

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/67203>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Психология

Введение 3

Глава 1. Теоретические основы профессионального психологического отбора персонала 6

1.1. Проблемы профессионального психологического отбора персонала в трудах отечественных и зарубежных авторов 6

1.2. Выявление профессионально важных качеств персонала в сфере сервиса (продавцов-консультантов) 15

Глава 2. Организация и методы исследования 22

2.1. Методологические принципы исследования 22

2.2 Характеристика выборки 23

2.3 Методики исследования 28

2.4 Методы статистической обработки 31

Глава 3. Разработка системы профессионального психологического отбора персонала 33

3.1. Профессионально важные качества продавца консультанта в сфере обслуживания 33

3.2 Критерии уровня развития ПВК, необходимых для успешной работы продавца-консультанта 44

3.3 Алгоритм принятия решения о степени профессиональной психологической пригодности кандидатов на должность продавец-консультант 49

Заключение 57

Выводы 60

Список литературы 62

Приложения 65

Введение

Актуальность исследования. В современных условиях хозяйствования тезис о том, что высококвалифицированный и работоспособный персонал является одной из основных конкурентных преимуществ предприятия на рынке, становится все более актуальной. В этом аспекте руководители много внимания уделяют вопросам управления персоналом. Особенно острой в настоящее время является проблема удовлетворения потребностей предприятия в персонале, комплектования его работниками, обладающими необходимыми профессиональными и личностными характеристиками.

Рассмотрение этих вопросов является очень важным для отечественных предприятий, поскольку у нас не существует четких правил и установленных традиций в отношениях между будущим работником и работодателем. Функция отбора персонала сейчас стала занимать лидирующую позицию в системе управления персоналом, ее процедура стала более сложной и ответственной, а результат - более весомым. От того, насколько эффективно будет организована работа по поиску и отбору персонала, в значительной степени будет зависеть не только качество и уровень кадрового потенциала предприятия, но и конечные результаты его деятельности. Для принятия правильных решений в этой сфере необходимо учесть все возможные особенности источников, средств и методов поиска и отбора работников, которые бы дали возможность как можно быстрее найти и привлечь к работе специалистов необходимой квалификации. Сложившаяся в настоящее время в системе удовлетворения потребности предприятия в персонале, значительно увеличивает важность процедуры поиска и отбора персонала с использованием новейших эффективных методик поиска лучшего кандидата. Эффективность и технология работы кадровых служб в этой сфере зависит от наличия четких положений и инструкций, хорошо отработанной процедуры, а также обеспеченности правильно подобранными критериям и методами.

Ошибки, допущенные в процессе набора и отбора кадров, негативно сказываются на эффективности деятельности предприятия и социально-психологическом климате коллектива, поэтому в вопросах

организации удовлетворения потребности в персонале обязательно необходимо использовать научные подходы.

Исследование вопросов найма, подбора и отбора персонала нашли отражение в работах таких ученых, как А.Я. Кибанов [18], Н. Кузнецова [20], Ю. Ольховская [26], В.А. Спивак [30] и др.

Проблема исследования заключается в том, что несовершенство существующего инструментария, его недостаточная практическая разработанность обусловили не только необходимость пересмотра методических рекомендаций, но и разработки и внедрения новых, значительно более эффективных и адекватных современным требованиям подходов к принятию управленческих решений, которые бы удовлетворяли потребности предприятия в персонале.

В период современного становления системы менеджмента в России отечественные ученые и практики преимущественно склонялись к использованию инструментов заимствованных в практике промышленно развитых стран. В тот момент, это был фактически единственный выход из ситуации, поскольку в практике работы советских предприятий не было опыта принятия решений по поиску и отбору персонала. Но по причине того, что адаптация этих инструментов довольно часто представляла собой лишь их перевод, то некоторые из них даже не отвечали основным психометрическим требованиям. Дальнейшие исследования также обнаружили, что в отдельных случаях, они даже приводили к ложным результатам. Как показывает опыт работники кадровых служб и руководители в большинстве случаев интуитивно принимают решение о выборе источников поиска кандидатов и отбора работника на конкретную вакантную должность.

На основании вышеизложенного, целью исследования является разработка системы профессионального психологического отбора персонала для работы в сфере сервиса (на примере сотовой компании «Билайн»).
Задачи исследования:

1. Проанализировать проблемы профессионального психологического отбора персонала в сфере сервиса.
2. Выявить профессионально важные качества (ПВК) персонала в сфере сервиса (продавцы-консультанты).
3. Определить критерии уровня развития ПВК, необходимые для успешной работы продавца-консультанта.
4. Разработать алгоритм принятия решения о степени профессиональной психологической пригодности кандидатов на должность продавец-консультант.

Объект исследования – персонал сотовой компании «Билайн».

Предмет исследования – профессионально важные качества продавцов-консультантов.

Гипотеза исследования: кандидаты, отбираемые на должность продавцов-консультантов компании «Билайн» характеризуются высоким уровнем адаптивности, внимания, высоким уровнем мотивации достижения и вербальной памяти и навыками арифметического счета.

Новизна исследования заключается в разработке системы профессионального психологического отбора персонала для работы в компании «Билайн».

Теоретическая значимость исследования заключается в проведении сравнительного анализа методов отбора персонала.

Практическая значимость исследования связана с внедрением разработанной системы профессионального психологического отбора персонала в деятельность компании «Билайн».

Глава 1. Теоретические основы профессионального психологического отбора персонала

1.1. Проблемы профессионального психологического отбора персонала в трудах отечественных и зарубежных авторов

С момента образования и в процессе своего функционирования предприятия и организации постоянно привлекают новых работников на смену тем, что по разным причинам их покинули, а также в связи с расширением объемов производственно-хозяйственной деятельности. Эти процессы являются управляемыми и заключаются в целенаправленном наборе и отборе кадров. Процессы набора и отбора кадров должны основываться на научных принципах, поскольку ошибки, допущенные в их осуществлении, негативно скажутся на эффективности работы организации и на социально-психологическом климате коллектива [13, с. 31].

Первые упоминания о более квалифицированный подбор работников начались еще 4,5 тыс. лет назад. Как показывают исследования Резапкиной Г. В. [26], это был Древний Восток. Исследовательница рассмотрела школу чиновников в Древнем Египте, где готовили элиту государственных служащих. Принцип отбора предусматривал владение определенными качествами умственными способностями, культурой образованием, физической подготовкой и т.д.). Жесткий отбор также проходили будущие жрецы Египта,

которые имели обладать определенными качествами: волевыми, трудовыми, физическими, умственными, нравственными и тому подобное. Особенно тяжелым был этап испытания соблазнами, только тот, кто сумел устоять перед ними заслуживал должность жреца.

Из зарубежных исследователей занялся проблемой отбора рабочих Тейлор Ф. В. [31]. Научный отбор - это эффективность, которая требовала подбора к каждому виду работы соответствующего работника, который должен для этого какие-то особые способности. Для проверки способностей работников выполнять определенные виды деятельности разрабатывались различные тесты. Так Тейлор Ф. В. разработал тест на скоростную реакцию для инспекторов по контролю качества. По мнению ученого каждый менеджер должен осуществлять тщательный отбор людей «на основе установленных признаков первоклассных работников», «сближение рабочих и науки на основе постоянной и пристальной помощи управления», расстановку только на те места, где они могут принести максимальную пользу, а также «избегание тех людей, которые не способны усвоить научные методы». Однако отбор осуществлялся на основе физических данных, от работников не нуждались инициативы, поскольку это могло привести к отклонению от нормативов. Ф. Тейлор, увидев у работников иррациональные черты, с которыми они способны целенаправленно действовать на основе элементарных стимулов, в первую очередь - денежных. Он сделал вывод, что главная причина низкой производительности труда - несовершенная система оплаты труда и поощрения [31, с. 40].

Немецкий ученый М. Вебер считал, что организация должна быть четкой и формализованной [6]. За каждое действие работники должны соответствовать в полной мере. Все эти действия должны быть прописаны в официальном документе. Одним словом - модель бюрократической организационной системы. По подбору персонала он считал, что все члены организации должны подбираться на основе их технической квалификации путем формальных экзаменов и образования.

По исследованиям О.А.Зайцевой и Х. Мюнстерберга, нужно находить людей, умственные качества которых делают их более подходящими для определенной работы [28, с. 395].

В конце XX в. все больше предприятий ощутили давление конкуренции и начали активно использовать технику управления качеством (Techniques Quality Management). Относительно недавно стало использоваться понятие «системы управления качеством» (Quality Management Systems). Во второй половине 90-х гг. появился другой подход реинжиниринг бизнес процессов (Business Process Reengineering BPR). Суть этих подходов заключается в обеспечении непрерывного улучшения качества. Они составляют взаимосвязь между качеством продукции и услуг и удовлетворенности потребителя, приводит к долгосрочной прибыльности предприятия. В 1991 г. Стивен Хилл из Лондонского института экономики разделил концепцию на два взаимосвязанных аспекта, которые непосредственно связаны с отбором персонала. Он согласился с тем, что достичь качества можно только тогда, когда эффективность операций внутри предприятия находится на уровне, который обеспечивает полную оптимизацию процессов. В рамках вышесказанного можно констатировать, что деятельность по отбору персонала играет решающую роль в обеспечении качества: на предприятии создаются максимально эффективные процедуры отбора, то есть отбираются лучшие кандидаты, которые способны реагировать на любые требования потребителей. Благодаря этому качество работы будет отображаться не только на качестве конечного продукта, но и на процессе подбора персонала [15, с. 327].

Найм и отбор персонала на современном этапе развития во многом определяют успех предприятия на рынке, поскольку персонал, а также знания, навыки и способности, которыми он обладает, влияют на его конкурентоспособность и потенциал. Поэтому этим функциям управления в последнее время придается все большее значение [37, с. 119].

А.Я. Кибанов определяет найм как ряд действий, направленных на привлечение кандидатов, обладающих качествами, необходимыми для достижения целей, поставленных организацией [18, с. 71].

Анализируя понятия «подбор персонала» и «отбор персонала», в литературе можно встретить мнение, что подбор и отбор – это синонимичные понятия (авторы в работах используют как термин «отбор», так и «подбор», зачастую в одном предложении встречаются оба термина). Однако анализ зарубежной и отечественной литературы позволил развести эти два понятия [22, с. 69].

Отбор персонала (personnel selection) – серия шагов, начиная от предварительного просмотра соискателей и заканчивая приемом на работу (Дж. Шермерорн, Дж. Хант, Р) [21, с. 88].

Отбор кадров в кадровой работе – часть процесса подбора персонала, связанная с выделением одного или нескольких кандидатов на вакантную должность среди общего числа людей, на нее претендующих [25, с. 46].

Подбор персонала изучали многие научные деятели, ведь это первоначальный этап любой системы

управления персоналом. В связи с этим, определение смысла термина подбор персонала можно встретить у различных авторов, далее рассмотрим некоторые из них. В научных трудах доктора экономических наук В.А. Спивака можно встретить такое определение: «Подбор персонала предусматривает разработку и реализацию программ привлечения, отбора персонала, испытаний (приемочных и в период испытательного срока), основанных на научно разработанных требованиях рабочего места к человеку как к профессионалу и личности» [30, с. 54].

А.П. Егоршин – д.э.н., ректор Нижегородского института менеджмента и бизнеса, писал: «Подбор персонала представляет собой процесс отбора подходящих кандидатур на вакантные рабочие места исходя из имеющегося резерва кадров на бирже труда и на предприятии. Подбор персонала включает следующие элементы: расчет потребности в кадрах рабочих и служащих; модели рабочих мест; профессиональный подбор кадров; формирование резерва кадров» [13, с. 51].

В учебнике, подготовленном учеными кафедры управления персоналом ГУУ под редакцией А.Я. Кибанова, говорится, что: «Под подбором и расстановкой персонала понимается рациональное распределение работников организации по структурным подразделениям, участкам, рабочим местам в соответствии с принятой в организации системой разделения и кооперации труда, с одной стороны, и способностями, психофизиологическими и деловыми качествами работников, отвечающими требованиям содержания выполняемой работы, - с другой» [18, с. 21].

В процессе отбора работодатели оценивают характеристики кандидатов, чтобы определить «степень соответствия» должностных требований и сильных сторон кандидатов» [17, с. 21].

Все авторы, занимающиеся проблемами профессионального отбора, сходятся в том, что его критерии, безусловно, основываются на ожидаемой производительности профессионала и эффективности выполнения им своей профессиональной деятельности.

Р.Д. Шакирова, анализируя связь отбора персонала и его эффективности, приводит схему, в которой прослеживается «место» отбора в общей системе управления персоналом (рисунок 1.1) [39, с. 54].

Рисунок 1.1 – Место процесса отбора в общей системе работы с персоналом

Н. И. Майзель, В. Д. Небылицын, Б. М. Теплов в статье «Психологические вопросы отбора» [23] указывали, что под отбором понимается процесс практического выделения из данного контингента тех индивидов, которые способны в равных условиях обеспечить наибольшую эффективность выполнения конкретного круга задач. В свою очередь, термин «эффективность» ими трактуется как общая продуктивность или результативность деятельности в единицах объема произведенной работы, времени, затраченного на ее выполнение, и допущенных при этом ошибок.

В главе «Подбор персонала» в процессе исторического экскурса были затронуты и вопросы отбора персонала. Здесь мы рассмотрим вопросы, связанные непосредственно с этапами отбора. Анализируя зарубежную и отечественную литературу, кадровые журналы и статьи начала XX века, можно отметить работы А. К. Гастева [8] и Г. Эмерсона [40].

Для 1920-х, 1930-х годов в России характерно издание в больших масштабах литературы по вопросам научной организации труда. Систематически выходили журналы «Время», «Организация труда», «Вопросы организации труда и управления» и другие монографии по вопросам организации, психофизиологии, гигиены труда и т. п. Некоторые из них были переизданы в 1970-х годах. Например, работы А. К. Гастева «Как надо работать», «Трудовые установки», «Нормирование и организация труда» и другие. Многие из них представляют интерес и применительно к отбору персонала в организации.

А. К. Гастев подходит к вопросам отбора работников с точки зрения рабочего места (требования к работнику). По мнению специалиста «социальной инженерии», отбор персонала должен соответствовать требованию социальной динамики или «квалификационного движения» [8, с. 103], то есть перспективы карьерного роста. Это решает также проблему дисциплины: самоорганизации посредством личной заинтересованности в успехе в условиях господствующей на предприятии атмосферы сотрудничества. Большая заслуга принадлежит А. К. Гастеву в выработке правил для всякой работы и принципов собственно управленческой деятельности.

В отечественной науке управления в 1920-е годы популярной была так называемая «производительная трактовка» Е. Ф. Розмирович, которая высказала идею о том, что система управления людьми с течением времени заменяется системой управления вещами [34, с. 70].

Большое внимание исследованию проблемы управления уделял Ф. Р. Дунаевский. Он акцентировал

внимание на проблемах подбора персонала, его подготовки и стимулирования. Научный сотрудник Института техники управления Э. К. Дрезен обращал особое внимание на роль руководителя, подбор резерва и обучение. Большое внимание при этом уделялось научной организации труда. К концу 1930-х годов в России исследования в области управления и отбора персонала в основном были свернуты. По крайней мере, в архивах практически не встречается статей и работ по отбору персонала [цит. по 24, с. 38]. В 1920-1930-е годы в России и США при отборе персонала стал использоваться метод психотехники. Начало применения связывают с выделения Гуго Мюнстербергом принципов измерения при отборе людей для ряда профессий. Г. Мюнстерберг разработал тест для машинистов- железнодородников и сравнил полученные результаты тестирования с их реальной работой. Впоследствии он разработал тесты для телефонисток и связал их показатели с успешностью обучения этой профессии. Несколько позже в Технологическом институте Карнеги было открыто «Бюро исследований навыков эффективной торговли» (Bureau of Salesmanship Research) и проведены исследования с целью совершенствования методов отбора продавцов [16, с. 21].

Во время Первой мировой войны психологи, работавшие на вооруженные силы, разработали первые тесты, которые можно было проводить с большими группами людей. Эти тесты были использованы для тестирования интеллектуальных способностей почти двух миллионов новобранцев с целью отсеивания негодных к воинской службе. После войны был разработан инструментарий для тестирования больших групп, сделавший возможным широкое использование тестов для целевого отбора. Так возникла индустрия тестирования [5, с. 311].

В 1920-1930-х гг. проводилось много исследований, связанных с отбором персонала. И. Н. Шпильрейном и С. Г. Геллерштейном были описаны группы профессионально важных качеств, характеризовавших человека как субъекта конкретной профессиональной деятельности:

- 1) качества, выражающие стойкие индивидуальные особенности людей, но трудно поддающиеся тренировке, развитию;
- 2) качества, которые возможно развить в обучении, поэтому их тренировка должна быть включена в профессиональную подготовку;
- 3) качества, которые наиболее подвержены функциональному распаду под влиянием длительной и/или напряженной профессиональной работы или смены орудий труда [цит. по 35, с. 27].

В зависимости от того, какие качества (1, 2, 3) преобладают в структуре профессионально важных, выделяют два типа профессиональной пригодности: абсолютную (к профессиям, где требуются качества 1-го типа) и относительную (к профессиям, где требуются качества 2-го и 3-го типа). Был достигнут значительный прогресс в области использования статистических методов.

Военная обстановка предъявляла новые требования к организации труда и отбору персонала. В эти годы в связи с непрерывно возрастающими потребностями фронта и недостатками трудовых ресурсов необходимо было находить возможности максимального использования оборудования и людей, быстрого обучения персонала новым методам работы и новым профессиям. Получают развитие новые формы организации труда, в том числе бригадные, многостаночное обслуживание, совмещение профессий (работ, функций) и др.

С принятием Закона о гражданских правах 1964 года традиционную практику отбора персонала стали подвергать сомнению. Психологи начали изучать влияние методов отбора на возможности трудоустройства представителей меньшинств, женщин и других групп, находящихся под защитой закона [29, с. 25].

1. Андреева О.Н. Профессия продавец. - М.: Дашков и К°, 2013. 741 с.
2. Барнякова А. В. Роль отбора персонала в управлении персоналом организации // Science Time. 2014. № 4 (4). С. 20-23.
3. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности: учеб. пособие для вузов. М.: ПЕР СЭ, 2010. 210 с.
4. Бизюкова И.В. Кадры. Подбор и оценка М.: Московский рабочий, 2005. 220 с.
5. Бурцева М.Н. Рациональная организация труда и управления как фактор повышения эффективности деятельности предприятия // Фундаментальные исследования. 2016. №8-2. С. 310-314.
6. Вебер М. Протестантская этика и дух капитализма: избранные произведения. М.: Прогресс, 1990. 808 с.
7. Волобуев М. Методы поиска персонала // Менеджер по персоналу. 2018. № 4. С. 40-45.
8. Гастев А. К. Социальные установки // У истоков НОТ: забытые дискуссии и нереализованные идеи. СПб.: Речь, 1990. С. 103.
9. Головешкина Н.В., Петрич С.Н. Профессионально важные качества продавцов-консультантов // Вестник ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2008. №2. С. 151 - 160.

10. Десслер Г. Управление персоналом. М.: Бином, 2013. 432 с.
11. Долженкова Ю.В. Аутплейсмент как инструмент антикризисного управления. Вестник Омского университета. Серия «Экономика». 2011. № 3. С. 112-118.
12. Дуракова И. Б. Управление персоналом : учебн. пособие. М.: ИНФРА-М, 2019. 546 с.
13. Егоршин А. Л. Управление персоналом. 2-е изд. Н. Новгород: НИМБ, 2015. 624 с.
14. Захаркина Н.В. SWOT-анализ как инструмент управления профессиональным развитием персонала в современных условиях // Фундаментальные исследования. 2015. №2. С. 263-268.
15. Захаркина Н.В. Кадровый потенциал промышленной организации: подходы и методы оценки // Фундаментальные исследования. 2016. №8-2. С. 327-331.
16. Иванова С. А. Искусство подбора персонала: Как оценить человека за час. Киев: Альпина Паблишер, 2012. 312 с.
17. Карякин А. М. Управление персоналом. Иваново: Иван. гос. энер. ун-т, 2015. 230 с.
18. Кибанов А. Я. Основы управления персоналом : учебник М. : ИНФРА-М, 2015. 304 с.
19. Кучевская Н.В. Советы психолога продавцу М.: Экономика, 2009. 127 с.
20. Кучевская Н.В., Кучевский В.Б. Психология торговли как отрасль социальной психологии // Психологический журнал, 1994. Т. 5. №5. С. 24 - 29.
21. Коул Дж. Управление персоналом в современных организациях. М. : ООО «Вершина», 2004. 352 с.
22. Купер Д. Отбор и найм персонала: технологии тестирования и оценки: пер. с англ. /Д. Купер, И. Т. Робертсон, Г. Тинлайн. М.: Вершина, 2005. 325 с.
23. Майзель Н.И. Сущность и условия организации эффективного психологического отбора / Н.И. Майзель, В.Д. Небылицын, Б.М. Теплов // Психология работы с персоналом в трудах отечественных специалистов / ред. Л.В. Винокуров. – СПб: Питер, 2001. С. 252-262.
24. Магура М. И. Поиск и подбор персонала 3-е изд., перераб. и доп. М.: Управление персоналом, 2013. – 304 с.
25. Маслов Е. В. Управление персоналом предприятия : учеб. пособие// Новосиб. гос. акад. экономики и упр. М. : ИНФРА-М, 2013. 309 с.
26. Резапкина Г. В. Искусственный отбор: Пособие менеджеров по работе с персоналом. М.: Генезис, 2004. 171 с.
27. Симонова М. В. Управление персоналом в организациях строительного комплекса. Самара: Самарский гос. архитектурно-строит. ун-т, 2010 198 с.
28. Соколова Н.Н. Практика управления человеческими ресурсами на машиностроительных предприятиях: компетентностный подход// Фундаментальные исследования. 2016. №8-2. С. 394-398.
29. Суровкин Н.В. Система управления персоналом как инновация// Управление персоналом. 2011. № 3. С. 22-27.
30. Спивак В.А. Управление персоналом: учебное пособие. М.: Эксмо, 2010. 226 с.
31. Тейлор Ф. У. Принципы научного менеджмента. М.: Контроллинг, 2011. 104 с.
32. Тюльпанов А. Зарубежный опыт управления персоналом /А. Тюльпанов //Управление персоналом. 2008. № 19. С. 43.
33. Управление персоналом организации: учебник / под ред. А.Я. Кибанова. М.: 2015. 296 с.
34. Управление персоналом : учебник для вузов / под ред. Т. Ю. Базарова, Б. Л. Еремина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ, 2017. 560 с. э
35. Управление персоналом: учебное пособие / Н. Д. Виноградский, С. В. Беляева, А. М. Виноградская и др. М.: Центр учебной литературы, 2006. 500 с.
36. Устинова Г.М. Информационные системы менеджмента: Основные аналитические технологии в поддержке принятия решений: Учеб. пособие. СПб: ДиаСофтЮП, 2016. 368 с.
37. Филиппов А.В. Работа с кадрами: психологический аспект. М.: Экономика, 2004. 320 с.
38. Ципкин Ю. А. Управление персоналом: учебное пособие. М: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. 446 с.
39. Шакирова Р.Д. Организация работы с кадрами и ее совершенствование М: ВНИИЭгазпром, 2011. – 231 с.
40. Эмерсон Г. Двенадцать принципов производительности. М.: Инфра- М, 2012. 340 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/67203>