можно сделать вот с этим зерном которое в бункере есть. Его разными альтернативными способами приготовить там, какие-то рецепты там самим придумать. Да это можно возиться и возиться, сотни сопутствующих факторов для того, чтобы получить хорошую чашку. Поэтому, ну, и, соответственно как бы каждый год новый урожай, где-то другие погодные условия, и, соответственно, чуть-чуть другой продукт на выходе. Тоже интересно. А сами технологии, оборудования кофейные тоже не стоят на месте, что-то там по-тихонечку что-то новое придумывается, что-то совершенствуется, есть где развернуться, главное – не тупить. Просто чтобы голова нормально работала и грамотно отсортировать эту всю информацию. Есть пример товарища, он везде со всего забивает себе голову, а потом какие-то элементарные вопросы задает, которые очень очевидные, у него каша в голове. Я как-то более-менее стараюсь сортировать информацию. Литература, потом отучился, потом практика, потом каппинги. И вот оно постепенно-постепенно. Да, подольше будет, чем обычно как бы, да, может чем у людей получится, но тем не менее, зато меньше сомнений будет.

П: А что насчет общения с посетителями? Есть ли у тебя какие-то тактики того, как с ними разговаривать?

С: Ну, индивидуальный подход он как бы тоже тут. Все, на самом деле, тоже зависит от человека. Как человек приходит, как ведет общение, то есть это уже в процессе. Больше трех лет как бы работаю, контактируя с людьми, абсолютно разных повидал. Я до этого работал в центре, да, работал точно так же загородом, работал в спальном районе, сейчас опять же работаю в центре. И абсолютно разносортный контингент, абсолютно разных людей повидал и, ну, да были трудные моменты с некоторыми то, что некоторых переломить очень сложно, то что они тебе на серьезных щщах приходят, они за каждую мелочь готовы отгрызть тебе горло, но потом как бы со временем, да, что-то как-то им предлагая, что-то им там в дорогу рассказав, как бы поделившись какой-то информацией, они как-то более-менее спокойнее. Ну, это я говорю исключительно про каких-то там трудных, конфликтных людей, которые приходят отдушину свою проявлять. Есть определенный процент таких людей, к сожалению, но спустя время, да, находил какие-то контакты. Каких-то таковых тактик нет, с кем-то можно просто шутку в данной ситуации сгенерировал, все посмеялись. Настроение людям поднял, они ушли более-менее довольные. Кому-то просто, ну, видишь, человек в печали, просто сказал: «Хорошего дня, все будет классно». Ну, так, банально поддержать. Здесь просто работа по факту, работа с человеком. Следить за жестами, следить за мимикой. Ну, от этого дальше отталкиваться. Да и в принципе, да, когда человек приходит, смотрит на меня и не знает, чего он хочет, начинает работа сама за тебя делать все. Начинаешь как-то предлагать какие-то варианты, разбавить вкусно, придумать что-то новое, интересное, ну и, соответственно, начинается уже какой-то контакт с людьми. Они запоминают, потом в последствии так же приходят. Ну и, как раз таки тоже, благодаря людям, благодаря посетителям, на протяжении всего этого времени голова более-менее поправилась. Если раньше, когда на заводе работал, там слесаря да всякие технологи, все ходили ругались, кричались и так далее, то какой контакт может быть, когда тебе пятидесятилетний мужик с сигаретой в зубах стоит рассказывает тебе о том, как он вчера что-либо паял. Всю жизнь работает сварщиком. А тут, помимо того, что ты, да, приходят абсолютно разные люди, меня очень прикалывает общение с разными творческими людьми, потому что, ну, я даже помню на предыдущем месте у нас целые дискуссии были с людьми на тему, банально, какой-нибудь там политики. Темы музыки, искусства, кофе и там всего вот этого. Сейчас даже некоторые, когда встречаемся, хоть и ушел с предыдущего места, но тем не менее, разговор все равно продолжает идти. Здесь все-таки, да, больше от людей зависит. Ну и, соответственно, от того, кто как расположен.

П: А, например, с друзьями когда встречаешься, которые вне этой сферы, обсуждаете кофе, твою работу?

С: Ну, вот у меня мой…У меня два в Санкт-Петербурге, два близких и хороших мне друга. Один водитель, другой как бы работает в сервисном центре. Вот, то есть, ну, где-то есть точки соприкосновения. Например, товарищ, который в сервисном центре, у него богатый вкусовой опыт, и, соответственно, вместе с ним мы сейчас пробуем, ну, разную альтернативу. Вот, после работы, мы с ним славливаемся, заходим, берем себе какой-нибудь, не знаю, «эфиопию». В последний раз «танзанию» попробовали, и все, как бы пошло –поехало. А кто-то как-то просто, мы все так же гуляем с друзьями, ну, естественно, ты же не будешь им рассказывать про экстракцию и так далее. Тоже самое, что мне мой друг водитель будет рассказывать про устройство автомобиля. Хотя как бы у меня и права есть, и у меня по военной специальности там командир автомобильного отделения, но для меня это просто ну вот так вот \*стучит по деревянному подоконнику\*. И поэтому, ну, так чисто прикола ради где-то пойти попробовать, оценить с друзьями, да, можем, но обсуждать среди друзей нет. Есть пару друзей сильных, опытных бариста, вот с ними и обсуждаем. С ними как бы и шевелимся. Все остальное как бы все остальное.

**Приложение 2.**

**Транскрипт**

П: Давай начнем с того, что ты просто расскажешь о себе немножко. Все, что в голову придет.

Я: Как я не люблю-то себя презентовать в этом плане.

П: Ну так, знаешь, бэйсик.

Я: Ну, окей, бэйсик. Меня зовут Ян, мне 28 лет и я бариста. Похлопайте. Вот, если серьезно то есть, ну, не знаю, наверное, самый обычный, самый не выделяющийся человек в этом плане, который считает, что сейчас находится на своем месте, потому что по ряду причин тот вид деятельности, которым я занимаюсь меня устраивает по большей части. И я в принципе получаю удовольствие от того, что я делаю.

П: Сколько ты уже работаешь бариста?

Я: Десять месяцев.

П: Десять месяцев, хорошо. Как ты к этому пришел?

Я: Абсолютно тривиальная история тут. Я приехал в Санкт-Петербург, мне была нужна работа, и знакомые предложили вариант трудоустройства в эту кофейню, и, собственно, я пошел и задержался

П: А у тебя до этого был опыт работы?

Я: Нет, я не знал до этого, что такое работать с кофе.

П: Хорошо. И как же ты узнавал, расскажи, пожалуйста.

Я: Все в рамках работы непосредственно. То есть возникали какие-то вопросы, искал ответы, учился, учил свои руки быть не такими деревянными, какими они были. То есть, ну, все классика в процессе обучения.

П: А где учился? Сам?

Я: Здесь, здесь в процессе. Сам, где-то в сторонних кофейнях, что-то читал то есть. Ну, всесторонне.

П: А как насчет литературы какой-нибудь?

Я: Есть профессиональная литература в сфере кофе, единственное, что она достаточно быстро устаревает, потому что это сфера, которая меняется очень динамично. Развивается, берет новые высоты и прочее-прочее-прочее. То есть там, где успел ухватить интересную информацию полезную, ты ее перерабатываешь и опробываешь, обкатываешь на точке.

П: Помимо того, что ты просто приходишь в кофейню, работаешь, есть ли какие-то еще мероприятия, связанные?

Я: Их очень много. Дело в том, что для обывателя мир кофе – пришел, получил напиток и ушел. На самом деле, все гораздо шире, и все гораздо глубже. Хотя бы на примере того, какой путь делает кофейное зерно до получения напитка. Этому посвящены отдельные материалы как в книгах, так и в фильмах. То есть если вот так вот представить, кофейное зерно – это точно такой же плод, как тот же самый картофель, который засевают на полях, да, потом его обрабатывают, его собирают, снова обрабатывают и так далее, и так далее, и так далее. Касаемо непосредственно мероприятия в этой сфере, да, то есть, кофейни устраивают простым языком дегустации не только сортов кофе и способов приготовления, но и, допустим, таких вещей как разница во вкусе итогового напитка из-за воды, допустим. Не так давно там проходили ряд мероприятий, посвященных именно выяснению, кто же все-таки круче в этой сфере. То есть это чемпионаты, при том достаточно мощные. Есть разного рода и разные по уровням чемпионаты, проводимые как внутри, так и просто местные там какие-то, то есть локальные там кофейни какие-нибудь, либо группа кофеен. И проводимые достаточно, ну, в масштабах страны, например. Недавно был этап Russian coffee cup, то есть на который съехались кофейни. Кофейни из городов Москва, Санкт-Петербург, там Липецк даже был, ну, есть такое. Поэтому, скажем так, не смотря на то, что идет сейчас четвертая волна развития кофе по миру, для России это скажем так нечто новое, кофейни сейчас возникают в городах как грибы просто. Просто потому что это сейчас хорошо развивается.

П: С чем это связано, как ты думаешь?

Я: Ну, тут очень много факторов на мой взгляд. То есть помимо того, что не исключается влияние масс-медиа, потому что мы все привыкли к тому, что утро у нас ассоциируется с кофе, да, допустим. Плюс, ну, скажем так, кофе пить модно. Ну и сами по себе, это действительно достаточно неплохой вариант: всегда прийти, взбодриться. Сегодня рассказывал многим, наткнулся даже на такую идиому с английского языка, у них есть такой термин «coffee face». Это лицо унылого человека, еще не выпившего кофе. То есть доходит до такого. А если серьезно, ну, один мой знакомый, который серьезно ковырялся в этом вопросе, сказал, что мы просто очень любим ритуалы. Вот кофе – это утренний ритуал. Перед тем как идти на работу, захожу забираю кофе и так далее, у меня настроение поднимается чуть-чуть, потому что это позитивные эмоции, и так далее и тому подобное. Как-то так.

П: А если не утром? Ну, то есть, те же люди, которые по три, по четыре раза заходят.

Я: Есть, например я, да. Я могу в течение дня выпить очень много кофе. Мне допустим, я не знаю, как с точки зрения физиологии, не на столько глубоки мои знания, мне просто очень нравится пить кофе. Мне нравится вкус.

П: Ну для посетителей, как думаешь, они же приходят в полюбившиеся кофейни. Что их цепляет здесь?

Я: Бариста. В первую очередь то есть, да, это атмосфера, да, есть, естественно, зерно и способ приготовления напитка. Но все играет в совокупности, и в том числе сам бариста. То есть, если вообще уходить в сторону, мы те же самые продавцы, только продаем мы не столько продукт, сколько самих себя. С нами классно, с нами интересно, с нами весело. То есть, и, многие клиенты, которые приходят ко мне, они мне так и говорят прямым текстом: «Мы пришли за хорошим настроением». Но все в совокупности это и напиток, формат общения в рамках того, пока они ждут этот напиток, то есть это ритуал.

П: По-сути, в твои функции входит не только приготовить кофе?

Я: В мои, да, но я так не скажу за каждого другого бариста.

П: Ну, мы сейчас говорим конкретно про тебя.

Я: Да-да, конечно. Это опять же мы говорим о том, что это не только мои функции, потому что я получаю удовольствие от того, что я делаю, и этим удовольствием я делюсь в обратку. И это, ну, пошел непрерывный такой цикл бесконечный, который так и идет. У меня хорошее настроение, пришел с хорошим настроением, увидел, что человек приобрел хорошее настроение, я снова заулыбался, и так далее, и так далее, и так далее множится, как резонанс просто.

П: А вот допустим, ты ходишь по другим кофейням? Поменялись ли после того, как ты стал работать бариста, твои походы в кофейни?

Я: Начнем с самого простого, самого базового. То есть как только я стал углубляться в тему кофе, я начал чувствовать вкус эспрессо. То есть основного напитка. Если раньше мне нравился капучинка, там латте и так далее, и сиропчика побольше, то сейчас я начал чувствовать вкус кофе, раскладывать его на дискрипторы, то есть вкусовые оттенки вот эти вот все. И сейчас я в первую очередь, когда я хожу по кофейням, я именно иду за обменом опыта. То есть, приходя в кофейню, даже просто если мне просто хочется капучино, я всегда сначала заказываю эспрессо, я пробую какое у них зерно, я пробую как ребята готовят этот напиток, и только потом, и если только мне нравится, я беру капучино. Таким вот образом. Плюс всегда приятно встретить коллегу по цеху, который знает, чем он занимается, потому что чаще всего наибольшего успеха в нашей сфере добиваются именно фанатики кофе, которые могут часами, часами, часами рассказывать о том, как же серьезно влияет градус, температуры там или влажности на разницу помола, или какие оттенки там у «Кении Самбуру» или чего-нибудь еще, то есть можно говорить часами.

П: Можешь побольше рассказать про взаимоотношения с коллегами? Как вы общаетесь, общаетесь ли вне работы? Если да, то на какие темы?

Я: Я не думаю, что здесь будет легко зацепить что-то общее. Самой главное, объединяющее нас, даже если отметать именно любовь к кофе, это чаще всего ребята возрастом примерно от девятнадцати до двадцати пяти, то есть просто потому что это самый такой…как окрестить этот период…наверное, наиболее активный, потому что молодежь среди нас она в основном более активная, то есть это ребята которые как-то эмоциональные, подвижные очень, легко заряжающиеся, то есть легкие на подъем какие-то, все веселые и общительные. Поэтому мне кажется, кофе в свои ряды собирает именно такого формата людей. Ты не можешь быть успешным бариста, если ты нелюдим. У тебя контакт с людьми происходит так или иначе. Опять же с учетом того, что к тебе люди приходят, ну, они конечно могут у тебя взять кофе, но можно буквально оценить, что если ты работаешь с угрюмым лицом, с настроением тяжелым и так далее. То есть у тебя, во-первых, не идет напиток. Прямо ты действительно не чувствуешь его. Во-вторых, ну, люди не хотят брать у того человека, который им не рад. Говоря об общении, действительно очень многие ребята общаются вне кофеен. Мы с удовольствием встречаемся на каких-то мероприятиях по повышению квалификации, на каких-то курсах или, допустим, да даже на внутренние корпоративы у нас собирается просто максимум сотрудников. При том, что у меня богатый опыт взаимоотношений с работодателями, это единственное место, где вот прямо практически все приезжают.

П: Вот как раз таки по поводу работадателей. Можешь рассказать, где ты раньше работал? Какой у тебя бэкграунд?

Я: У меня богатый опыт в этом плане, не связанный совершенно с кофе, как я говорил. Я очень много лет в сфере продаж, то есть это у меня стаж уже около десяти лет в самых разных сферах. Я занимался по большей части прямыми продажами, занимался там всякой мелочью, продавал финансовые рынки, продавал банковские услуги, был опыт руководящей деятельности. И в данный момент времени я работаю налегке. То есть мне есть с чем сравнивать, мне есть, скажем так, понимание разного уровня бизнес-процессов. Сейчас все максимально просто. Есть я, есть мой продукт, за качество которого я отвечаю.

П: Можешь ли ты сказать, что здесь тебе нравится больше, чем на других работах, на которых ты был?

Я: Сложно сказать, по той простой причине, что здесь гораздо проще. То есть мои действия влияют максимально на конечный результат – это очень классно. Это во-первых. Во-вторых, ко мне приходят люди целенаправленно, то есть они знают, чего они хотят, я не бегаю и не предлагаю купить у меня кофе. И третий, самый важный момент, это моя натура. То есть иногда, когда получается так, что все идет в рамках какой-то колеи, то есть один процесс отлажен, и он повторяется день за днем, может стать скучно. Но здесь скрашивает именно общение с людьми, потому что люди всегда разные, люди рассказывают самые разные истории. Причем один из моментов, из плюсов этой работы, я знаю тысячи историй, рассказанных мне клиентами. Я это очень люблю. Пожалуй, если сравнивать со всеми моими прошлыми опытами, может быть немножечко скучно, по сравнению с тем, чем я занимался до этого, по обилию и важности задач, но при этом тут наиболее легкая и эмоциональная работа, на мой вкус.

П: Ну а дальнейшие какие планы у тебя? Будешь здесь развиваться?

Я: Просто навскидку, сейчас просто прошло слишком мало времени, ну, для меня, по моим меркам. Я не готов еще сказать, но, скажем так, появилась идея открыть где-нибудь маленькую, уютную кофейню, там на берегу Атлантического океана. Например, в Португалии. Серьезно, почему бы и нет, то есть можно там успехов добиться. Тем более, что был опыт обжарки зёрен, и ты понимаешь, что ты заходишь в эту сферу с другой стороны, это совсем другой подход. Это тоже очень интересно. Потому что немножечко другое воздействие температуры на зерно, и ты получаешь совсем другой вкус в конце. Это очень круто, прямо очень круто.

П: Один человек сказал, что бариста – это особая культура. Можешь ли ты с ним согласиться и почему?

Я: Ты знаешь, пожалуй, да. Опять же с учетом того, что успешный бариста – это часто очень самостоятельный, очень яркие люди, то есть среди нас есть ребята очень широко и разнообразно образованные и в самых разных сферах. То есть, в ходе беседы случайно столкнулись, а человек тебе может начать рассказывать о макромире там, допустим, и так далее. Причем рассказывать не просто о том, что он думает, а о том, что он реально знает. Потому что любознательных ребят очень много, и чаще всего это про-активные люди, то есть которые вот именно, люди, которые вот «батарейки», могут раздавать энергию направо и налево и получать от этого удовольствие, вот и все. Поэтому да, пожалуй, это отдельная культура, потому что после того как начинаешь вот так вот относиться к кофе, погружаться в него и даже банально, когда ты заставляешь себя прочувствовать оттенки вкуса, ты не можешь свободно там даже взять сесть и поесть, ты все равно берешь и начинаешь разбирать на составляющие. Это профессиональная деформация называется, да \*смеется\*. Поэтому, пожалуй, да.

П: Хорошо. У вас большинство кофеен формата «coffee-to-go». Как ты думаешь, они отличаются чем-то от кофеен, в которых посидеть можно?

Я: Да, отличаются. В первую очередь тем, что можно посидеть. То есть клиент готов немножечко ждать какое-то время. То есть у меня, как у бариста, при работе в заведении это. Я говорю не с точки зрения домыслов это, у меня был небольшой опыт работы, уже в рамках работы с кофе, я работал в кофейне, в которой была посадка. Там человек просто готов дать тебе больше времени на приготовление напитка, нежели он будет стоять, и он буквально лишние там пол минутки, и он начинает переминаться с ноги на ногу, фыркать и грозиться написать там какую-нибудь гадость в книгу жалоб. Поэтому первое и главное преимущество здесь, при повышенной скорости работы, то есть мы должны выдавать напиток быстро и качественно, чтобы люди не уходили. Да, мы можем сделать что-то ужасное, тогда человек к нам больше не придет, но мы сделаем быстро. А можем сделать быстро, качественно и вкусно.

П: Интересно все-таки побольше узнать, как ты становился бариста. То есть понятно, что есть личный интерес, а что-то еще способствовало тому, что ты «загорелся» этим?

Я: На самом деле, сложно сказать вот так вот навскидку. То есть были моменты, когда просто бросались вызовы самому себе. То есть один из таких примеров: мы выдаем не только вкус напитка, но и все-таки мы должны преподнести этот напиток. То есть есть такой термин «латте-арт» - это пресловутые сердечки, там цветочки на поверхности капучино. И в какой-то момент у меня происходит сдвиг и понимание того, что я отдаю некрасивый напиток и мне неприятно. То есть мне неприятно, даже ни клиенту. И мне очень сильно захотелось добиться такого, чтобы я мог выдать что-то интересное, а не вот это вот непонятное в пузырях. И спустя небольшое время, то есть у меня действительно начали появляться успехи, и сейчас, скажем так, мне уже не так стыдно за то, что я делаю. С другой стороны, просто, ну, здесь играет личное, потому что у меня хорошая память, и я лихо цепляю какие-то факты интересные, я еще и очень хорошо их складываю. Где-то там что-то услышал, и оно составляет картину этого мира. А так, чтобы прям что-то мотивировало, наверное, самым наибольшим вдохновением являлся фильм о кофе, в котором показывается собственно путь кофейного зерна до чашки. И когда ты понимаешь, что просто чашка – это колоссальный труд множества людей, и, грубо говоря, к тебе в организм попадает частичка Бразилии, или там, не знаю, Кении какой-нибудь, ты понимаешь, что ты не можешь к этому относиться просто так. Это все равно уже история так или иначе. И вот я помню, что я посмотрел этот фильм, причем он не какой-то там поучительный. Ребята просто рассказывают как это работает. Я был настолько окрыленным в тот момент, что мне просто хотелось прийти на следующий день в кофейню и начать делать классный кофе \*хихикает\*. То есть это вот так вот работает.

П: Скажи пожалуйста, а рабочее пространство оно как-то влияет на желание работать?

Я: Очень влияет. Простейший пример: я пришел в сферу в августе, я сначала работал на маленькой точке. Ну, насколько, то есть грубо говоря, мы вдвоем могли вот так вот встать и уже было тесновато. Было множество моментов, сажем так, омрачающих работу. Во-первых, мне приходилось вставать очень рано утром, то есть я вставал в 5:50, чтобы успеть к 8 утра. Во-вторых, малое пространство. В-третьих, это то место, в котором мы находились, то есть это был продуктовый магазин, где мясо, и оно пахло ужасно. То есть все вот эти вот вещи. Как бы мы не старались максимально содержать место в чистоте, все равно от магазина к нам шли насекомые. Там это очень все сильно сказывалось. И спустя 2,5 месяца, примерно к середине октября, я понимаю, что я выгораю. Мне уже неинтересно, просто потому что сама точка, она оказывала негативное воздействие. Не спасали даже люди, постоянники, с которыми постоянно общаешься, они тебя подпитывали. И в тот же момент времени, 23 октября, мы выходим на эту точку. Она была абсолютно пустой, то есть не было вот этого всего – это уже наших рук дело. Я понимаю, что здесь будет прямо круто. И вот за счет того, что у меня есть посадочные места, постоянно кто-то сидит, постоянно какие-то диалоги случайные, они очень сильно влияют на то, что я спустя, я здесь работаю то есть в два, а то и в три раза больше, чем я работал там, я продолжаю жить энтузиазмом. Потому что я прихожу сюда, и мне прямо нравится. То есть много сделано моими руками, много сделано именно то, что мне хотелось. И те люди, которые здесь приходят, они приходят как бы в мой дом все-таки.

П: Скажи пожалуйста, бариста – это…? Что приходит в голову?

Я: Такой маленький ежедневный волшебник. Потому что ты можешь прийти просто мимоходом, завернуть в кофейню, нарваться на человека, который совершенно искренне будет тебе улыбаться. В ходе совершенно простого разговора на тему того, что желаете выпить, или может быть печеньку какую-нибудь. Он может вывести продажу в шутку, и это будет приятно для клиента. И в конце концов удивить действительно вкусным напитком, который в рамках всего вот этого события очень поднимет настроение. Это я говорю на собственном опыте, потому что бывало неоднократно приходили люди и говорили: «Спасибо, это было классно». Маленький ежедневный волшебник, карманный такой \*смеется\*

**Приложение 3.**

**Транскрипт**

П: Расскажи мне, пожалуйста, коротко о себе

Л: Меня зовут Лиза, мне 22 года. Я заканчиваю высшее образование по специальности психолог и работаю бариста.

П: Скажи, пожалуйста, сколько ты уже работаешь бариста?

Л: В июле будет 3 года.

П: Как начинался твой путь?

Л: В «Буше» в 19 лет. На самом деле, мне просто очень нужна была работа. Я ходила по торговому центру на дыбенко и везде оставляла свои резюме, в том числе и в «Буше». Но вообще я была заинтересована в кофейной сфере, потому что я люблю кофе. Мне хотелось, чтобы работа была хоть как-то интересна.

П: А когда ты уже начала понимать, что в принципе это твоё?

Л: Когда я ушла из буше, я вообще ушла со словами: «Идите вы нафиг вместе со своим общепитом. Я буду психологом». Я полгода посидела без работы и поняла, что не хочу быть психологом, потому что мне в принципе нравится работать с кофе. В этой сфере можно развиваться и рубить нормальные «бабки».

П: А каким образом можно развиваться, расскажи, пожалуйста?

Л: Ну, работа в разных «спэшелти-кофейнях», работа с альтернативным кофе, который варят не через кофемашину, а через другие приспособления. Работа шеф-бариста в кофейне какой-нибудь, участие в кофейных чемпионатах, также вот по кап-тейстингу – это когда ты пробуешь, по вкусу определяешь, или по латте-арту, по рисункам на кофе. В общем, много очень.

П: Допустим, ты говоришь, что ушла из «Буше». А с чем это было связано?

Л: Перед уходом у меня был больничный плюс отпуск сразу, и мои коллеги подумали, что я решила всех обмануть, ведь типа взяла больничный специально перед отпуском, чтобы отдохнуть побольше. Мне никто не поверил, что я получила сотрясение на работе. И начался очень сильный гон с их стороны, то есть в атмосфере нагнетение такое прямо. Плюс мне физически было плохо, я вообще не вывозила даже по пол смены работать. По 6-7 часов на ногах, меня мутить начинало, мне было очень плохо.

П: Когда ты пришла сюда, что от тебя требовалось при поступлении на работу?

Л: Опыт и собеседование – это приготовление сразу идет эспрессо и капучино, и смотрят, вообще чего ты можешь, хочешь ли ты там развиваться. Ну, я просто решила, что пора обратно идти в кофе, и я смотрела куда и как, мне, конечно, хотелось пойти в место с более высоким статусом, но мне там сказали, что «Буше» - это не опыт работы, потому что там не умеют варить кофе. На самом деле, это неправда, «Буше» достаточно продвинулось в кофейном плане.

П: Работодатель твой нынешний он предоставляет какие-то возможности для того, чтобы развиваться?

Л: Ну, да, там уже главное самому стараться и показывать, что ты хочешь развиваться. У нас также ребята вот ездили на Russian Coffee Cup, и так они ходят на обучение многие. Я сейчас записалась, но у меня не получится на следующей неделе, потому что кофемашина из офиса уезжает на «Систу». Я хотела на латте-арт сходить на уроки. То есть главное – самому хотеть и показывать начальству, что ты хочешь что-то делать, тогда тебе буду помогать, двигать.

П: Почему ты здесь задержалась? Не хочется ли уйти?

Л: Ну, с одной стороны хочется, с другой стороны – зона комфорта. Плюс подняли зарплаты, плюс я понимаю, что это вполне неплохая компания, и как бы соседствуем с хорошим магазином – табачкой. Мне очень нравится, что она здесь сбоку \*смеется\*

П: То есть атмосфера влияет?

Л: Естественно, атмосфера и коллектив. Я когда работала с Юрой (бывший продавец из магазина соседствующего), я вообще не могла работать. Он прям меня угнетал, сидел в углу, ныл и говорил: «Как мне надоела моя работа». На самом деле, это заражало очень сильно. Я после смен с ним выходила разбитая, и мне тоже не хотелось ничего делать.

П: А если смотреть по посетителям, у тебя есть опыт работы в «Буше» и опыт работы здесь. Посетители отличаются как-то? Все-таки форматы разные.

Л: Ну, не знаю. Здесь побольше именно молодежи, студентов. В «Буше», да, ну, там часто люди именно не за кофе заходят, а просто хлеб купить там, с собой что-нибудь. Я работала в «Буше» на дыбенко, который рядом с междугородними автобусами, и там в основном с собой люди брали.

П: Расскажи немного про ваши отношения в коллективе?

Л: Я не общаюсь с коллегами. Я как-то особо в этом не заинтересована, я этих людей не вижу вообще, мы с ними не пересекаемся. Мы просто работаем в одной сети, я их не считаю прямо своими коллегами. Я своими коллегами считаю табачку, потому что мы плотно взаимодействуем, быт вместе строим, делим помещение. А тут вот работает там чувак на какой-нибудь там Кантемировской, я не знаю, кто там работает, чего он там делает, какие у него люди. Ну, то есть, если я там встречусь с какими-нибудь ребятами где-нибудь в офисе, я могу с ними поговорить, поддержать светскую беседу так сказать.

П: А о чем она будет?

Л: О кофе, о постоянниках, «ой ко мне такая бабка смешная ходит». Ну, то есть именно по рабочим моментам. Так, ну я вот только с одной девчонкой общалась, которая моей наставницей здесь была. Ну и как-то все. Я говорю, я не считаю их своими коллегами. Начальство, да, я считаю своими коллегами, потому что я с ними взаимодействую. С остальными я не взаимодействую вообще никак.

П: У тебя нет ощущения того, что вы причастны к одному делу?

Л: Почему? Есть. Но я не чувствую, что это важно. Для меня это не важно. Ну вот приходят люди и говорят: «Ой, вот я там был на Приморской, пил кофе там у Маши. Знаете, кто такая Маша?». Не знаю я, кто такая Маша, но я скажу: «Да, она классно готовит кофе». Единственная причастность, что как бы ребята поддерживают хороший стандарт, и люди у кого-то одного там попробовали, они могут также увидеть наш логотип и зайти в другой «Кофебон» уверенным, что все будет хорошо.

П: Хорошо, перейдем к другой теме. Расскажи подробнее, пожалуйста, каким образом пополняешь свои профессиональные знания?

Л: Недавно читала «Библию бариста». Ну, интересно. Стараюсь подписываться на всякие группы там. Есть РБА – это Russian Barista Association. У них есть свой инстаграм, и они очень классные, потому что рассказывают про всякие кофейни, у них есть «слово недели». Допустим, слово недели «аэропресс», и они подробно про него рассказывают. Что откуда появилось, как этим пользоваться, почему оно так называется, какой там кофе. То есть, в основном это интернет. Ну, видюшки еще как люди лебедей рисуют на кофе, люблю смотреть. Я на такие видео дичайше залипаю.

П: Твой коллега сказал, что кофейня и общепит – это тоже самое. Можешь ли ты с этим согласиться?

Л: Ну, это общепит. Но опять же, у каждого свой формат. «Макдональдс» с «Кофебоном» сравнить, ну, такое себе, потому что как бы это все общепит, с одной стороны, но с другой, это вообще абсолютно разные вещи, абсолютно разными вещами занимающиеся.

П: Хорошо. Почему тебя вообще интересует это? Что это значит для тебя?
Л: Ну, во-первых, я очень люблю кофе. Мне нравится сам процесс приготовления, все эти моменты. Столько всего можно узнавать, и мне это все интересно. То есть оно меня зацепило, и все. С утра помол настроить, тюльпанчик нарисовать.

П: А почему ты хочешь становиться лучше?

Л: Наверное, в первую очередь это для себя. Чтобы денег больше было. Вообще, без развития на одном месте сидеть не очень интересно. Конечно, ты можешь развиваться в каких-то своих пределах в одной кофейне, но ты все равно достигнешь своего потолка, и ты начнешь деградировать.

П: То есть планов останавливаться здесь нет?

Л: Ну, прямо конкретно здесь нет. Но если откроется точка формата «кофе здесь», я бы с радостью туда пошла. Именно от «Кофебона». Или там может что-то связанное с нашим офисом, с кофейными делами, да, вообще с радостью. А застревать здесь, ну, начинает надоедать временами, когда ты одно и тоже делаешь постоянно, еще и в таком маленьком пространстве.

П: А вот если вернуться к теме общения с гостями. Как ты думаешь, входит ли в задачу бариста находить подход к людям? Получается ли у тебя?

Л: Да, входит. Получается, это не сложно, потому что в основном все ровесники, особенно если еще и младше, так это вообще проще. Ну, просто ведешь себя вежливо, улыбаешься, какую-нибудь шуточку там отпустишь. Типа: «О, вы не хотите брать печеньку? У вас с собой, ну, значит я могу за вас не переживать». И они сразу такие: «Оооооо \*звуки умиления». Ну, вообще, по людям обычно видно, можешь ты с ними пошутить и вступить во взаимодействие, или нет. Или видно, что человек не хочет. Бывают люди, с которыми я не хочу взаимодействовать, потому что они хамят. А есть люди, которые и поболтать могут, то почему нет. Вообще, люди работающие в сфере обслуживания: на кассах, вот эти бариста, они в основном все, как бы это плохо не звучало, при приеме на работу смотрят на лицо. Откровенно там каких-нибудь уродов с кривыми торчащими зубами и глазами на выкате не возьмут, даже если он отличный специалист, но вот эти все кассиры, продавцы, мы же тоже по сути продавцы, они должны приятно выглядеть и уметь общаться. У нас несколько ребят ушло только потому, что они не умеют общаться с людьми. Они не интроверты, но даже по темпераменту смотрят. В основном это сангвиники, потом идут холерики. Меланхолики и флегматики очень редко вообще. Просто максимально редко. Флегматики вообще, мне кажется, не найдешь в работе с людьми именно на кассе флегматика. Ну и меланхолики тоже долго не задерживаются, по крайней мере на одном месте, потому что это слабый тип нервной системы, люди просто не выдерживают. Они просто физически не могут так работать. Дело не в том, что они плохие, просто это не для них

П: А что делать, прямо вот очень хочется варить кофе, а вот раз и ты флегматик?

Л: Ну так вари кофе, но не взаимодействуй с людьми. Есть же кофейни, где просто бариста стоит у кофемашины и все, а на кассе другой человек. Вот в том же «Буше». То есть ты тоже общаешься там с людьми, но гораздо меньше. Есть места, где вот как в «Коффиксе». За тачкой они стоят, а на кассе стоят другие люди. И ты стоишь спиной к людям, тебе просто кладут чеки, на которых написано, что надо делать, и ты стоишь и делаешь. Но это тоже такое себе, то есть это конвейерное производство, это да, прикольно, когда ты втягиваешься в процесс, делаешь пять напитков одновременно, у тебя тут молоко взбивается, еще что-то происходит. Это, конечно, прикольно и весело, но, мне кажется, все равно часть работы – это общение.

П: А тебе это общение что-то дает?

Л: Да, бывает заряжают настроением хорошим. Приходят люди, которые такие улыбчивые, все дела. Иногда что-нибудь интересное рассказывают. Женщина ко мне ходит с лабрадором, она про дрессировку мне столько всего рассказала. Бывает, приходят люди интересные, чего-то рассказывают. Я не могу сказать, что это очень полезная информация, но взаимодействие.

П: Есть утверждение, что бариста – это культура определенная. Можешь ли ты сказать, что это так и почему?

Л: Потому что кофе не так-то просто варить, как кажется. Многим кажется, что это просто нажал кнопку, темпером промял и все, супер. На самом деле в этом очень много тонкостей и, к сожалению, в России людям по большей части все-равно. Есть люди, действительно заинтересованные, и я не имею там ввиду снобов, которые: «Я пью только черный кофе, фильтр-воронка без сахара. Капучино это прошлый век.». На это внимание не стоит обращать. Но вообще, люди заинтересованные они делятся опытом, и это очень классно. У нас вот недавно была лекция, приходила девочка из «Департамента кофе», она там специалист по качеству, она в кофейной сфере 6 лет, и она рассказывала про чемпионаты кофейные, тоже как она к этому пришла, где она работала, что происходило, где хорошо работать, где не очень. На самом деле, вот так общаешься с людьми, просто вот на таком уровне простом, бытовом, без всяких заумных фраз. Конечно, есть такие моменты, но когда люди выпендриваются, пытаясь показать, что они в чем-то шарят – это стремно. Вообще нет желания общаться с такими людьми, потому что они как правило плохо в кофе понимают. Да, это интересно, посмотреть, как че происходит, приходить в разные кофейни, пробовать разный кофе.

П: Вот как раз по этому поводу. Изменилась ли твоя практика посещения кофеен после того как ты стала бариста?

Л: Ну, да. Я знаю, где я могу купить хороший кофе, где я могу взять просто капучино, и куда я могу пойти попить альтернативный хороший кофе. Я прихожу и говорю: «А что у вас там сегодня в фильтре?». И они говорят какую-то страну, и я приблизительно понимаю, что это будет по вкусу.

П: А какие-то еще вопросы может быть задаешь?

Л: Сначала, когда я только начинала работать бариста, я очень любила приходить в кофейни и доставать людей. Ну, я с моей шеф-бариста так и познакомилась. Она работала в кофейне с собой рядом с моим универом, а я приходила и доставала её. Она надо мной угорала, но я тогда не понимала, что она надо мной угорает, потом уже поняла.

П: Хорошо, а дай, пожалуйста, определение того, кто такой бариста?

Л: Человек, заинтересованный в кофе и умеющий его готовить. Не варить, а именно готовить. Кофе не варят, потому что варка происходит при ста градусах.

1. Спешелти кофе – высший сорт кофе. Этот класс присуждают только 10% арабики. [↑](#footnote-ref-1)
2. Альтернативные способы приготовления кофе направлены на то, чтобы максимально раскрыть вкус зерна. [↑](#footnote-ref-2)
3. Профессиональное название кофемолки. [↑](#footnote-ref-3)