

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/otchet-po-praktike/67226>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Психология

Оглавление

Введение 3

1.1 Характеристика выборки 5

1.2 Характеристика методик исследования 5

2. Результаты эмпирического исследования 9

2.1 Результаты сравнительного анализа данных 9

2.2 Результаты корреляционного анализа данных 14

Заключение 19

Список использованных источников 21

Введение

Цель практики: закрепление знаний и умений, необходимых для проведения психологического исследования.

Место прохождения практики: сотовая компания «Билайн GSM»

Сроки прохождения практики: 4 недели, с 04 апреля по 30 апреля 2017 года.

Руководитель практики от профильной организации: ФИО

Тема научно-исследовательской работы: «Разработка системы профессионального психологического отбора персонала для работы в сфере сервиса».

1. Цель исследования: Выявить профессионально важные качества (ПВК) персонала в сфере сервиса (продавцы-консультанты).

Задачи исследования:

1. Формирование выборки испытуемых.

2. Выбор методик исследования.

3. Проведение эмпирического исследования в соответствии с выбранными методиками.

2

4. Количественный и качественный анализ полученных данных.

1. Организация и методы исследования

1.1 Характеристика выборки

Исследование проводилось на базе сотовой компании «Билайн» В исследовании приняли участие сотрудники организации, работающие в салонах связи на должности продавцов-консультантов в салонах сотовой связи, а также начальники отделов продаж в количестве 5 человек. Общий объем выборки продавцов-консультантов – 40 человек.

Для проведения частотного и сравнительного анализов выборка была разделена на две группы по результатам итогов продаж за 1 квартал 2019 г.: респонденты, которые выполнили план продаж компании, были отнесены к успешным консультантам, а те, которые не выполнили, соответственно, к неуспешным.

Кроме того, был проведен опрос 5 экспертов (начальники отделов продаж салонов сотовой связи по методике Зинченко, в результате чего были выявлены наиболее важные ПВК продавцовконсультантов).

1.2 Характеристика методик исследования

При сборе эмпирических данных использовались личностные опросники. Согласно целям и задачам исследования, в ходе психодиагностического обследования были использованы следующие методики:

1. Психографический опросник Т.П. Зинченко предназначен для определения профессионально важных качеств для определенной профессии путем экспертного опроса.

2. МЛО «Адаптивность». Методика направлена на диагностику адаптивности испытуемого по следующим шкалам: адаптивные способности, нервно-психическая устойчивость, моральная нормативность.

3. Корректирующая проба (тест Бурдона). Методика «Корректирующая проба» моделирует профессиональную

деятельность типографского корректора. Бланк корректурной пробы представляет собой лист бумаги с напечатанными на нем отдельными буквами. Среди этих букв испытуемый должен найти и вычеркнуть только определенные. Выбор её в качестве метода исследования обусловлен портативностью и надёжностью методики.

Обследуемым предъявляется бланк с различными буквами в количестве 40 рядов по 40 букв в каждом. Испытуемые должны в каждом ряду вычеркивать определенную букву, которая стоит первой. Работа проводится на время с требованием максимальной точности. Время работы — 5 минут.

Инструкция: На бланке с буквами отчеркните первый ряд букв. Ваша задача заключается в том, чтобы, просматривая ряды букв слева направо, вычеркивать такие же буквы, как и первые. Работать надо быстро и точно. Время работы — 5 минут.

3

2. Результаты эмпирического исследования

2.1 Результаты сравнительного анализа данных

Изначально нами проводился опрос экспертов по методике Зинченко с целью определения наиболее важных ПВК продавцов-консультантов. Результаты представлены в таблице 1.

В результате исследования в таблице 1 представлены наиболее типичные ПВК, необходимые для продавцов консультантов. В связи с выделенными качествами были подобраны соответствующие методики. Далее для проведения сравнительного анализа значений показателей ПВК выборка продавцов-консультантов была разделена на две группы по результатам выполнения плана продаж: респонденты, которые выполнили план продаж и были отнесены в группу успешных продавцов-консультантов (22 человек), и респонденты, которые не выполнили план продаж и были отнесены в группу неуспешных продавцов-консультантов (18 человек).

В ходе исследования были выявлены статистически значимые различия. Изначально рассмотрим результаты исследования по методике МЛО «Адаптивность».

«Адаптивность» среди успешных и неуспешных продавцов-консультантов

Примечание:

Адаптивные способности (АС)

Нервно-психическая устойчивость (НПУ)

Коммуникативные способности (КС)

Моральная нормативность (МН)

Как видно из рисунка 1, наиболее высокий уровень у успешных продавцов-консультантов наблюдается по шкале коммуникативных способностей. Что касается неуспешных менеджеров, то наиболее высокие показатели у них по шкалам моральной нормативности и коммуникативных особенностей. Также следует отметить, что показатели шкал по данной методике выше у успешных менеджеров, за исключением шкалы моральной нормативности, средний балл по которой у неуспешных менеджеров составил 6,5 баллов, тогда как у успешных – 5,7 баллов.

Далее в таблице 2 рассмотрим показатели устойчивости внимания у успешных и неуспешных продавцов-консультантов.

2.2 Результаты корреляционного анализа данных

4

В ходе математико-статистической обработки данных были выявлены значимые корреляционные связи значений показателями успешности продавцов-консультантов и некоторыми качествами, которые были взяты в качестве профессионально-важных (рисунок 3).

Выявлена значимая положительная взаимосвязь показателей успешности в профессиональной деятельности продавцов-консультантов и таких характеристик, как адаптивные способности, нервно-психическая устойчивость, коммуникативные особенности, устойчивость и продуктивность памяти, мотивация успеха и боязнь неудачи, а также такие показатели интеллекта, как арифметический счет и

вербальная память.

Далее для того, чтобы определить уровень ПВК, необходимый для успешной работы продавцом-консультантом рассмотрим минимальные и максимальные значения, полученные по результатам методик (Таблица 5).

В данной таблице представлено минимальное и максимальное значение соответствующих шкал методик среди выборки успешных продавцов-консультантов.

Заключение

Успешность деятельности специалиста любой профессиональной сферы зависит от уровня сформированности его психологических качеств. Поэтому не случайно, в профессиограммы специалистов разных областей заложен перечень качеств, позволяющих достигнуть более эффективных результатов в профессиональной деятельности. Этот набор качеств достаточно стабилен и зависит от требований, диктуемых социальной практикой.

Профессия продавца-консультанта представляет собой тип «человек-человек». Назначение профессии продавца-консультанта — работа с людьми, обслуживание их, оказание торговых услуг. Среди специфических требований к субъекту профессии типа «человек-человек» — коммуникабельность, умение разбираться в людях, терпение, тактичность, приветливость, приятные внешние данные, инициативность в установлении контакта, ответственность перед людьми. Среди противопоказаний к выбору профессий данного типа — необщительность, замкнутость, дефекты речи, нерасторопность, равнодушие к людям, отсутствие признаков бескорыстного интереса к человеку.

Список использованных источников

1. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. М. : Академия, 2014. 304 с.
2. Маклаков А.Г. Профессиональный психологический отбор персонала: теория и практика : учеб. для вузов. СПб: Питер, 2012. – 390 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/otchet-po-praktike/67226>