

Результаты проведенного анкетирования показали, что 77,4% студентов отметили успешность вхождения в новый коллектив с первых дней учебы, 19,3% – указали на некоторые затруднения, и только 3,2% - на большие затруднения. При этом 79,0% респондентов указали на существенную помощь куратора в их адаптации к новой социальной среде.

Анализ данных опросника Спилбергера-Ханина показал, что высокий уровень личностной тревожности имеют 27,4 % опрошенных студентов, низкий – 30,6 %, средний – 41,9 %. Высокий уровень ситуативной тревожности был определен у 6,9 % опрошенных, низкий – у 50,0 %, средний – у 41,9%.

При этом было выявлено, что для студентов, имеющих проблемы в межличностных отношениях, характерны и высокая личностная тревожность и ситуативная.

Таким образом, можно сделать вывод, что для успешности процесс вхождения студентов в новое социальное пространство, и, следовательно, профессиональное обучение, необходимо вести мониторинг адаптационных процессов, проводить консультации со студентами-первокурсниками по обучению их способам преодоления наиболее часто возникающих трудностей в период обучения в вузе.

***Т.В.Цыганова***  
***Владимирский государственный***  
***университет, г.Владимир***

## **ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ КОМПЛЕКСНОЙ МЕТОДИКИ ПО ОТБОРУ И ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА В ООО «ГУСАР»**

Проблемы отбора персонала связаны с неадекватным управленческим мировоззрением, недостаточной квалификацией специалистов по отбору, а также с культурными особенностями персонала и российским менталитетом. Отбор персонала – важный бизнес-процесс на любом предприятии. Организация данного процесса – первый шаг в сложной системе управления персоналом. Эта тема одна из самых важных и болезненных, для каждой фирм или предприятия. Потери, которые несет компания при неправильном функционировании бизнес-процесса – огромны. Отбором редко бывают довольны, но повысить

уровень удовлетворенности данным процессом, сделать его технологичным, понятным и прозрачным возможно.

В настоящее время во всех развитых странах отбор персонала получил достаточно широкое распространение. Организационные психологи объединены в ассоциации и иные общественные организации. В отечественной психологии проблемы отбора исследуются в рамках психологии труда и организационной психологии. Следует отметить, что в отечественной психологической науке накоплен достаточно большой опыт и существуют разработки, которые по своему уровню не только не уступают, но и превосходят аналогичные разработки зарубежных исследований. Однако в полной мере достижения научной психологии пока еще не нашли своего отражения на практике. Наибольшее распространение отбор нашел в силовых министерствах, в частности, в вооруженных силах, а также в некоторых государственных структурах.

Существует множество различных определений понятия отбора персонала. Отбор персонала – комплекс мероприятий, позволяющих принять решение о зачислении кандидатов, которые по результатам психологических испытаний имеют больше шансов для пригодности к последующей деятельности [1]. В другом психологическом словаре говорится, что психологический отбор – это принятие решения о пригодности кандидатов к учебной или профессиональной деятельности с учетом результатов психологических и психофизиологических испытаний [2]. Профессиональный психологический отбор рассматривается как комплекс мероприятий, направленных на обеспечение качественного отбора персонала организации, на основе оценки соответствия уровня развития необходимых психофизиологических качеств и свойств личности требованиям профессиональной деятельности [3].

Основная цель отбора – привлечение работников с нужной квалификацией и необходимыми личностными качествами, способных решать поставленные перед ними задачи максимально эффективно. В ряде случаев отбор поводят с целью отбора кандидатов для обучения соответствующей специальности.

К сожалению, многие российские организации далеки от того что, можно было бы назвать современной моделью эффективного отбора. Сегодня зачастую можно столкнуться с тем, что главным критерием остается принцип личной преданности и лояльности, а не компетенция и мотивация. Многие руководители рассматривают отбор как вспомогательный процесс, забывая, что со-

всем недавно декларировали лозунг: «Люди – наш главный актив!». Чтобы эффективно решить проблему отбора кандидатов, необходимо осуществлять этот процесс качественно. Для этого необходимо разработать эффективную методику, которая позволила бы подобрать подходящий персонал, уменьшить отсев во время обучения, сократить количество имитирующих бурную деятельность людей в организации, и как следствие снизить текучесть кадров в последующем, а также снизить затраты на обучение.

В 2012 году на предприятии ООО «Гусар» была внедрена комплексная методика по отбору персонала. В ней были использованы следующие методики отбора персонала: Краткий ориентировочный тест («КОТ» В.Н.Бузина, Э.Ф.Вандерлика), проективный личностный «Тест восьми влечений Сонди», методика Н.Холла, CASES, метапрограммы. Основные этапы программы комплексной методики: анализ данных резюме присланных по электронной почте; телефонный разговор специалиста по подбору персонала с кандидатом на должность менеджера в отдел продаж; групповое тестирование; индивидуальное тестирование и собеседование с соискателем; итоговое заключение о пригодности кандидата на обучение по специальности менеджер отдела продаж.

В своем исследовании мы выдвинули гипотезу, что сформированная специалистами компании «Центр административного менеджмента» (г. Москва) комплексная методика по отбору и обучению персонала позволяет оценить и правильно подобрать подходящих кандидатов на должность менеджеров в отдел продаж ООО «Гусар», а именно, обладающих такими деловыми качествами, которые позволят им быть более эффективными в своей трудовой деятельности.

Кроме методов, используемых в комплексной методике, были использованы и другие такие как: опросник «Мотивация профессиональной деятельности» (К.Замфир, в модификации А.А. Реана), методика «Удовлетворенность деятельностью» (анкета О. Лайкерта), методика «Рефлексивные механизмы» А.В.Карпова-В.В.Пономаревой, методика «Межличностные отношения» (Т.Лири, Г. Лефорж, Р. Сажек), метод экспертных оценок, авторские оценочные листы, критерий Манна–Уитни, критерий углового преобразования Фишера ( $\Phi^*$ ) и корреляционный анализ Спирмена. Экспериментальная база исследования: отдел продаж Общества с ограниченной ответственностью «Гусевский арматурный завод «Гусар». Выборка составила 20 человек, мужчины в возрасте

от 30 до 40 лет, из них 6 менеджеров, принятые до внедрения комплексной методики, 14 человек, менеджеры, принятые по комплексной методике.

Для определения уровня интеллектуальных способностей был проведен тест Кот. Достоверность различий по уровню интеллекта у менеджеров, принятых по комплексной методике и менеджеров, принятых до ее внедрения по U-критерия Манна Уитни не обнаружилось. Нами был применен критерий Фишера, полученное эмпирическое значение  $\phi_{\text{эмп}}$  находилось в зоне значимости, т.е. доля лиц, обладающих высоким уровнем интеллекта у 1 группы (менеджеры, принятые по комплексной методике) больше доли лиц у 2 группы (менеджеры, принятых до внедрения методики).

По результатам теста СОНДИ по U-критерию Манна Уитни, критерию Фишера достоверных различий выявлено не было. Можно сделать вывод, что все менеджеры отдела продаж, обладают такими необходимыми качествами по данной профессии, как лояльность, неконфликтность, склонность к работе по профессии «человек-человек», экстравертированность.

Достоверности различий по тесту Холла у менеджеров, принятых по комплексной методике и менеджеров, принятых до ее внедрения по U-критерию Манна-Уитни, критерию Фишера не обнаружено, доля лиц, обладающих высоким уровнем эмоционального интеллекта в 1 группе не выше, чем во 2 группе. Достоверных различий по моделям поведения (CASE) у менеджеров по U-критерию Манна Уитни, критерию Фишера также не обнаружено.

Для оценки особенностей мышления, мотивации, и предпочтений в рабочих отношениях, принятия решений у менеджеров отдела продаж было проведено метапрограммное интервью. Достоверности различий по метапрограммам у менеджеров с помощью критерия Манна-Уитни не выявлено, но по критерию Фишера, данные различия существуют, т.е. можно сделать вывод, что менеджеры, принятые по комплексной методике более самостоятельны в принятии решений, в тоже время достаточно исполнительны; успешно работают с клиентами в условиях изменяющейся среды, ориентированы в работе на результат, способны работать как в одиночку, так и в команде, склонны к компромиссам в конфликтных ситуациях, склонны к активным действиям или аналитике, инициативны.

Для диагностики мотивации профессиональной деятельности нами был использован опросник К. Замфир. Выяснилось, что внутренней мотивацией об-

ладает большинство менеджеров отдела продаж, принятых по комплексной методике отбора персонала. Можно сказать, что у них деятельность сама по себе имеет большее значение, чем мотивы социального престижа, зарплаты. К внешней отрицательной мотивации склонны менеджеры, принятые до внедрения методики, что может говорить о большой значимости для менеджера потребности в избегании неудачи, избегания критики руководства и коллег, наказаний, в т.ч. и материального характера. Достоверность различий по U-критерию Манна-Уитни подтвердилась.

Для оценки удовлетворенности деятельностью, ведущих мотивов деятельности была проведена методика О. Лайкерта. В первом разделе, который отражает общую степень удовлетворенности трудом менеджеры, принятые по комплексной методике и менеджеры, принятые до ее внедрения дают среднее значение удовлетворенности трудом по общим и физическим условиям труда. По второму разделу данной методики изучались ведущие мотивы менеджеров отдела продаж. Полученные данные свидетельствуют, что у менеджеров, принятых до внедрения комплексной методики, на первом месте из представленных мотивов стоит денежный заработок, на втором месте стремление избежать каких либо неприятностей и наказаний, в то время как у менеджеров, принятых по комплексной методике на первом месте удовлетворение от хорошо выполненной работы, затем общественная полезность труда и только потом денежный заработок. По данным раздела 3 анкеты, мы можем наблюдать, что основные стимулы, влияющие на менеджеров, принятых по комплексной методике и принятых после ее внедрения практически совпадают: это – оказание взаимопомощи, денежная премия, похвала и объявление выговора. По данным четвертого раздела анкеты, мы можем сказать, что у менеджеров, принятых по комплексной методике, уровень удовлетворенности выше, соответственно и намерение сменить работу гораздо меньше, чем у тех, кто принят до ее внедрения. Достоверность различий по результатам методики О. Лайкерта проверялась при помощи U-критерия Манна-Уитни. По общим и физическим условиям труда, способам стимулирования труда достоверных различий между менеджерами отдела продаж выявлено не было. По содержанию труда, организационными рамками труда, отношениями между людьми в процессе труда, ведущим мотивам деятельности, намерения сменить работу различия достоверны на уровне значимости  $p < 0.01$ .

Для определения уровня рефлексии у менеджеров отдела продаж была использована методика «Рефлексивные механизмы» А.В.Карпова, В.В. Пономарева. Данные методики говорят о том, что у менеджеров, принятых по методике, уровень рефлексии, в том числе саморефлексии и коммуникативной рефлексии выше, чем у менеджеров, принятых до ее внедрения. По результатам проведенного теста можно сделать вывод, что менеджеры, принятые по комплексной методике, более рассудительны, способны анализировать и соотносить с предметной ситуацией свои собственные способы деятельности, встать в позицию наблюдателя или контролера по отношению к себе, своим мыслям, действиям, а также по отношению к другому человеку немного лучше, чем менеджеры, принятые на работу до них. Достоверность различий по U-критерию Манна-Уитни подтвердилась.

Для исследования представлений субъекта о себе, а также для изучения взаимоотношений в отделе продаж ООО «Гусар» нами была применена методика Т.Лири на диагностику межличностных отношений. По результатам тестирования менеджеры, принятые до внедрения методики способны трудности переложить на окружающих, требовательные, прямолинейные, строгие и резкие в оценке других, критичны по отношению к другим. Менеджеры, принятые по комплексной методике склонны к сотрудничеству, кооперации, гибкие и компромиссные при решении проблем и в конфликтных ситуациях, эмоционально сдержанные, способны подчиняться, вежливые, доверчивые, ответственные по отношению к людям. Вероятно, у менеджеров, принятых до внедрения методики, преобладает авторитарно-подозрительный тип межличностных отношений, а у менеджеров, принятых после ее внедрения дружелюбно-альтруистический. Достоверность различий по результатам методики Т.Лири проверялась при помощи U-критерия Манна-Уитни. По авторитарному, подозрительному, подчиняемому и дружелюбному типу межличностных отношений результат можно считать достоверным, по эгоистическому, агрессивному, зависимому и альтруистическому типу межличностных отношений различий обнаружено не было.

По критериям эффективности деятельности менеджеров было получено пять качеств: коммуникабельность, эмоциональная устойчивость, ответственность, инициативность и работоспособность. По этим качествам был проведен метод экспертных оценок, в котором участвовали три эксперта. Получены сле-

дующие результаты: такое качество, как ответственность присуще каждой группе опрошенных в разной степени. Менеджеры, принятые до внедрения комплексной методики, чаще перекладывают свои обязанности на других. Поддерживается общепринятых социальных норм, а за последствия он не отвечает ни перед обществом, ни перед самим собой. Тем временем, менеджеры, принятые по методике, способны обстоятельно проанализировать ситуацию, заранее спрогнозировать последствия (весь комплекс следствий) своих действий или бездействий в данной ситуации и сделать выбор формы своих поступков, с готовностью принять последствия выбора, всегда готовы отдавать отчет своим действиям. Свою работу выполняют добросовестно сами.

Коммуникабельность, это качество, которым должен обладать каждый человек, тем более менеджер в крупной развивающейся компании. У менеджеров, принятых по комплексной методике, средняя оценка коммуникабельности выше, чем у менеджеров, принятых до ее внедрения, а это значит, что у них более адекватное отношение к себе и к окружающим, они умеют слушать, обладают способностью расположить к себе собеседника, повести за собой, хорошо владеют собой и своим голосом, имеют высокую контактность.

По критерию эмоциональная устойчивость, менеджеры, принятые по комплексной методике, хорошо преодолевают состояние излишнего эмоционального напряжения при выполнении своей деятельности, стрессоустойчивы, способны эффективно действовать в напряженных ситуациях, способны управлять своим поведением, рабочим временем, взаимоотношениями с окружающими. Менеджеры, принятые до внедрения методики, более импульсивны, иногда даже агрессивны, чувства и эмоции не всегда поддаются контролю.

По критерию инициативности, менеджеры, принятые по комплексной методике более инициативны, способны самостоятельно принимать решения, энергичны, внутренне свободны, идут на риск, предусмотрев заранее последствия, обладают активной жизненной позицией. Менеджеры, принятые до внедрения методики ведут себя более пассивно, поддерживая только текущие дела, неохотно берут новых клиентов или пытаются их находить, понимая, что здесь дополнительный объем работы, который может нести риск неудачи.

При оценке критерия работоспособности, менеджеры отдела продаж ООО «Гусар», принятые по методике, почти все демонстрируют высокий темп выполнения работы, к концу дня могут изредка допускать ошибки в работе, демон-

стрируют при взаимодействии большой внутренней потенциал, уровень заинтересованности деятельностью. Сотрудники отдела продаж, принятые до внедрения методики обладают работоспособностью немного ниже, они чуть быстрее устают к концу рабочего дня, уровень заинтересованности деятельностью ближе к среднему. Достоверность различий по результатам экспертных оценок проверялась при помощи U-критерия Манна-Уитни. По ответственности различий не обнаружено. По коммуникабельности, эмоциональной устойчивости, инициативности, работоспособности результат можно считать достоверным, различия подтвердились.

Для оценки деловых и профессиональных качеств были использованы результаты авторских оценочных листов. У менеджеров, принятых до внедрения комплексной методики по отбору персонала ранги ниже, чем у менеджеров принятых по этой методике. Достоверность различий по результатам оценки проверялась с помощью критерия Манна-Уитни. Результат можно считать достоверным на уровне значимости  $p < 0.01$ .

Проведенный статистический анализ с помощью критерия Спирмена показал следующие корреляционные взаимосвязи (при  $\gamma_{кр.} = 0,57$ ). Четко наблюдается взаимосвязь между дружелюбным типом отношений с коммуникабельностью ( $r = 0,77$ ), с эмоциональной устойчивостью ( $r = 0,59$ ), инициативностью ( $r = 0,59$ ), работоспособностью ( $r = 0,73$ ), с организационными рамками труда ( $r = 0,81$ ), с коммуникативной рефлексией ( $r = 0,66$ ), с рефлексией ( $r = 0,74$ ). Так же существует прямая взаимосвязь между внутренней мотивацией с факторами ответственности ( $r = 0,65$ ), коммуникабельности ( $r = 0,71$ ), эмоциональной устойчивости ( $r = 0,73$ ), инициативности ( $r = 0,70$ ), содержанием труда ( $r = 0,71$ ), организационными рамками труда ( $r = 0,72$ ), с дружелюбным типом межличностных отношений ( $r = 0,68$ ). Обратная взаимосвязь наблюдается между внешней отрицательной мотивацией и коммуникабельностью ( $r = -0,65$ ), эмоциональной устойчивостью ( $r = -0,71$ ), инициативностью ( $r = -0,70$ ), работоспособностью ( $r = -0,63$ ), содержанием труда ( $r = -0,89$ ), отношениями между людьми в коллективе ( $r = -0,79$ ), организационными рамками труда ( $r = -0,91$ ), рефлексией ( $r = -0,83$ ). Положительную корреляционную связь между эффективностью деятельности менеджера отдела продаж мы видим с коммуникабельностью ( $r = 0,70$ ), эмоциональной устойчивостью ( $r = 0,80$ ), инициативностью ( $r = 0,77$ ), работоспособностью ( $r = 0,78$ ), содержанием труда ( $r = 0,73$ ), рефлексией ( $r = 0,76$ ), дружелюбным типом межличностных отношений ( $r = 0,77$ ), внутренней мотивацией ( $r = 0,78$ ).



Таким образом, результаты эмпирического исследования показали, что эффективность деятельности менеджера отдела продаж ООО «Гусар» зависит от таких качеств как: коммуникабельность, высокий уровень рефлексии, эмоциональной устойчивости, внутренней мотивации, дружелюбным типом межличностных отношений, инициативностью. Но такие критерии, как рефлексия, мотивация, коммуникабельность не проверялись комплексной методикой. По данным проведенного статистического исследования, такие методы комплексной методики как проективный личностный «Тест восьми влечений Сонди» и методика Н.Холла на определение уровня эмоционального интеллекта не показали различий между менеджерами, принятыми до внедрения методики и менеджерами, принятыми по методике, не скоррелировали ни с одним показателем эффективности деятельности. Поэтому рекомендуется исключить эти методы и заменить их тестами на определения рефлексивности, например, психодиагностической методикой определения индивидуальной меры рефлексивности А.В.Карпова-В.В.Пономаревой, опросником «Мотивация профессиональной деятельности» (К.Замфир, в модификации А.А.Реана), методикой межличностные отношения (Т.Лири, Г. Лефорж, Р. Сажек).

Развитие методики позволит снизить текучесть кадров, улучшить психологическую атмосферу в коллективе, сделать команду менеджеров отдела продаж более сплоченной. Рекомендуется после приема на работу проводить последующее специализированное обучение (искусство презентации продукта, телефонные переговоры, конструктивные переговоры, ораторское мастерство, работа на выставках и PR –акциях), тренинги, направленные на развитие коммуникативных умений, снижение тревожности, на стрессоустойчивость, конструктивное поведение в конфликтных ситуациях.

Если компания хочет повышать свою эффективность за счет повышения личной эффективности менеджеров по продажам, то главное создавать для этого условия, оптимальные с точки зрения возможностей компании и достижения желаемого результата. Важно, чтобы у сотрудника было желание: развиваться и прилагать к этому необходимые усилия.

### **Библиографический список**

1. *Платонов К.К.* Краткий словарь системы психологических понятий: Учебное пособие./ К.К. Платонов. Москва: Высшая школа, 1981. С. 233.

2. Дьяченко М.И., Кандыбович Л.А. Краткий психологический словарь: Личность, образование, самообразование, профессия. /М.И.Дьяченко, Л.А.Кандыбович. Минск: Хэлтон, 1998. 399с.

3. Маклаков А.Г. Профессиональный психологический отбор персонала. Теория и практика. Учебник для вузов. /А.Г. Маклаков. Санкт-Петербург: Питер, 2008. 480 с.

**Т.А.Шитова, М.В.Комарова**  
**Российский государственный профессионально-педагогический университет, г.Екатеринбург**

## **ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА ТЕАТРАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ**

Современные социально-экономические условия предъявляют высокие требования к конкурентоспособности работника любой сферы. Появление новых обязанностей и рост ответственности часто является причиной профессионального стресса, влияющего на стабильность поведения в организации и жизнь общества в целом.

Изучение профессионального стресса является перспективной областью как научной, так и практической деятельности, ведь предупреждение стрессов может увеличить эффективность труда до 30%.

Предметом настоящего исследования явились особенности профессионального стресса работников Свердловского академического театра музыкальной комедии («САТМК»). Использованы следующие методы: тестирование; включенное наблюдение; беседа; метод анализа документов. В исследовании приняли участие 20 человек из различных подразделений (5% от всего количества работников). Из них: администрация (4 чел.); обслуживающий персонал (6 чел.); балет (1 чел.); оркестр (1 чел.); художественно-руководящий состав (2 чел.); артисты-солисты (6 чел.).

Были получены следующие результаты. Самое большое распространение в театре музыкальной комедии получил коммуникативный стресс – стресс, связанный общением и взаимодействием с людьми. Чаще всего подобные стрессовые ситуации возникают в среде людей творческих профессий из-за отсутствия