1. Психология познавательных психических процессов. Память

Образы окружающего мира представляют собой сложнейшие психические образования, в их формировании принимают участие различные психические процессы, значение которых в структуре целостного образа можно выявить путем искусственного (экспериментального или логического) расчленения этого образа на составные части, а также при нарушениях протекания этих процессов. Принятое в психологии деление единого психического процесса на отдельные познавательные процессы (ощущение, восприятие и др.) является, таким образом, условным. В то же время в основе этого деления лежат объективные специфические особенности каждого из этих процессов, отличающие их друг от друга по тому вкладу, который они вносят в построение целостного образа. В совокупности они составляют своеобразную пирамиду процессов, в основе которой лежит первоисточник завершенного образа - ощущение. Первичность ощущений при этом не означает, что весь образ является простой их суммой. Основными познавательными психическими процессами, которые участвуют в построении образов окружающего мира, являются: ощущение, восприятие, мышление, память. Психические процессы, состояния и свойства человека, особенно в их высших проявлениях, вряд ли могут быть осмысленны до конца, если их не рассматривать в зависимости от условий жизни человека, от того, как организованно его взаимодействие с природой и обществом (деятельность и общение). Общение и деятельность также, поэтому составляют предмет современных психологических исследований.

Психические процессы, свойства и состояния человека, его общение и деятельность разделяются и исследуются отдельно, хотя в действительности они тесно связанны друг с другом и составляют единое целое, называемое жизнедеятельностью человека.

1.1 Память как психологический процесс

Памятью называется особого рода способность человека, связанная с возможностью запоминания, сохранения, припоминания, узнавания и забывания разнообразной информации. Когда мы имеем дело с запоминанием, то предполагается, что человек не просто воспринимает, но сохраняет воспринятую информацию в течение определенного времени. Когда мы говорим о том, что человек пользуется памятью, припоминая или узнавая нечто, имеется в виду, что это нечто уже хранится в его голове, а не получается вновь из окружающей среды. Памятью человек пользуется практически беспрерывно, и она принимает участие почти во всех его жизненных процессах и формах поведения. Когда человек только рождается на свет и еще не имеет никакого жизненного опыта, в его памяти очень много так называемой генетической информации, по которой человек развивается сам, и строится вся его жизнь, по крайней мере, в течение нескольких первых лет после рождения. Все это хранится в его памяти, передаваясь из поколения в поколение. Следовательно, память человеку нужна также для того, чтобы сохранить свой облик и быстро приспосабливаться к условиям жизни. Ведь то, что человек хранит в памяти (в данном случае мы имеем дело с так называемой генетической памятью), позволяет ему, не обучаясь вновь, сразу пользоваться информацией, которую он уже имеет, или очень быстро осваивать то, что ему крайне необходимо для жизни.

1.2 Виды памяти

Эмоциональная память. Эмоции человека тесно связаны с его потребностями или мотивами, поскольку, как будет показано ниже, в них отражаются отношения между потребностями и особенностями ситуации, способствующими или препятствующими их удовлетворению. Эмоции выступают в качестве сигналов о том, в какой мере удовлетворяются или могут быть удовлетворены наши потребности. Поскольку эмоция - это сигнал, он может храниться в памяти в той или близкой к той форме, которая сопровождала события, переживаемые впервые. При повторном восприятии или представлении ситуации, вызвавшей эмоцию, ее оценка как желательной или, наоборот, угрожающей, может производиться за счет немедленного появления хранящейся в памяти эмоции. Эта оценка позволяет построить соответствующее поведение еще до того, как ситуация будет осмыслена и проанализирована с помощью мышления. Эмоциональная память, таким образом, способствует обобщенной, глобальной оценке ситуации с точки зрения ее ценности для субъекта. То, что одни и те же предметы и ситуации вызывают (актуализируют) у разных людей различные эмоции, указывает на субъективный характер связи между запечатленной эмоцией и вызвавшей ее ситуацией.

Образная память сохраняет пережитый опыт в форме образов. Образная память - суть представления, о которых говорилось в соответствующем разделе. В форме образов в памяти хранятся не только доступные сознанию впечатления, полученные с помощью органов чувств, но и неосознаваемые образы, такие как эталоны или паттерны, которые принимают участие в процессах восприятия, например при распознавании образов. В процессе хранения в памяти запечатленные образы претерпевают изменения, которые придают представлениям специфические свойства или характеристики, о которых также уже говорилось. Имеются индивидуальные различия в способности произвольно вызывать в сознании образы памяти. Эти различия касаются как преимущественной модальности, в которой человек переживает наиболее яркие образы, так и самой живости и яркости представлений. В памяти могут храниться не только предметные образы восприятия, но и беспредметные образы, связанные с пережитыми ощущениями. Человек может, например, представить себе просто синий цвет, или звук определенного тона, или ощущение зубной боли, или кислый вкус.

В словесно-логической памяти хранятся наши умственные образы мира в форме обобщенных категорий, суждений, абстрактных концептуальных схем и, наконец, мировоззрения в целом. Кроме того, в словесно-логической форме хранятся также сознательно планируемые программы деятельности.

В двигательной памяти хранятся схемы различных движений и их систем, образующие двигательные навыки, которые обеспечивают автоматизированный характер действий в повторяющихся или типичных ситуациях. Именно двигательная память позволяет нам думать о чем-то постороннем в тот момент, когда мы открываем дверь в собственную квартиру.

По характеру целей деятельности различают произвольную и непроизвольную память.

Произвольная память - это процесс запоминания, требующий волевых усилий.

Непроизвольная память - это запоминание и воспроизведение, которое происходит автоматически и без особых усилий со стороны человека, без постановки им перед собой специальной мнемической задачи.

Все виды, и компоненты памяти тесно связаны друг с другом, поскольку они являются компонентами единого, целостного поведенческого акта.

1.3 Формы памяти

Три формы памяти - мгновенная, кратковременная и долговременная - отличаются друг от друга как по способу представления в них получаемой извне информации, так и по времени хранения, а также по тем функциям, которые каждая из них выполняет в процессах памяти человека. Три формы памяти представляют собой не только формы, но и этапы переработки информации в процессе ее хранения.

Мгновенная, или сенсорная, память - это память тех сенсорных органов, на которые поступила информация. Лучше всего она изучена в отношении зрения и слуха. Образ, возникший в результате возбуждения рецепторов каким-либо единичным воздействием, сразу же не исчезает, он продолжает существовать в той же форме, в которой он возник, постепенно затухая в пределах одной секунды для зрительной системы и гораздо дольше для слуховой. Изображение продолжает как бы стоять перед глазами, а звук звучать в ушах, несмотря на то что стимул уже исчез. Такое продолжение существования образа после воздействия имеет важное функциональное значение. Во-первых, это время необходимо системе восприятия для того, чтобы опознать образ. В жизни организма эти доли секунды могут иметь очень важное значение. Если бы образ исчезал вместе с исчезновением предмета, его опознание было бы затруднено или невозможно в силу ограниченности скоростных характеристик физиологических систем. Во-вторых, некоторая инертность сенсорного образа приводит к тому, что система восприятия неизбежно объединяет дискретные, т.е. отдельные, единичные сенсорные образы в образ восприятия, непрерывный в пространстве и во времени. Это проявляется в том, что при наших перемещениях или при перемещениях объекта его образ меняется не скачками (в связи со скачкообразными переходами изображения на сетчатке с одной группы рецепторов на другую), а плавно, градуально. То же самое происходит и в слуховом анализаторе - мы воспринимаем не ряд отдельных звуков, а плавные переходы мелодии. Между зрительной и слуховой сенсорной памятью имеются различия в том, что в зрительной системе последующие воздействия «стирают» предыдущие образы так, что они не накладываются друг на друга. В слуховой сенсорной памяти последующие образы не «стирают» предыдущие, поэтому они могут существовать какое-то время вместе. Это имеет очень важное значение для понимания речевых сообщений: если бы каждый последующий звук услышанной фразы стирал предыдущий, мы не могли бы услышать всей фразы целиком. То же касается прослушивания музыки, которая благодаря этому воспринимается как некое завершенное целое.

Кратковременная память (КВП) представляет собой хранилище, в котором происходит «работа» не только с той информацией, которая поступила от сенсорных органов, но и с той, которая извлекается из долговременной памяти. Кратковременная память - это память, которая обслуживает текущую работу с образами, понятиями и словами. Известный американский психолог Р. Кладки предложил наглядную модель кратковременной памяти в виде верстака столяра в столярной мастерской. На верстак попадают только те предметы, которые какое-то время необходимы для текущей работы: детали будущего изделия, инструменты, клей и т.д. В качестве аналога долговременной памяти здесь выступают полки вдоль стены, на которых материалы аккуратно разложены по назначению, наименованию или как-то еще иначе. Столяр берет с полки и кладет на верстак то, что ему нужно на данном этапе, оставляя достаточно места для работы. Когда на верстаке скапливается слишком много предметов, столяр может для удобства разложить их на кучки или в стопки, что позволит поместить на верстаке больше разных материалов. Если число предметов на верстаке становится слишком велико, они могут с него упасть или же столяр ставит их обратно на полку.

Подобная аналогия описывает суть функционального назначения кратковременной памяти как хранилища, где образы и понятия появляются, обрабатываются, сортируются и какое-то время хранятся. Таким образом, это - рабочая память, где над входными элементами в течение какого-то короткого времени производятся различные операции - структурирование, опосредование или повторение.

Время хранения материала в кратковременной памяти - около 30 с. При повторении материала в пределах этого времени он может храниться в ней гораздо дольше.

Долговременная память (ДВП). Если в кратковременной памяти мы живем, то долговременная память хранит знания, придающие смысл нашему непосредственному существованию. В долговременной памяти хранятся:

• пространственная модель мира, представленная здесь в виде отвлеченных структур, соответствующих образам нашего дома, города, страны и всей планеты;

• знания о законах, устройстве мира и свойствах объектов;

• наши представления о людях, самих себе, социальных нормах и жизненных ценностях;

• моторные навыки, например, звуковой и письменной речи, одевания, езды на велосипеде, умения решать задачи в различных областях деятельности;

• навыки понимания речи или интерпретации произведений живописи или музыкальных произведений;

• планы и программы будущей деятельности.

Информация в ДВП хранится в различных кодах - визуальном, акустическом и семантическом. Доминирующим кодом является семантический, т.е. основанный на смысловой сортировке материала. По всей вероятности, многие зрительные образные представления являются результатом перекодирования с семантического кода в визуальный. Поскольку в символьном, семантическом коде информация хранится в обобщенной форме, образы представления и имеют такой обобщенный характер, даже тогда, когда мы вспоминаем о конкретных событиях.

Время хранения информации в ДВП неограниченно.

1.4 Процессы памяти

К процессам памяти относят запоминание, хранение и забывание и воспроизведение.

Запоминание. Процесс запоминания - это активный процесс, при котором с исходным материалом производятся какие-то действия. Процесс запоминания начинается в КВП и завершается в ДВП. При этом происходит следующая последовательность действий.

В КВП из сенсорной памяти попадает только тот материал, который опознан путем сличения актуального сенсорного образа с эталонами, хранящимися в долговременной памяти. После того как зрительный или акустический образ попал в КВП, он переводится на язык звуковой речи и существует в ней дальше в основном именно в такой форме. В процессе этого преобразования происходит классификация материала на основе смысловых признаков для отправки его в соответствующий отдел долговременной памяти. В действительности этот процесс еще более сложный и представляет собой установление смысловых связей между полученным материалом и семантически родственными обобщениями, хранящимися в ДВП. При этом происходит преобразование не только наличного материала, но и структур ДВП. Как только эти связи установлены и закреплены, материал остается в ДВП «для вечного хранения». Успешность установления смысловых связей зависит от ряда сопутствующих процессу запоминания факторов:

• от объема материала, находящегося в КВП: он не должен значительно превышать 7 ±2 единицы хранения;

• времени пребывания материала в КВП; это время можно неограниченно увеличивать за счет повторения материала;

• от наличия «мешающих» факторов - побочного материала, появляющегося в сознании в пределах 30 с до или после получения материала, предназначенного для запоминания;

• от действия мотивационного фактора в самых разных его формах: эмоций, интереса, выраженности мотива запомнить;

• от разнообразия форм представления материала в КВП, т.е. от наличия разнообразных кодов; визуального, акустического и смыслового;

• от степени «знакоместа» материала, его осмысленности, т.е. наличия знаний сходного содержания, хранящихся в ДВП;

• от количества смысловых связей, устанавливаемых в процессе запоминания, чему способствует его повторное воспроизведение в разных контекстах, т.е. его осмысление.

Хранение и забывание. Хранение означает наличие информации в ДВП (в данном случае речь будет идти о ней), что не всегда связано с ее доступностью для сознания. Забывание - неоднородный процесс, он может принимать самые разнообразные формы. Человек, например, не может вспомнить то, что происходило с ним в раннем детстве, потому что до овладения речью он не мог передать на хранение в символической форме то, что воспринял в форме образной. Забывание может означать также то, что человек «забывает» сделать что-то из намеченного ранее, например что-то купить в магазине. Забывание может быть связано также с физической черепно-мозговой травмой, а может быть обязано своим возникновением так называемому вытеснению - непроизвольному забыванию событий, вызывающих душевную боль. В связи с этим под забыванием в психологии называется все то, что происходит, когда материал, который был когда-то запомнен и который затем нужно отыскать, не удается извлечь из памяти.

Здесь необходимо повторить, что процессы памяти тесно связаны друг с другом. В некоторых отношениях забывание является функцией от запоминания - чем прочнее материал запомнен (а это зависит от перечисленных выше факторов), тем меньше он забывается. Тем не менее, забывание может иметь и собственные причины, о части которых было сказано в предыдущем абзаце. В целом можно сказать, что чем реже материал включается в активную деятельность, тем менее доступным, при прочих равных условиях, он становится - утрачиваются знания, распадаются навыки, угасают чувства. Вторым важным фактором является количество устанавливаемых и возобновляемых смысловых связей между содержанием данного материала и другими материалами, хранящимися в ДВП. В связи с этим можно сказать, что любая смысловая перестройка опыта, например перемена образа жизни, веры, убеждений, мировоззрения, может сопровождаться утратой или недоступностью прежних элементов опыта. Механизмами забывания являются интерференция, т.е. подавляющее влияние одного материала на другой при его появлении, а также затухание - угасание следов памяти и несоответствие признаков, которое означает, что при воспроизведении наличные коды не соответствуют тем, с помощью которых информация вводилась в память.

Воспроизведение хранящегося в ДВП материала заключается в переводе его из ДВП в КВП, т.е. в его актуализации в сознании. Воспроизведение, как видим, зависит от процессов запоминания и забывания, но имеет и свои особенности и механизмы. Воспроизведение может выступать в трех формах - узнавания, припоминания и воспоминания. Смысл узнавания понятен и без особых разъяснений, он связан с сознательной идентификацией образов. Припоминание - сложный процесс памяти, который представляет собой поиск требуемого материала в долговременной памяти. Поскольку материал в памяти организован определенным образом на основе смысловых признаков, составляющих данное понятие или образ, его поиск также представляет собой не слепое блуждание по ячейкам памяти, а определенное движение к нужному материалу по семантической сети или дереву. Примером поиска нужного материала посредством такого движения может быть следующая задача: «Припомните, что вы делали 5 мая 1993 года». На первый взгляд задача кажется невыполнимой - разве можно вспомнить события конкретного дня многолетней давности? Эксперименты, однако, показывают, что, идя путем рассуждений, люди в состоянии не только вспомнить события, но и описать некоторые их детали. Таким образом, усилия при припоминании направлены на организацию поиска информации, соответствующую ее организации в памяти. Для облегчения произвольного воспроизведения материала эффективным оказывается использование элементов «внешней памяти» - использование знаков, заметок («узелков на память»), записей и т.д.

2. Принципы деловой этики

Этика делового общения - учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

В основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация интересов.

Этика деловых отношений является профессиональной этикой, регулирующей систему отношений между людьми в сфере бизнеса. Принципы - это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно формировать свое поведение, свои действия, свое отношение к чему-либо.

Принципы этики деловых отношений, т.е. профессиональной этики, дают конкретному сотруднику в любой организации концептуальную этическую платформу для решений, поступков, действий, взаимодействий и т.п.

Первый принцип. «В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству и коллегам своего служебного уровня, к клиентам и т.п. таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе».

Второй принцип. Необходима справедливость при наделении сотрудников необходимыми для их служебной деятельности ресурсами (денежными, сырьевыми, материальными и пр.)

Третий принцип требует обязательного исправления этического нарушения независимо от того, когда и кем оно было допущено.

Согласно четвертому принципу, называемому принципом максимума прогресса, служебное поведение и действия сотрудника признаются этичными, если они способствуют развитию организации (или ее подразделений) с моральной точки зрения.

Логическим продолжением четвертого принципа является пятый принцип - принцип минимума прогресса, в соответствии с которым действия сотрудника или организации в целом этичны, если они хотя бы не нарушают этических норм.

Сущность шестого принципа в следующем: этичным является терпимое отношение сотрудников организации к моральным устоям, традициям и прочим, имеющим место в других организациях, регионах, странах.

Седьмой принцип рекомендует различное сочетание индивидуального релятивизма и этического релятивизма с требованиями общечеловеческой этики.

Согласно восьмому принципу индивидуальное и коллективное начало равно признаваемы за основу при разработке и принятии решений в деловых отношениях.

Девятый принцип напоминает, что не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов. Однако нонкоформизм как черта личности должен проявляться в разумных пределах.

Десятый принцип - никакого насилия, т.е. «нажима» на подчиненных, выражающегося в различных формах, например, в приказной, командной манере ведения служебного разговора.

Одиннадцатый принцип - постоянство воздействия, выражающееся в том, что этические стандарты могут быть внедрены в жизнь организации не единовременным приказом, а лишь с помощью непрекращающихся усилий со стороны и менеджера, и рядовых сотрудников.

Двенадцатый принцип - при воздействии (на коллектив, на отдельных сотрудников, на потребителя и пр.) учитывать силу возможного противодействия.

Тринадцатый принцип состоит в целесообразности авансирования доверием к чувству ответственности сотрудника, к его компетенции, к чувству долга и пр.

Четырнадцатый принцип настоятельно рекомендует стремиться к бесконфликтности.

Пятнадцатый принцип - свобода, не ограничивающая свободы других.

Шестнадцатый принцип можно назвать принципом способствования: сотрудник должен не только сам поступать этично, но и способствовать такому же поведению своих коллег.

Семнадцатый принцип гласит: не критикуй конкурента.

Имеется в виду не только конкурирующая организация, но и «внутренний конкурент» - коллектив другого отдела, коллега, в котором можно «усмотреть» конкурента.

Принципы этики деловых отношений должны служить основанием для выработки каждым сотрудником любой фирмы собственной личной этической системы.

Перечень принципов может быть продолжен с учетом специфики деятельности той или иной организации. Существует принципы профессиональной этики.

Общим для всех профессий является требование максимально высокого качества работы в пределах оговоренных возможностей. Недопустимо противопоставление корпоративных интересов интересам клиента.

Общеупотребительно требование отношения к клиенту, посетителю, покупателю и т.д., как к субъекту, а не объекту профессиональной деятельности, недопустимость манипулирования, введения людей в заблуждение, во многих профессиях понимается как принцип «информированного согласия».

Информированное согласие существует во всех профессиях и отражает требование соблюдения права человека на информацию, касающуюся его лично или его интересов, гарантированное Декларацией прав человека. Оно означает также недопустимость дезинформирования и замалчивания важной информации.

Информированное согласие означает максимальную информацию, предоставляемую специалистами и касающуюся здоровья, времени, материальных затрат, возможных последствий или потерь, утрат возможностей или морального вреда достоинству.

Эта информация является условием добровольного принятия клиентом, пациентом, учащимся, посетителем содержания форм, методов, приемов, времени, цены и качества его обслуживания (лечения), обучения и предполагаемого результата с учетом возможных осложнений.

Общим для всех профессий является принцип сохранения профессиональной тайны, конфиденциальности сведений о клиентах, информационных запросах, услугах, технологиях, рецептах.

Конфиденциальность применительно к работе специалиста следует понимать как неразглашаемость сведений, касающихся специалиста и ставших достоянием специалиста в результате исполнения им служебных обязанностей или в связи с ними.

Уважение прав собственности - важный принцип профессиональной этики.

Во многих профессиях сегодня принципом является коллегиальность.

Важным принципом профессиональной деятельности в условиях демократии является право на критику.

Экологический принцип обязывает специалистов заботиться о чистоте помещений и воздуха, профилактических мерах в периоды эпидемий, сбережении тепла, воды, электроэнергии как условий охраны природы и человека.

Гедонизм - принцип этики, согласно которому, стремление к наслаждению и избежания страданий является естественным правом человека. Гедонизм обязывает профессионала к оптимизму, энергичности, умению вдохновлять и вдохновляться.

Культура устной и письменной речи часто бывает сердцевиной профессиональной этики. Важными показателями ее является стиль общения, функциональная грамотность.

Этические требования к языку и речи в профессиональном общении просты, но выполнение их непросто. Это ответственность за каждое сказанное слово. Это правильность речи и языка. Это краткость, выразительность и соблюдение норм речевого этикета.

В мире существуют разнообразные виды этических кодексов, хартий, деклараций. В России же процесс разработки кодексов только начинается. В медицине, журналистике, юриспруденции возрождаются традиции доблестного служения Отечеству, принимаются соответствующие документы, отражающие общемировые стандарты.

3. Психология подбора персонала и найма на работу

Подбор и расстановка персонала в организации - это рациональное распределение работников организации по структурным подразделениям, участкам, рабочим местам в соответствии с принятой в организации системой разделения и кооперации труда, а также в соответствии со способностями, психофизиологическими и деловыми качествами работников, отвечающими требованиям содержания выполняемой работы.

Для того чтобы процесс подбора персонала функционально обеспечивал реализацию стратегии организации его нужно принимать во внимание уже на этапе разработки стратегических планов развития компании. Стратегия подбора персонала интегрируется в общую стратегию управления персоналом организации. Уже, исходя, из этой стратегии создаются оперативные и текущие планы организационных мероприятий по реализации стратегии подбора персонала.

Для определения оперативных целей подбора персонала необходима информация, полученная в ходе планирования потребностей организации в трудовых ресурсах.

В совокупности данная информация дает представление о потребности организации в трудовых ресурсах. Данная потребность описывается:

формой и сроками привлечения специалистов в организацию;

численным составом специалистов определенной категории;

квалификационными требованиями к специалистам;

сроками поиска специалистов;

бюджетом на поиск специалистов;

бюджетом на содержание и развитие специалистов.

На основании такой информации организация готовит годовой оперативный план подбора персонала в компанию. Уже, исходя из данного плана, составляется текущий план подбора специалиста на конкретную вакансию. Подбор специалиста для организации является многоступенчатым процессом.

Рассмотрим отдельно этапы подбора персонала.

. Анализ деятельности. Специалисту, управляющему подбором кандидата на определенную должность необходимо четко представлять суть рабочего процесса, обязанности работника, степень ответственности, условия работы, а также цели и задачи, которые ставятся перед этой должностью. Для этого проводится анализ рабочего места.

. Анализ источников привлечения специалистов. Существует множество источников привлечения персонала. Поэтому на данном этапе специалист по подбору персонала подходит к вопросу анализа и оценки источников привлечения. Анализ и оценка проводится исходя из ряда критериев:

цели организации по формированию трудовых ресурсов;

экономическая оценка источников. Готовится ряд альтернативных комбинаций из источников подбора, которые позволяют решить задачи подбора персонала с одинаковым уровнем качества;

выбор источников привлечения персонала, в основе которого должно быть правило минимизации издержек. Таким образом, выбор останавливается на том варианте, который дает максимум эффекта при одинаковых издержках на подбор;

планирование источников привлечения персонала.

. Привлечение кандидатов. В ходе использования источников привлечения персонала организация начинает получать информацию о потенциальных кандидатах. Организация для себя должна решить вопросы формы обращения специалистов в организацию, процедуры учета и систематизации данных о кандидатах, уведомления обратившихся о результатах обращения. Немаловажной целью этого этапа является создание резерва кандидатов для удовлетворения будущих потребностей организации в персонале.

. Отбор кандидатов. Данный этап описывает самый широкий спектр действий организации по выбору нужного специалиста. Главное что должен помнить специалист по подбору персонала - в ходе подбора происходит своего рода знакомство ряда лиц внешней среды с организацией. Отбор состоит из следующих этапов:

предварительный отбор - определение соответствия кандидата в первом приближении указанным требованиям;

сбор информации о кандидатах - объем необходимой информации для сбора задается спецификой и уровнем должности;

предварительная оценка кандидатов - определение круга лиц, среди которых будет осуществляться отбор специалиста для работы в организации;

отбор и оценка кандидатов - получение необходимой информации для оценки и принятия решения о приеме на работу.

сбор необходимой дополнительной информации - сбор рекомендаций с предыдущих мест работы, анализ послужного списка, информации из медицинских и других учреждений и т. д.

. Принятие решения о приеме на работу. На основании проведения предыдущих этапов организация принимает окончательное решение о найме специалиста. Корпоративные правила организации определяет все действия на этом этапе - от формы уведомления принятого кандидата до процедуры введения в должность.

. Оценка эффективности подбора персонала. От качества подбора персонала зависит эффективность работы организации и использование ее ресурсов. Поэтому в ходе всего процесса, на каждом этапе реализуются функции учета и контроля составляющих процесса. По окончании, на основании собранной информации целесообразно провести оценку эффективности.

Эффективность подбора можно частично оценить непосредственно по окончании подбора персонала, а частично через определенный промежуток времени. Методы и параметры анализа эффективности зависят от целей, которые ставит организация при анализе. Тоже касается источников информации, необходимых для такого анализа.

Наем на работу - это ряд действий, направленных на привлечение кандидатов, обладающих качествами, необходимыми для достижения целей, поставленных организацией.

Имеются два возможных источника набора:

внутренний (из работников данной организации);

внешний (из людей, не связанных с организацией).

Многие организации практикуют помещение объявления о приеме на работу внутри самой фирмы. Преимущества такой практики в том, что люди, занимающиеся отбором, могут заранее знать претендентов на эту должность, их качества как работников (что, впрочем, может оказаться и недостатком), сокращаются затраты на наем, работники наглядно видят возможности своего карьерного роста.

Источниками найма персонала могут быть:

прежние сотрудники, ушедшие из организации по собственному желанию. Они могут назвать претендентов. Но и те, и другие независимо от их прежней работы, должны быть подвергнуты тщательному рассмотрению;

случайные претенденты, самостоятельно обращающиеся по поводу работы, должны каждый раз заноситься в картотеку (банк данных о внешних кандидатах). Это резерв, которым нельзя пренебрегать. Два качества говорят в его пользу: обычно они знают что-то о деятельности фирмы; более вероятно, что у них есть "внушенное" чувство лояльности к ней;

школы, колледжи, институты, коммерческие школы и преподаватели этих и других учебных заведений. Некоторые учебные заведения имеют службы по трудоустройству своих студентов и выпускников. В то же время преподаватели заинтересованы в том, чтобы их выпускники получили подходящую работу;

клиенты и поставщики, предлагающие необходимых кандидатов.

Такое сотрудничество клиентов с поставщиками способствует созданию хороших деловых отношений между ними;

государственные и коммерческие агентства по трудоустройству играют немалую роль в подборе кадров. Надежное агентство может быть очень полезным при выявлении претендентов на получение работы, поскольку оно может провести предварительное собеседование и проэкзаменовать отдельных кандидатов;

рекламные объявления либо дополняют вышеперечисленные способы отбора, либо могут быть основным источником найма. Цель таких объявлений - получить эффективный результат с минимально возможными затратами.

Объявления должны содержать информацию о ключевых элементах работы, требуемой квалификации, местонахождении организации, уровне подчинения претендента, предполагаемый заработок.

Найму работника предшествует четкое представление о функциях, которые он будет исполнять, задачах и должностных обязанностях, правах и взаимодействии в организации.

Исходя из заранее сформулированных требований выбирают подходящих людей на конкретную должность, и соответствию качеств претендентов требованиям придается большое значение.

Отбор кадров в организациях осуществляют работники отдела кадров (менеджеры по управлению персоналом). В функции менеджеров по управлению персоналом входят:

выбор критериев отбора и их утверждение;

отборочная беседа;

работа с заявлениями и анкетами;

беседа по поводу принятия на работу;

проведение тестов;

конечное решение при отборе.

Чтобы правильно определить критерии отбора, следует ясно сформулировать качества работника, необходимые для соответствующего вида деятельности. Критерии следует формировать так, чтобы они всесторонне характеризовали работника: опыт, здоровье и личностные характеристики. "Эталонные" уровни требований по каждому критерию разрабатываются исходя из характеристик уже работающих в организации работников, хорошо справляющихся со своими обязанностями.

Для создания психологического портрета и построения личностного профиля используются методы и приемы - психодиагностики - области психологии, разрабатывающие методы выявления индивидуальных особенностей и перспектив развития личности. Основным методом психодиагностики признано тестирование. Тест - это метод психодиагностики, использующий стандартизированные вопросы и задачи, имеющие определенную шкалу значений. Тест позволяет с заданной степенью вероятности определить уровень развития у человека, необходимых знаний, личностных характеристик, умений и навыков. К достоинством тестирования относят возможность получения качественных и количественных величин оцениваемых характеристик. Профессиональный тест должен обладать такими основными показателями качества, как:

валидность - означает пригодность теста для измерения именно того качества, на которое он направлен. Мерой валидности служит коэффициент корреляции теста с определенными критериями;

надежность - определяет точность психологических измерений, отсутствия погрешностей в процедурах тестирования и выражается в устойчивости и стабильности результатов при повторном тестировании, а также в степени эквивалентности с другими параллельными тестами, одинаковыми по форме и достигаемой цели. Надежность теста определяется методами дисперсионного и факторного анализа;

научность - указывает на связь с фундаментальными исследованиями, определяет научную обоснованность теста.

Результаты тестирования дают, как правило, лишь актуальность средств изучаемого параметра, тогда как большинство характеристик личности и ее поведения имеют тенденцию к динамическому изменению в процессе практической деятельности кандидата.

Область измерения психологических качеств при тестировании ограничена, что не дает возможность судить о человеке в целом. Для составления более полного психологического портрета личности необходимо применять научно обоснованные комплексы тестов.

Недопустимо принимать решения по кадровым перестановкам, увольнениям и другим кадровым вопросам на основании тестов в отсутствие специалиста-психолога.

Работодатели могут предпочитать определенные типы личности для выполнения различных работ. Например, предпочитать общительных людей замкнутым. Выдающиеся личностные качества особенно необходимы работникам, общающимся с клиентами. Одним из способов отбора претендентов, соответствующих всем требованиям, и выбора наиболее подходящих из кандидатов является тестирование заявителей в условиях, максимально приближенных к рабочим.

Одной из важнейших личностных характеристик работника является его социальный статус. Семейный, степенный работник способен на более высококачественную работу, чем холостяк. Второй важной личностной характеристикой претендента является его возраст. Любой конкретный критерий отбора работников, основанный на возрасте, должен быть тщательно изучен в отношении преуспевающих работников, занятых в организации.

Если кандидат на вакантную должность прошел все ступени отбора и его кандидатура во всем удовлетворяет работодателя, то прием на работу заканчивается подписанием двумя сторонами трудового контракта.

психология персонал деловой

Список литературы

1.Рогов Е.И. Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования. − М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000

. Немов Р.С. «Психология», М. «Владос», 2001г.

3. Панкратов В.Н. Психотехнология управления людьми.- М.: ИНФРА-М, 2001.

. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология. - СПб.: Речь, 2000.

5. Рубинштейн С.Л. «Основы общей психологии», т.1, М. «Педагогика», 1989г.