

2. Развитие коммуникативных умений, с помощью проведения семинаров на тему «Психология делового общения», психологических тренингов, направленных на активизацию коммуникативных умений, деловой коммуникации и коммуникационной культуры поведения, а также тренинга эффективных продаж.

3. Оптимизация познавательного компонента посредством целенаправленной тренировки таких психических процессов как внимание и память.

Выполнение предложенных рекомендаций приведет к более эффективному выполнению профессиональной деятельности и повышению результативности труда.

Берёзкина О.С.

Модель подбора секретаря-референта для современной фирмы

В современных российско-иностраных фирмах и новых российских коммерческих структурах серьезное значение придают подбору квалифицированных секретарей-референтов.

Для психологических аспектов отбора секретарей-референтов необходимо провести психологический анализ их деятельности и анализ должностной инструкции на секретаря-референта. На основе такого анализа выявляются объективные мнения, предъявляемые данной профессией к кандидатам на эту должность. Основной задачей секретарей-референтов современных фирм является организация деятельности и экономия времени руководителя. Также секретарь-референт помогает наиболее быстрому прохождению информации через различные структурные подразделения фирмы, он является непосредственным связующим звеном между руководителем и персоналом фирмы. Секретарь-референт должен осознавать, что он является представителем конкретной фирмы, «лицом организации», чьи интересы должен поддерживать и отстаивать. Все это обязывает его нести ответственность за свое поведение.

На основе анализа профессиональной деятельности секретаря-референта и анализа его должностной инструкции выделяются профессионально важные

качества. Они являются основой определения профессиональной пригодности для секретарей-референтов:

Наиболее значимые профессионально важные качества для секретарей-референтов:

- развитый интеллект;
- гибкость мышления;
- знание профессиональных особенностей данной профессии;
- коммуникабельность;
- вежливость, тактичность;
- соблюдение этических норм;
- эмоциональная устойчивость;
- высокий уровень исполнительской дисциплины;
- быстрота и качество выполняемой работы;
- приятные внешние данные и т. д.

На основе этих профессионально важных качеств разрабатывается карта компетенции и квалификационная карта секретаря-референта. Исходя из объективных требований, на данного специалиста подбираются психодиагностические методики.

Одним из психологических аспектов деятельности секретаря-референта является его непосредственное взаимодействие с руководителем, поэтому при подборе следует учитывать субъективные требования руководителя. На основе мнения руководителя составляется анкета претендента на вакансию. Она должна содержать информацию, более всего влияющую на производительность и качество будущего претендента и должна быть адаптирована под должность секретаря-референта.

Наличие данных документов: должностная инструкция, карта компетенции, квалификационная карта (описывающие требования к профессиональной деятельности секретаря-референта), а также анкета кандидата позволяют перейти к решению вопроса о поиске проходящих кандидатов на данную вакансию:

К источникам привлечения кандидатов относится:

- объявление о приеме СМИ;
- служба занятости;
- консультационные центры, консалтинговые агентства;
- организации, занимающиеся трудоустройством;
- привлечение выпускников соответствующего учебного заведения;
- работник предприятия.

После изучения представленных кандидатами пакета заявительных документов, анкетных данных необходимо провести:

- анализ пакета заявительных документов (резюме, автобиография, сопроводительное письмо, рекомендательные письма);
- оформление в установленном порядке анкетных данных.

Последнее время не обосновательно современные фирмы используют метод психологического тестирования, так как он дает наиболее полную, объективную картину о кандидате. Подобранные психодинамические методики выявляют профессионально важные качества секретаря-референта.

При отборе, наиболее важным является подготовка и проведение собеседования с кандидатами на должность секретаря-референта.

Основная цель собеседования -- определить, способен ли кандидат выполнить данную профессиональную деятельность, и насколько он заинтересован в выполнении этой деятельности.

Технология собеседования включает в себя следующие этапы:

1. Подготовка рабочей документации для проведения собеседования (информация о кандидатах, полученная на предыдущих этапах отбора и подготовка вопросов для собеседования).
2. Распределение оценочно-диагностических функций специалистов участвующих в собеседовании с кандидатами.
3. Проведение собеседования с кандидатом.

В ходе собеседования есть возможность продиагностировать дополнительные сведения о кандидате:

В ходе собеседования есть возможность продиагностировать дополнительные сведения о кандидате:

- внешний вид;
 - манера держаться, жестикуляция;
 - речь: выразительность, грамотность, характер построения фраз;
 - общая эрудиция и осведомленность;
 - эмоциональность;
 - общительность.
4. Подведение итогов и принятие решения.
 5. Информирование кандидатов о решении.

Заключительной фазой подбора кандидата на должность секретаря-референта является адаптация специалиста к его деятельности, сотрудникам и особенностям фирмы.

По окончании отбора кандидатов на должность секретаря-референта необходимо провести анализ допущенных недостатков и разработку корректирующих мер при подготовке и проведение следующего подбора кандидатов на появляющиеся вакансии в организации.

В целом подбор кандидатов на должность секретаря-референта – задача ответственная и в тоже время творческая. Каждый профконсультант выбирает свой стиль работы.

Создание научно-обоснованной системы: поиска, отбора и адаптации предполагает успешную деятельность как самого сотрудника, так в лице секретаря-референта, так и экономическую целесообразность деятельности фирмы в целом.

Литература

1. Дуракова И.Б. Управление персоналом: отбор и найм: исследование зарубежного опыта. М., 1998.
2. Интервью с Кузнецовой Т.В. Новые квалификационные характеристики секретарей // Управление персоналом 2000. №2.

3. Исмагилова Ф.С. Основы профконсультирования: Учеб. Пособие / Науч. ред. Э.Ф. Зеер. Екатеринбург, 1999.
4. Комаров Е. Профессиональный язык секретаря. Или речевая техника коммуникативных ситуаций // Управление персоналом. 2000. № 2.
5. Кузнецова Т.В. Новые квалификационные характеристики секретарей // Управление персоналом. 2000. № 2.
6. Розанова В. Психологические аспекты выбора секретаря современной фирмы // Управление персоналом. 2000. № 2.
7. Санкина Л. Секретариат – основное звено делопроизводственной службы // Управление персоналом. 2000. № 2.
8. Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала предприятия. Учебно-практическое пособие. М., 1998.
9. Филипов А.В. Работа с кадрами: психологический аспект. М., 1990.

Бубенщикова А.Ю.

Икрин Г.В.

Удовлетворенность трудом работников

Диагностического медицинского центра г. Екатеринбурга

Удовлетворенность трудом – эмоционально-оценочное отношение личности или группы к выполняемой работе и условиям ее протекания.

Актуальность проблемы удовлетворенности трудом вытекает из природы производственных отношений, необходимости формирования отношения к труду. Центральное место занимает вопрос, насколько человек удовлетворен своим трудом, от чего эта удовлетворенность зависит, какие ее предпосылки заложены в самой природе человека и в какой мере она зависит от социальных условий и от организации труда, стиля руководства.

Знание состояния удовлетворенности - неудовлетворенности трудом работников предприятия важно для управления трудовым коллективом. Оно позволяет выявить те сферы деятельности, которые требуют к себе внимания и своевременного принятия необходимого решения. Знание удовлетворенности