СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1 ХАРАКТЕРИСТИКА ОСОБЕННОСТЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОТБОРА 4

1.1 Методологические основы профессионального отбора 4

1.2 Специфика профессионального отбора в психолого-педагогических исследованиях 7

2 ПРИНЦИПЫ И МЕТОДЫ ОТБОРА ОПЕРАТОРОВ, ИХ ОБУЧЕНИЕ 13

2.1 Принципы и методы отбора операторов 13

2.2 Обучение операторов 15

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 23

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 25

ВВЕДЕНИЕ

В любой экономической системе набору сотрудников организации, в обязанности которых входит исполнение тех или иных производственных функций и задач, всегда уделялось и уделяется повышенное внимание.

Нужно быть объективным в вопросе того, что несмотря на эффективность и планируемую доходность той или иной деятельности, пробелы в организации подбора персонала, а также недостаточно проработанная система обучения сотрудников, которые поступают на работу на предприятие – так или иначе негативно сказывается на эффективности работы организации.

Работа оператора представляет собой важную составляющую в бизнес-процессах любой организации. То насколько эффективно осуществляется отбор специалистов на вакансии данной категории может как положительную, так и в отрицательную сторону сказаться на общих показателях деятельность любого субъекта хозяйствования.

Исходя из сказанного выше можно сделать вывод о том, что рассмотрение темы, заявленной как тема исследования в данной курсовой работе, представляется весьма важной и актуально задачей.

Целью данной курсовой работы является изучение вопросов профессионального отбора операторов, рассмотрение методов и средств отбора, а также вопросов обучения специалистов.

Для достижения поставленной цели, необходимо решить следующие задачи:

* рассмотреть методологические основы понятия «профессиональный отбор» и категорий смежных с ним;
* описать специфику профессионального отбора в отечественных психолого - педагогических исследованиях;
* провести рассмотрения специфики профессионального отбора в зарубежных психолого – педагогических исследованиях;
* описать принципы и методы отбора операторов;
* раскрыть вопросы, касающиеся обучения операторов.

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОСОБЕННОСТЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОТБОРА
   1. Методологические основы профессионального отбора

В качестве профессии рассматривается концептуальное понятие в профессиоведении. Из большого числе трактовок, которые даются данного понятию, в качестве наиболее полного можно выделить то определение, которое дается Е.А. Климовой. Согласно этому определения профессия представляет собой необходимую для общества, социально ценную и ограниченную в связи с наличием разделения труда область, к которой прилагаются физические и духовные силы человека. Данная область приложения физических и духовных сил дает ему возможность получения необходимых средств к существованию и развитию взамен того труда, который он затрачивает [1].

В том случае, когда выбирая профессию не учитывается хотя бы один момент, человек может в дальнейшем испытывать проблемы. Когда, например, человек выбирает такую профессию, которая, как потом выясняется, является для него совершенно не интересной или скучной, то подобная работа через определенный промежуток времени (несмотря на то, что она может хорошо оплачиваться) – превращается для человека в обузу и тягостную повинность. Учитывая тот факт, что люди проводят на работе значительную часть своей жизни, такой человек может вызвать только сочувствие (также ему можно рекомендовать обращение к профессиональному специалисту в области профконсультирования). Такому человеку остается только два пути. Первый – продолжать работать на нелюбимой работе, а второй – поменять работу и начать все заново.

Во избежание подобных ошибок, решение которые сопряжено в дальнейшем с большими трудностями для человека, существует определенный комплекс, который включает в себя меры, на основе которые оказывается помощь в вопросах, касающихся выбора профессии, а также осуществляется консультирования в вопросах подбора сотрудников для конкретной профессии.

Под профессиональной ориентацией принято понимать комплекс, включающий в себя взаимосвязанные экономические, социальные, медицинские, психологические и педагогические мероприятия, которые направлены на то, чтобы сформировалось профессиональное призвание, выявились способности, интересы, пригодности и иные факторы, которые влияют на вопрос выбора профессии или же на вопрос смены направления профессиональной деятельности. Работа, направленная на профессиональную ориентацию, несет в себе цель оказать помощь молодежи (в основном это являются представители общеобразовательных школ), а также тем людям, которые ищут работу – в вопросах, которые касаются выбора профессии или специальности, а также места учебы или работы исходя из того, какие склонности или интересы имеются у людей, а также каковы их психофизиологические особенности. Также в процессе профориентации учитывается складывающаяся конъюнктура на рынке труда [2].

Под профессиональным подбором и отбором принято понимать две формы профессиональной ориентации, чья сущность заключена в том, чтобы рекомендовать людям ту или иную конкретную профессию исходя из, с одной стороны, их интересов и возможностей, а с другой – требованиями той или иной профессиональной деятельности.

Под профессиональным отбором понимаю специализированную процедуру, связанную с изучением и вероятностной оценкой того, насколько люди пригодны для овладения той или иной специальностью, а также насколько они могут достигнуть необходимого уровня мастерства и успешно выполнить профессиональные обязанности в условиях, которые являются типовыми или же связанными с специфическими затруднениями. Принято выделять следующие четыре стороны при осуществлении профессионального отбора:

* медицинские;
* физиологические;
* педагогические;
* психологические [3].

Исходя из этого, сущность оценки того, насколько эффективно осуществляется профессиональный отбор, представляет собой социально-экономическое мероприятие. Что же касается методов – то они являются медико-биологическими и психолого-педагогическими. В качестве сущности, которая определяет психологический компонент, относящийся к профессиональному отбору, и также представляет собой его теоретическую основу можно представить вопросы, касающиеся диагностики, а также прогнозирования способностей. Это является причиной того, что такие категории как «психологический отбор» и «профессиональный отбор» представляются тождественными. Целесообразным является рассмотрение психологического отбора в качестве процесса и системы. К основным этапам, которые в своей реализации представляют собой психологический отбор, можно отнести мероприятия, связанные с извлечением и первичной обработкой той диагностической информации, которая является исходной и необходимой; также сюда можно отнести мероприятия, связанные с формулировкой прогнозов, которые принято увязывать со способностью к тому или иному виду деятельности, относящемуся к той или иной профессии, а также здесь необходимо принимать во внимание оценку того, насколько уровень обследуемых соответствует необходимому уровню пригодности; также рассматривается верификацию, которая относится к прогнозам, составляющимся на основании тех данных, которые характеризуют фактическую эффективность, касающуюся профессиональной деятельности отобранных лиц. В систему психологического отбора должен быть включен комплекс социальных диагностических методик, который является подтвержденным экспериментально. Также должны присутствовать необходимые технические средства и стандартизированная процедуры, на основе которой осуществляется обследование. Должны быть приемы, которые должны обобщать и интерпретировать исходную диагностическую информацию, на основе которые составляются прогнозы. Также необходимо присутствие показателей, которые указывают на профессиональную эффективность, равно как и критерии, способные оценить успешность деятельности, математические и логические аппараты на основе которых осуществляется верификация прогнозирования.

С понятием профессионального отбора тесно связаны понятия «профессиональный подбор», «профессиональное самоопределение», «профессиональное консультирование». Под профессиональным подбором понимается выбор лиц, которые с наибольшей вероятностью смогут успешно освоить данную профессию и выполнять связанные с ней трудовые обязанности.

Основная проблема обоснованного выбора профессии состоит в том, что самостоятельно определить профессиональную пригодность или непригодность подросток не может, поскольку в большинстве случаев он не имеет четких представлений ни о требованиях профессии, ни о собственных качествах и способностях [4].

Профессиональная консультация направлена на оказание психологической помощи людям в профессиональном самоопределении, планировании профессиональной карьеры, а также в прогнозировании трудностей профессиональной жизни. Выделяют три основные функции профконсультации: информационную, диагностическую, прогнозную. Профконсультация – это метод психологической помощи людям в решении проблем профессионального становления: профессионального самоопределения, профпригодности, профессиональной адаптации, реализации профессионально-психологического потенциала, профессионального роста, карьеры, профессиональной реабилитации, а также преодоления профессиональной стагнации, кризисов и конфликтов. Психологический смысл консультирования состоит в том, чтобы помочь человеку самому решить возникшие проблемы.

Таким образом, профессиональное консультирование направлено на решение проблем связанных с профессиональным самоопределением, выбором профессии, места работы, путей самореализации личности в профессиональном труде.

Профессиональное самоопределение – процесс, который охватывает весь период профессиональной деятельности личности: от возникновения профессиональных намерений до выхода из трудовой деятельности.

Климов выделяет два уровня самоопределения [5]:

* гностический (перестройка сознания и самосознания);
* практический (реальные изменения статуса человека).

Таким образом, качественный уровень профориентационной работы - одно из условий успешности трудовой адаптации работников. Профориентация, в том числе профотбор и профконсультирование, позволяет формировать взаимосвязи работников и организаций еще на стадиях, предшествующих непосредственной адаптации, проведение различных форм профориентации помогает обеспечить наибольшую сопряженность требований профессии и свойств личности.

* 1. Специфика профессионального отбора в психолого-педагогических исследованиях

Проблема профессионально-психологического отбора и подбора специалистов (кадров) возникла сравнительно в недалеком прошлом. Требования научно-технического прогресса поставили на рубеже XIX и XX веков перед психологией задачу профессионального отбора с учетом психологических особенностей человека. В начале XX в. немецкий психолог Г. Мюнстерберг впервые стал разрабатывать и использовать психологические тесты для оценки профессиональных способностей человека, развернув широкомасштабные исследования в области профессионального отбора. Известно, что этот период характеризуется и новыми веяниями в психологической науке. Отдельным ученым психологам удалось преодолеть некоторую ограниченность традиционной психологии, исследовавшей, в основном, общие закономерности психических процессов и свойств, абстрагируясь от их индивидуального содержания, и вплотную подошли к созданию новой ветви психологии - дифференциальной психологии или психологии индивидуальных различий. Эта отрасль психологии и стала своего рода научной основой исследований по профессионально-психологическому отбору.

Проблему профотбора научно обосновал американский ученый Ф. Парсонс. Среди характеристик профессионального выбора Ф. Парсонс выделял, прежде всего, осознанность (сознательность) и рациональность, которую он понимал как компромисс между способностями, интересами и ценностями индивида и возможностью их реализации в различных профессиях [6].

В русле именно этой теории был накоплен и проанализирован обширный профессиографический материал, разработаны классификации профессий, принципы и схемы проведения профессионального отбора и подбора в целях выявления степени соответствия человека требованиям профессии.

Кардинальные изменения в системе подбора произошли только в 20-е годы ХХ в., когда в промышленности стала широко применяться «тейлоровская» система организации труда. В основе концепции Тейлора лежала мысль о том, что управление людьми - ключевой вопрос организации труда и повышения его производительности. Особое внимание Тейлор уделял созданию системы поиска и отбора персонала, а также оценке профессиональной компетенции руководителя. По мнению Тейлора, на каждое рабочее место наиболее подходящие кандидатуры подбирает администрация (самостоятельный выбор рабочего места нежелателен). США, Германия, Франция на основе системы Тейлора разработали собственные системы подбора кадров.

Не менее важной научно-практической предпосылкой для исследований по психологическому отбору стало развитие концепции научной организации труда (НОТ), зародившейся впервые в США и принимавшей во внимание наряду с объективными факторами трудового процесса и человеческий фактор.В своей работе «Принципы научной организации труда» Тейлор в качестве предварительных условий такой организации, наряду с основательным изучением наилучшей механизации процесса труда, ставил именно психологический отбор рабочих.

Известно, что со временем задача по координированию не связанных между собой знаний прикладной психологии и научной организации труда выпала на долю психотехники - одной из главных отраслей психологической науки - психологии труда.

Развитие психотехники тесно связано с именами В. Штерна, Г. Мюнстерберга, Ф. Гизе и других западных психологов. Наряду с теоретической разработкой прикладной психологии, психотехники создавали различные тесты для профотбора или тесты «специальных» способностей. В этой работе выделялись следующие направления:

Первое направление (родоначальником которого был Г. Мюнстерберг) - осуществляло моделирование наиболее ответственных функций и операций той или иной профессиональной деятельности.

Второе направление, по которому развивались тесты «специальных» способностей, было аналитическим. Психологический анализ профессии завершался подбором «батареи» тестов, в которой каждый тест в той или иной степени соответствовал определенному требованию к человеку, предъявляемому данной профессией.

Психологический профессиональный отбор становился одним из основных рабочих направлений психотехники и нашел широкое применение в ряде стран - в США, Франции и особенно Германии (работы Г. Мюнстерберга по отбору водителей трамваев, телефонисток и т.п.).

В период первой мировой войны в Германии немецкие психологи Меде и Пиорковский провели в 14 лабораториях исследования 25 тысяч шоферов. Кроме того, тестовым исследованиям в процессе отбора подвергались лица, для отбора на специальности летчиков, артиллеристов и машинистов паровозов.

Во многих западных учебниках по управлению персоналом можно встретить обсуждение недостатков традиционного интервью. Ряд исследований убедительно продемонстрировали тот факт, что традиционное нестандартизованное интервью не обладает валидностью - слишком много субъективных факторов влияют на принятие решения по результатам собеседования. Чаще всего интервью становится бесполезным ритуалом: интервьюер изучает пособия о том, как провести собеседование, соискатель - как успешно выдержать его. В итоге на решение об отказе даже хорошему кандидату могут повлиять такие совершенно посторонние факторы как слабое рукопожатие, вспотевшие ладони кандидата, опоздание на собеседование, несвоевременный (с точки зрения нанимателя) вопрос об уровне оплаты, отсутствие контакта глазами во время беседы и т.п. Для обеспечения качественного применения психологических методов за рубежом существует хорошо развитая профессиональная инфраструктура, огромный ассортимент стандартизованных психологических тестов, специальные организации, которые разрабатывают тесты для общего использования или специально по заказу крупных компаний, обеспечивают все необходимые требования, следят за санкционированным использованием методик. Эти организации также предлагают специальный сервис по подсчету результатов тестирования и подготовке отчетов с интерпретацией (scoring service). В таком случае для компании, проводящей отбор нет необходимости покупать тест в полной комплектации, иметь своего сертифицированного специалиста для их использования, доказывать качество соблюдения всех необходимых процедур. Представители компании, соблюдая все необходимые условия, проводят только процедуру заполнения опросников или выполнения тестовых заданий, а потом передают эти данные специалистам для обработки и подготовки отчета. Развитие современных информационных технологий дает возможность предоставлять эти услуги с помощью факсимильной связи, электронной почты или в онлайновом режиме через Интернет. Такая форма работы позволяет, с одной стороны, компаниям-разработчикам накапливать банк данных результатов тестирования, постоянно совершенствовать методики, пересчитывая стандартизированные нормы для различных типов профессиональных выборок, улучшать психометрические свойства, а с другой стороны, они застрахованы от разглашения широкой публике данных о методах обработки и интерпретации. Одна из таких организаций - Институт Тестирования Личности и Способностей (IPAT), который находится в США, штат Иллинойс, и больше известен по имени своего основателя как Институт Кеттелла. IPAT был основан в 1949 году, чтобы разрабатывать и развивать методы психодиагностического тестирования и обеспечивать профессионалов необходимой методической литературой и услугами.

В заключение первой главы курсовой работы можно сделать следующий вывод.

В качестве профессии рассматривается концептуальное понятие в профессиоведении. Из большого числе трактовок, которые даются данного понятию, в качестве наиболее полного можно выделить то определение, которое дается Е.А. Климовой. Согласно этому определения профессия представляет собой необходимую для общества, социально ценную и ограниченную в связи с наличием разделения труда область, к которой прилагаются физические и духовные силы человека. Данная область приложения физических и духовных сил дает ему возможность получения необходимых средств к существованию и развитию взамен того труда, который он затрачивает.

В том случае, когда выбирая профессию не учитывается хотя бы один момент, человек может в дальнейшем испытывать проблемы. Когда, например, человек выбирает такую профессию, которая, как потом выясняется, является для него совершенно не интересной или скучной, то подобная работа через определенный промежуток времени (несмотря на то, что она может хорошо оплачиваться) – превращается для человека в обузу и тягостную повинность. Учитывая тот факт, что люди проводят на работе значительную часть своей жизни, такой человек может вызвать только сочувствие (также ему можно рекомендовать обращение к профессиональному специалисту в области профконсультирования). Такому человеку остается только два пути. Первый – продолжать работать на нелюбимой работе, а второй – поменять работу и начать все заново.

Во избежание подобных ошибок, решение которые сопряжено в дальнейшем с большими трудностями для человека, существует определенный комплекс, который включает в себя меры, на основе которые оказывается помощь в вопросах, касающихся выбора профессии, а также осуществляется консультирования в вопросах подбора сотрудников для конкретной профессии.

Под профессиональной ориентацией принято понимать комплекс, включающий в себя взаимосвязанные экономические, социальные, медицинские, психологические и педагогические мероприятия, которые направлены на то, чтобы сформировалось профессиональное призвание, выявились способности, интересы, пригодности и иные факторы, которые влияют на вопрос выбора профессии или же на вопрос смены направления профессиональной деятельности. Работа, направленная на профессиональную ориентацию, несет в себе цель оказать помощь молодежи (в основном это являются представители общеобразовательных школ), а также тем людям, которые ищут работу – в вопросах, которые касаются выбора профессии или специальности, а также места учебы или работы исходя из того, какие склонности или интересы имеются у людей, а также каковы их психофизиологические особенности. Также в процессе профориентации учитывается складывающаяся конъюнктура на рынке труда.

Под профессиональным подбором и отбором принято понимать две формы профессиональной ориентации, чья сущность заключена в том, чтобы рекомендовать людям ту или иную конкретную профессию исходя из, с одной стороны, их интересов и возможностей, а с другой – требованиями той или иной профессиональной деятельности.

Под профессиональным отбором понимаю специализированную процедуру, связанную с изучением и вероятностной оценкой того, насколько люди пригодны для овладения той или иной специальностью, а также насколько они могут достигнуть необходимого уровня мастерства и успешно выполнить профессиональные обязанности в условиях, которые являются типовыми или же связанными с специфическими затруднениями. Принято выделять следующие четыре стороны при осуществлении профессионального отбора:

* медицинские;
* физиологические;
* педагогические;
* психологические.

Исходя из этого, сущность оценки того, насколько эффективно осуществляется профессиональный отбор, представляет собой социально-экономическое мероприятие. Что же касается методов – то они являются медико-биологическими и психолого-педагогическими. В качестве сущности, которая определяет психологический компонент, относящийся к профессиональному отбору, и также представляет собой его теоретическую основу можно представить вопросы, касающиеся диагностики, а также прогнозирования способностей. Это является причиной того, что такие категории как «психологический отбор» и «профессиональный отбор» представляются тождественными. Целесообразным является рассмотрение психологического отбора в качестве процесса и системы. К основным этапам, которые в своей реализации представляют собой психологический отбор, можно отнести мероприятия, связанные с извлечением и первичной обработкой той диагностической информации, которая является исходной и необходимой; также сюда можно отнести мероприятия, связанные с формулировкой прогнозов, которые принято увязывать со способностью к тому или иному виду деятельности, относящемуся к той или иной профессии, а также здесь необходимо принимать во внимание оценку того, насколько уровень обследуемых соответствует необходимому уровню пригодности; также рассматривается верификацию, которая относится к прогнозам, составляющимся на основании тех данных, которые характеризуют фактическую эффективность, касающуюся профессиональной деятельности отобранных лиц. В систему психологического отбора должен быть включен комплекс социальных диагностических методик, который является подтвержденным экспериментально. Также должны присутствовать необходимые технические средства и стандартизированная процедуры, на основе которой осуществляется обследование. Должны быть приемы, которые должны обобщать и интерпретировать исходную диагностическую информацию, на основе которые составляются прогнозы. Также необходимо присутствие показателей, которые указывают на профессиональную эффективность, равно как и критерии, способные оценить успешность деятельности, математические и логические аппараты на основе которых осуществляется верификация прогнозирования.

С того времени, как началась перестройка, которая привела к тому, что упало производство и выросла безработица, практически не велась работа, которая касалась бы профессионального отбора. Службы, которые отвечали за данный вопрос были ликвидированы, а аппаратура и инструментарий оказались утерянные.

По мере того, как угасала государственная служба занятости, началась активизировались частные кадровые и рекрутинговые агентства. Данные организации представляют собой посредников, которые находятся между потенциальными работками и работодателями. Как правило, деятельность таких компаний имеет весьма мало черт, которые объединяли бы ее с профессиональным отбором. Существуют такие организации где и по сей день осуществляется донаучный метод оценки сотрудников. К таким методам можно отнести графологические, физиогномический и даже астрологический.

В странах СНГ такие факторы как повышение требований со стороны компаний, кризисные экономические явления, а также усиление конкуренции приводя к тому, что начинается осознание того, что простой «анкетный» отбор является недостаточным. В текущих современных условиях необходимым является осуществление кардинального улучшения качества услуг в области подбора и оценки персонала. Необходимо также проводить организационные исследования и прогнозировать эффективность деятельность тех или иных работников, а также в целом компании. Такие условия приводят к созданию практического запроса на технологические знания в области психологии, такие например к каким относятся знания, касающиеся вопросов психодиагностики.

1. ПРИНЦИПЫ И МЕТОДЫ ОТБОРА ОПЕРАТОРОВ, ИХ ОБУЧЕНИЕ
   1. Принципы и методы отбора операторов

В качестве первого принципа отбора следует назвать этапность.

Как один из наиболее перспективных способов на основе которые можно проводить отбор специалистов представляет трехэтапных способ.

В качестве первого этапа представляет процесс отбора, критерием которого выступают медицинские показатели. Та задача, которая ставиться на первом этапе является негативной. На данном этапе определяется непригодность тех или иных кандидатов на вакансию.

На втором этапе в процессе отбора должна определяться степень того, насколько тот или иной индивидуум является пригодным для того, чтобы выполнять профессиональные обязанности или для того, чтобы проходить обучение. Как основную трудность здесь выделяют необходимость того, что устанавливаемые критерии должны быть как можно более объективными. Имеет место изменение этих критерием в результате того, что на них оказывает влияние ряд условий. Среди подобных условий можно выделить факторы внешней среды, времени тренировки или обучения, которое является допустимым в тех или иных случаях. Исходя из сказанного имеет место быть необходимость делить весь контингент на следующие три группы:

* пригодные безусловно;
* пригодные условно;
* непригодные.

В категорию пригодных безусловно можно отнести тех лиц, выполнение которыми их профессиональных обязанностей будет успешным. К пригодным условно относятся следующие две группы. В первую группу входят те индивидуумы, у которых есть возможность справиться с возложенными на них обязанностями, но в их работе будет иметь место допущение ошибок, которые обуславливаются тем, что имеют место быть изменения, которые относятся к параметрам тех факторов, которые действуют на них. Ко второй группе можно отнести тех, кто нуждается в том, чтобы сроки обучения были увеличены, режимы тренировки изменены.

В оставшуюся категорию непригодных войдут те индивидуумы, чья деятельность в организации приведет к снижение эффективности и надежности, которой обладает система «человек-машина».

Третьим этапом проведения отбора является контрольный этап. На данном этапе необходимо своевременно выявить в совокупности проходящих обучения или уже приступивших к выполнению рабочих обязанностей таких индивидуумов, которые в связи с теми или иными изменениями, которые произошли в первоначальном состоянии и которые являются неблагоприятными – не имеют возможности выполнять возложенные на них обязанности. Также третий этап несет в себе цель определить точность и правильность предыдущих этапов на которых осуществлялся отбор и выявить их слабые стороны [1].

Второй принцип состоит в том, что отбор должен быть активным. Под активным отбором понимается: максимальное приспособление систем отображения и органов управления машины, с которыми взаимодействует человек, к его функциональным характеристикам; рациональная автоматизация ряда операций; разработка эффективных средств обучения; оптимизация режимов тренировки; внедрение средств повышения функциональных характеристик человека. Рядом исследований было показано, что путем специальной индивидуализированной тренировки можно существенно улучшить такие качества, как чувство времени, скорость реакции и др.

Изучение особенностей человека, как правило, основывается на использовании трех методических приемов: беседы, наблюдения и самоотчета.

1. *Метод беседы*.

Типовая схема беседы. Анкетные данные, анамнез, занятие родителей, состав, материальное положение семьи, особенности школьного периода (преобладающие интересы, здоровье, успеваемость, дисциплина). Характеристика трудовой деятельности (интерес к работе, темп, утомляемость, поощрения, взыскания, частота смены работы). Какие качества тренировались в процессе трудовой деятельности? Вид и форма труда, форма и объект тренировки, контакты с партнерами по работе. Употребление алкоголя, табака. Почему начал их употреблять? Какова реакция организма?

Направленность личности. Склонности и увлечения. Какие цели ставит перед собой в жизни? Участие в общественной работе. Чем охотнее всего занимается в свободное от работы время?

Характерологические особенности. Поведение в опасных, стрессовых ситуациях; эмоциональные особенности; время наступления физической усталости в процессе трудовой деятельности; организация системы восприятий; необходимость для продуктивной работы специальных условий.

Наличие или отсутствие резких конфликтов с другими людьми. В чем они выражаются? Как переносит необходимость ожидания: спокойно, нетерпеливо, с сильным раздражением?

Как переходит от одного вида деятельности к другому - легко или с трудом? Творческая инициатива и активность в работе, общественной деятельности. Поведение перед публичным выступлением. Есть ли специфические страхи? Как быстро успокаивается после волнения? Умение сохранять внешнее спокойствие. Критичность по отношению к себе. Как оценивает свои склонности, достоинства, недостатки?

Особенности памяти, мышления. Особенности модальности. Что лучше запоминается и сохраняется в памяти: числа, имена, смысловые сообщения?

Практический или теоретический склад мышления?

Ряд особенностей имеют беседы, направленные на выяснение социально - психологических вопросов.

2. *Метод наблюдения*.

1. Пассивный метод наблюдения. Экспериментатор проводит наблюдения за испытуемым в различных ситуациях, создаваемых самой жизнью.
2. Активный метод наблюдения. Этот метод называют еще "естественным экспериментом" или "ситуационным тестом".

Естественный эксперимент может играть большую роль в оценке эмоционально - волевых и мотивационных качеств человека.

Для повышения надежности получаемых таким образом материалов К. К. Платонов разработал метод независимых психологических характеристик.

Наиболее полную информацию дает тренажерный метод, поскольку он позволяет вести эксперимент по строгой программе, количественно оценить как поступающую к человеку информацию, так и ответные реакции человека, т.е. учитывать и регулировать большинство объективных факторов, определяющих поведение человека.

* 1. Обучение операторов

Можно сказать, что сфера применения отбора является ограниченной, в то же время обучения представляет собой универсальную категорию. Можно выделить большое число форм, которыми обладают повышение квалификации и производственное обучение. Среди этих форм можно выделить такие формы как:

* самообучение;
* школы новаторов производства;
* профессиональное обучение;
* бригадное и индивидуальное обучение.

Рассматривают два канала с помощью которых происходит организация основного притока и обучение новых квалифицированных рабочих кадров на производство. Первый канал имеет место, когда новые кадры подготавливаются непосредственно на предприятии. Вторым каналом является организация подготовки новых кадров по средствами системы профессионального обучения.кадры отбор

Для того, чтобы выявить те методы и пути обучения, которые являются в наибольшей степени эффективными, важно иметь представление о закономерностях, которыми характеризуется процесс овладения умениями, навыками и знаниями.

Общий смысл профессиональных знаний сводится к тому, что они представляют собой ту информацию, которая усваивается человеком за время прохождения им профессионального обучения или осуществления профессиональной деятельности. В качестве одного из свойств, которое касается тех знаний, которыми владеет оператор, и которое является существенным, можно выделить такую организацию знаний, которая позволяет легко переводить или трансформировать наглядные представления в понятия или же осуществлять обратный процесс – трансформировать понятии в наглядные представления.

Для того, чтобы сказанное было осуществлено – необходимо сочетать в обучающем процессе разные методики. Самым главным компонентом любого обучения является непосредственная активность самих лиц, проходящих обучение.

Тот факт, насколько надежными и эффективными являются действия оператора находится в зависимости не только то того, насколько полная и объективная система знаний у него имеется, но также и от того, насколько точно и своевременно он выполняет те действия, которые относятся к его трудовым функциям.

Те действия, которые являются доведенными до определенной совершенной степени их выполнения, осуществляются с легкостью, быстротой, экономичность, имеют наивысший результат и в то же время, их выполнение сопряжено с весьма небольшим напряжением. Подобные действия выполняются в практически автоматизированном режимы. В психологической науке такие действия носят название «навыки». Для того, чтобы они были сформированы, необходимо наиболее эффективное средство, которое заключается в упражнениях.

Психология различает следующие виды навыков, которые являются основными.

Первый вид навыков носит название сенсорно-перцептивных навыков, которые еще называются навыками восприятия. Ко второму виду навыков принято относить двигательные или моторные навыки, а также интеллектуальные навыки, которые функционируют в качестве приемов с помощью которых решаются те или иные задачи. Можно выделить следующие общие черты, которыми характеризуется любой процесс, связанный с формированием тех или иных навыков.

В качестве первой черты можно рассмотреть такой факт, что ряд элементарных движений объединяется в одно целое. Основой такого объединения совокупности элементов того или иного действия из чего осуществляется формирование целостного образования можно считать закон, описывающий формирование временных связей между нервами. Данный закон был впервые открыт И.П. Павловым.

В качестве особой формы, в которой проявляется рассматриваемая черта навыка рассматривается явления совмещение рядя различных функциональных действий во времени. В качестве примера данного явления можно рассмотреть процесс осуществления манипуляций элементами управления и одновременное ведение наблюдения.

В качестве второй черты можно рассмотреть тот факт, что постепенно устраняются лишние движения и уменьшается напряженность.

Третьей чертой является такой факт, что внимание перемещаться с процесса на результат осуществляемой деятельности. Когда то или иное упражнение только начинается, как правило, внимание индивидуума сконцентрировано на его собственных действиях. Далее, по прошествии определенного времени, внимание начинает быть направленный на результат, т.е. на объект.

В качестве четвертой черты можно рассмотреть такое явление, которое находит свое выражение в том, что формируется ритм, который относится к выполняемым действиям. Когда существует ритмичность деятельности, то человек, которые владеет навыком, может осуществлять свои трудовые функции в течении длительного времени, но утомления от такой работы не наступает.

Под пятой чертой понимается возможность приобретения весьма широкого спектра возможностей, позволяющих по воле самого работающего менять рабочий темп.

Можно выделить следующие основные этапы, которые можно наблюдать, когда имеет место быть процесс в результате которого формируется навык.

Первый этап – предварительный. Здесь человеком получаются знания о том, и чего состоит то или иное действие. Он узнает о том, какие существуют условия и орудия труда.

Второй этап принято называть аналитическим. На данном этапе осуществляется овладение определенными элементами, которые относятся к тому или иному действию.

Третий этап – синтетический. На данном этапе осуществляется объединение элементов в единое целое.

На четвертом этапе осуществляется закрепления действия. Также на этом этапе имеет место быть его автоматизация. Именно на этом этапе появляется возможно переключить внимание на результат с процесса. Здесь же начинается произвольное регулирование рабочего темпа [1].

В настоящее время применяется операционно - предметная система. Она предусматривает следующие педагогические меры воздействия:

а) словесная инструкция, б) показ правильных рабочих действий, в) проверка результатов. Важным моментом обучения является контроль не только результатов, но и самого хода освоения навыка.

Соответственно данным о трудностях освоения навыка выбирают и соответствующие меры: а) упражнения тренировочного характера, которые применяют в тех случаях, когда учащийся затрудняется в освоении требуемого ритма и концентрации внимания; б) упражнения обучающего характера, к которым прибегают в случаях, если учащийся недостаточно четко выполняет или пропускает предусмотренные инструкцией действия; в) применение срочной информации с помощью специальных приборов-информаторов - в том случае, когда учащийся затрудняется анализировать во время работы сигналы обратной связи, поступающие во время выполнения рабочих движений; г) психологически обоснованный инструктаж;

г) различные виды письменного инструктажа, которые применяются в том случае, когда при выполнении сложных операций учащийся затрудняется планировать последовательные рабочие действия.

Сформированные у оператора навыки существуют не изолированно друг от друга. Они неизбежно вступают во взаимодействие. Учет взаимодействия навыка особенно важен тогда, когда оператор, овладевший одним видом техники, начинает овладевать другим.

На базе знаний и навыков, относящихся к определенному виду деятельности, формируется умение человека работать.

Важнейшим для любого вида деятельности является умение работника самостоятельно планировать. Планирование оператором своей деятельности должно включать прогнозирование хода управляемого процесса и оценку вероятности возникновения тех или иных событий. Умению планировать свою деятельность можно и нужно учить каждого оператора. Оно является составной культуры труда.

Большое значение в процессе подготовки к сложным видам деятельности имеет формирование у оператора умения произвольно регулировать свои собственные состояния. Экспериментально показано, что в определенных условиях человек может научиться регулировать пульс, кровяное давление, мышечное напряжение и другие физиологические функции.

При подготовке операторов необходимо также сформировать и определенную систему качеств, таких, как эмоциональная устойчивость, самообладание и др. Также должны учитываться в организации обучения индивидуальные особенности каждого человека.

Под индивидуальным стилем деятельности понимается система способов, связанная с типологическими особенностями. Так, у лиц с инертной нервной системой формируется склонность не отрываться от начатой работы, пока она не будет доведена до конца. Человек подвижного типа максимально использует свои скрытые ресурсы.

При формировании индивидуального стиля деятельности проявляются два взаимосвязанных принципа. Один - максимальное использование возможностей, связанных с особенностями типа нервной системы; другой - компенсация тех свойств, которые могут быть неблагоприятны для данной деятельности.

Характеристика человека, умеющего работать: умение самостоятельно планировать, умение произвольно регулировать свои собственные состояния, эмоциональная устойчивость, самообладание.

В завершение второй главы курсовой работы можно сделать следующий вывод.

В качестве первого принципа отбора следует назвать этапность.

Как один из наиболее перспективных способов на основе которые можно проводить отбор специалистов представляет трехэтапных способ.

В таблице 1 рассмотрим уровни усвоения знаний операторами.

Таблица 1 – Уровни усвоения знаний операторами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень усвоения | Название уровня | Характеристика уровня |
| 0 (нулевой) | Понимание | Отсутствие у обучающегося опыта (знаний) в конкретном виде деятельности. Вместе с тем понимание свидетельствует о его способности к восприятию новой информации, т.е. о наличии обучаемости |
| 1 | Узнавание | Обучающийся выполняет каждую операцию деятельности, опираясь на описание действия, подсказку, намек (репродуктивное действие) |
| 2 | Воспроизведение | Обучающийся самостоятельно воспроизводит и применяет информацию в ранее рассмотренных типовых ситуациях, при этом его деятельность является репродуктивной |
| 3 | Применение | Способность обучающегося использовать приобретенные знания и умения в нетиповых ситуациях; в этом случае его действие рассматривается как продуктивное |
| 4 | Творчество | Обучающийся, действуя в известной ему сфере деятельности, в непредвиденных ситуациях создает новые правила, алгоритмы действий, т.е. новую информацию; такие продуктивные действия считаются настоящим творчеством |

В качестве первого этапа представляет процесс отбора, критерием которого выступают медицинские показатели. Та задача, которая ставиться на первом этапе является негативной. На данном этапе определяется непригодность тех или иных кандидатов на вакансию.

На втором этапе в процессе отбора должна определяться степень того, насколько тот или иной индивидуум является пригодным для того, чтобы выполнять профессиональные обязанности или для того, чтобы проходить обучение. Как основную трудность здесь выделяют необходимость того, что устанавливаемые критерии должны быть как можно более объективными. Имеет место изменение этих критерием в результате того, что на них оказывает влияние ряд условий. Среди подобных условий можно выделить факторы внешней среды, времени тренировки или обучения, которое является допустимым в тех или иных случаях. Исходя из сказанного имеет место быть необходимость делить весь контингент на следующие три группы:

* пригодные безусловно;
* пригодные условно;
* непригодные.

В категорию пригодных безусловно можно отнести тех лиц, выполнение которыми их профессиональных обязанностей будет успешным. К пригодным условно относятся следующие две группы. В первую группу входят те индивидуумы, у которых есть возможность справиться с возложенными на них обязанностями, но в их работе будет иметь место допущение ошибок, которые обуславливаются тем, что имеют место быть изменения, которые относятся к параметрам тех факторов, которые действуют на них. Ко второй группе можно отнести тех, кто нуждается в том, чтобы сроки обучения были увеличены, режимы тренировки изменены.

В оставшуюся категорию непригодных войдут те индивидуумы, чья деятельность в организации приведет к снижение эффективности и надежности, которой обладает система «человек-машина».

Третьим этапом проведения отбора является контрольный этап. На данном этапе необходимо своевременно выявить в совокупности проходящих обучения или уже приступивших к выполнению рабочих обязанностей таких индивидуумов, которые в связи с теми или иными изменениями, которые произошли в первоначальном состоянии и которые являются неблагоприятными – не имеют возможности выполнять возложенные на них обязанности. Также третий этап несет в себе цель определить точность и правильность предыдущих этапов на которых осуществлялся отбор и выявить их слабые стороны.

Можно сказать, что сфера применения отбора является ограниченной, в то же время обучения представляет собой универсальную категорию. Можно выделить большое число форм, которыми обладают повышение квалификации и производственное обучение. Среди этих форм можно выделить такие формы как:

* самообучение;
* школы новаторов производства;
* профессиональное обучение;
* бригадное и индивидуальное обучение.

Рассматривают два канала на с помощью которых происходит организация основного притока и обучение новых квалифицированных рабочих кадров на производство. Первый канал имеет место, когда новые кадры подготавливаются непосредственно на предприятии. Вторым каналом является организация подготовки новых кадров по средствами системы профессионального обучения.

Для того, чтобы выявить те методы и пути обучения, которые являются в наибольшей степени эффективными, важно иметь представление о закономерностях, которыми характеризуется процесс овладения умениями, навыками и знаниями.

Общий смысл профессиональных знаний сводится к тому, что они представляют собой ту информацию, которая усваивается человеком за время прохождения им профессионального обучения или осуществления профессиональной деятельности. В качестве одного из свойств, которое касается тех знаний, которыми владеет оператор, и которое является существенным, можно выделить такую организацию знаний, которая позволяет легко переводить или трансформировать наглядные представления в понятия или же осуществлять обратный процесс – трансформировать понятии в наглядные представления.

Для того, чтобы сказанное было осуществлено – необходимо сочетать в обучающем процессе разные методики. Самым главным компонентом любого обучения является непосредственная активность самих лиц, проходящих обучение.

Тот факт, насколько надежными и эффективными являются действия оператора находится в зависимости не только то того, насколько полная и объективная система знаний у него имеется, но также и от того, насколько точно и своевременно он выполняет те действия, которые относятся к его трудовым функциям.

Те действия, которые являются доведенными до определенной совершенной степени их выполнения, осуществляются с легкостью, быстротой, экономичность, имеют наивысший результат и в то же время, их выполнение сопряжено с весьма небольшим напряжением. Подобные действия выполняются в практически автоматизированном режимы. В психологической науке такие действия носят название «навыки». Для того, чтобы они были сформированы, необходимо наиболее эффективное средство, которое заключается в упражнениях.

Психология различает следующие виды навыков, которые являются основными.

Первый вид навыков носит название сенсорно-перцептивных навыков, которые еще называются навыками восприятия. Ко второму виду навыков принято относить двигательные или моторные навыки, а также интеллектуальные навыки, которые функционируют в качестве приемов с помощью которых решаются те или иные задачи. Можно выделить следующие общие черты, которыми характеризуется любой процесс, связанный с формированием тех или иных навыков.

В качестве первой черты можно рассмотреть такой факт, что ряд элементарных движений объединяется в одно целое. Основой такого объединения совокупности элементов того или иного действия из чего осуществляется формирование целостного образования можно считать закон, описывающий формирование временных связей между нервами. Данный закон был впервые открыт И.П. Павловым.

В качестве особой формы, в которой проявляется рассматриваемая черта навыка рассматривается явления совмещение рядя различных функциональных действий во времени. В качестве примера данного явления можно рассмотреть процесс осуществления манипуляций элементами управления и одновременное ведение наблюдения.

В качестве второй черты можно рассмотреть тот факт, что постепенно устраняются лишние движения и уменьшается напряженность.

Третьей чертой является такой факт, что внимание перемещаться с процесса на результат осуществляемой деятельности. Когда то или иное упражнение только начинается, как правило, внимание индивидуума сконцентрировано на его собственных действиях. Далее, по прошествии определенного времени, внимание начинает быть направленный на результат, т.е. на объект.

В качестве четвертой черты можно рассмотреть такое явление, которое находит свое выражение в том, что формируется ритм, который относится к выполняемым действиям. Когда существует ритмичность деятельности, то человек, которые владеет навыком, может осуществлять свои трудовые функции в течении длительного времени, но утомления от такой работы не наступает.

Под пятой чертой понимается возможность приобретения весьма широкого спектра возможностей, позволяющих по воле самого работающего менять рабочий темп.

Можно выделить следующие основные этапы, которые можно наблюдать, когда имеет место быть процесс в результате которого формируется навык.

Первый этап – предварительный. Здесь человеком получаются знания о том, и чего состоит то или иное действие. Он узнает о том, какие существуют условия и орудия труда.

Второй этап принято называть аналитическим. На данном этапе осуществляется овладение определенными элементами, которые относятся к тому или иному действию.

Третий этап – синтетический. На данном этапе осуществляется объединение элементов в единое целое.

На четвертом этапе осуществляется закрепления действия. Также на этом этапе имеет место быть его автоматизация. Именно на этом этапе появляется возможно переключить внимание на результат с процесса. Здесь же начинается произвольное регулирование рабочего темпа.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В любой экономической системе набору сотрудников организации, в обязанности которых входит исполнение тех или иных производственных функций и задач, всегда уделялось и уделяется повышенное внимание.

Нужно быть объективным в вопросе того, что несмотря на эффективность и планируемую доходность той или иной деятельности, пробелы в организации подбора персонала, а также недостаточно проработанная система обучения сотрудников, которые поступают на работу на предприятие – так или иначе негативно сказывается на эффективности работы организации.

Работа оператора представляет собой важную составляющую в бизнес-процессах любой организации. То насколько эффективно осуществляется отбор специалистов на вакансии данной категории может как положительную, так и в отрицательную сторону сказаться на общих показателях деятельность любого субъекта хозяйствования. Работа, направленная на профессиональную ориентацию, несет в себе цель оказать помощь людям, которые ищут работу – в вопросах, которые касаются выбора профессии или специальности, а также места учебы или работы исходя из того, какие склонности или интересы имеются у людей, а также каковы их психофизиологические особенности.

Под профессиональным подбором и отбором принято понимать две формы профессиональной ориентации, чья сущность заключена в том, чтобы рекомендовать людям ту или иную конкретную профессию исходя из, с одной стороны, их интересов и возможностей, а с другой – требованиями той или иной профессиональной деятельности.

Принято выделять следующие четыре стороны при осуществлении профессионального отбора:

- медицинские;

- физиологические;

- педагогические;

- психологические.

Исходя из этого, сущность оценки того, насколько эффективно осуществляется профессиональный отбор, представляет собой социально-экономическое мероприятие. Что же касается методов – то они являются медико-биологическими и психолого-педагогическими. В качестве сущности, которая определяет психологический компонент, относящийся к профессиональному отбору, и также представляет собой его теоретическую основу можно представить вопросы, касающиеся диагностики, а также прогнозирования способностей.

В качестве первого этапа представляет процесс отбора, критерием которого выступают медицинские показатели. Та задача, которая ставиться на первом этапе является негативной. На данном этапе определяется непригодность тех или иных кандидатов на вакансию.

На втором этапе в процессе отбора должна определяться степень того, насколько тот или иной индивидуум является пригодным для того, чтобы выполнять профессиональные обязанности или для того, чтобы проходить обучение. Как основную трудность здесь выделяют необходимость того, что устанавливаемые критерии должны быть как можно более объективными. Имеет место изменение этих критерием в результате того, что на них оказывает влияние ряд условий. Среди подобных условий можно выделить факторы внешней среды, времени тренировки или обучения, которое является допустимым в тех или иных случаях. Исходя из сказанного имеет место быть необходимость делить весь контингент на следующие три группы:

* пригодные безусловно;
* пригодные условно;
* непригодные.

Третий этап несет в себе цель определить точность и правильность предыдущих этапов на которых осуществлялся отбор и выявить их слабые стороны.

Можно сказать, что сфера применения отбора является ограниченной, в то же время обучения представляет собой универсальную категорию. Можно выделить большое число форм, которыми обладают повышение квалификации и производственное обучение. Среди этих форм можно выделить такие формы как:

* самообучение;
* профессиональное обучение;
* бригадное и индивидуальное обучение.

Рассматривают два канала на с помощью которых происходит организация основного притока и обучение новых квалифицированных рабочих кадров на производство. Первый канал имеет место, когда новые кадры подготавливаются непосредственно на предприятии. Вторым каналом является организация подготовки новых кадров по средствами системы профессионального обучения.

Общий смысл профессиональных знаний сводится к тому, что они представляют собой ту информацию, которая усваивается человеком за время прохождения им профессионального обучения или осуществления профессиональной деятельности. В качестве одного из свойств можно выделить такую организацию знаний, которая позволяет легко переводить или трансформировать наглядные представления в понятия или же осуществлять обратный процесс – трансформировать понятии в наглядные представления.

Для того, чтобы сказанное было осуществлено – необходимо сочетать в обучающем процессе разные методики. Самым главным компонентом любого обучения является непосредственная активность самих лиц, проходящих обучение.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

[1] Психология профессионального самоопределения: Учеб. пособие для студентов высш. пед. учеб. заведений/ Е.А. Климов. – М.: Академия, 2011. – 304с.

[2] Петровский А.В. О некоторых новых подходах к феноменам межличностных отношений/ Петровский А.В. – Психологический журнал, 2012. – Т2, №2 с. 37-44.

[3] Зайцев Г.Г. Управление персоналом: Учеб. пос. – СПб.: Изд-во "Северо-Запад", 2012. – 310с.

[4] Психологические факторы выбора профессии. Теория. Эксперимент. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2013. – 285 с.

[5] Пряжников Н.С., Пряжникова Е.Ю. Психология труда и человеческого достоинства. 4-е издание / Пряжников Н.С. – М.: Академия, 2013. – 480с.

[6] Зеер Э.Ф. Профориентология: Теория и практика/ Зеер Э.Ф. – Учеб. пос. – Екатеринбург, 2014.– 192с.