

Методы профотбора персонала в сфере сервиса

Научный руководитель – Десфонтейнес Лариса Григорьевна

Исмоилова Лалита Авазхоновна

Студент (бакалавр)

Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, Санкт-Петербург,
Россия

E-mail: ismoilova.lalita@mail.ru

В деятельности современного предприятия сферы сервиса основным фактором конкурентного преимущества является качество обслуживания клиентов. Успех фронт-персонала в обслуживании клиентов зависит от уровня развития профессиональных навыков, следования стандартам обслуживания клиентов, творческому подходу в работе с клиентами. Все эти профессионально важные качества формируются лучше и быстрее при наличии предрасположенности личности, способностей и определенных качеств личности. Следовательно, успех и конкурентные преимущества предприятия сферы сервиса закладываются на этапе отбора персонала. Однако времени на углубленное психологическое обследование претендентов на рабочие места у руководителей, как правило, не бывает. Специалисты психологи, также, не привлекаются. Поэтому отбором персонала занимаются управляющие или сами руководители предприятий. Опрос менеджеров гостиниц показал, что наиболее важными для профессиональной деятельности персонала качествами личности являются:

- гибкость, способность перестраивать стереотипы поведения;
- эмоциональная устойчивость, обеспечивающая бесконфликтность общения и стрессоустойчивость;
- ответственность за свои действия.

В психологии есть методы оценки персонала, не требующие большого количества времени. Одним из них является графологический анализ, который занимается выявлением связи между почерком и индивидуальными особенностями личности. В настоящее время методика интерпретации почерка получила достаточное распространение за рубежом. Верховный суд США в 1978 году признать законным использование графологии при приеме на работу [3]. В исследовании мы попытаемся определить, как можно применить графологический анализ в профотборе в сфере услуг.

Почерк должен быть такой же формой проявления личности, ее «подписью», как голос или выражение лица [2]. Этот метод при отборе персонала использует очень редко, хотя он может рассказать вам об особенностях человека, которого вы собираетесь нанять на работу.

Актуальность выбранной темы определяется активным развитием сферы услуг. Эпоха постиндустриального общества предполагает, что в сервисе будет трудоустроено большое количество населения. Эффективность деятельности персонала в сфере сервиса обусловлена работой бесконфликтных и коммуникабельных людей, которые смогут найти выход из любой стрессовой ситуации. Поэтому в практической деятельности администрации предприятий сферы сервиса востребована разработка методики отбора персонала, не занимающей много времени, которую может быстро провести и получить результат сам руководитель предприятия.

Проведение методики требует только несколько листов бумаги и написание автобиографии претендентом на должность. Для облегчения задачи, можно предложить переписать уже готовый текст.

Профессионально важные качества будут проявляться в написании следующим образом:

- конфликтность. Почерк у людей конфликтных напоминает интенсивную, плотную «массу», пространства между строками, словами или буквами либо мало, либо почти нет, также важен сильный нажим;
- коммуникативные способности выражаются в центрифугальных движениях, в достаточно высокой скорости письма, в живости штрихов, чувствуется свободная беглость и прогрессирующие движения. Форма букв подвижная, гибкая, цельная либо с тенденцией к округлости, самобытна, но не слишком нестандартна в сравнении с прописными буквами, щедрая. Текст просторно расположен на листе бумаги, организация свободная. Крупный почерк (более 3 мм) говорит об открытости, эмоциональности, такие личности легко находят общий язык с людьми, могут любого убедить в своей правоте. Они нужны для работы в контактной зоне с клиентом;
- склонность к теоретическому и практическому мышлению отражено в форме и структуре букв. О склонности к теоретическому мышлению говорит легкость штрихов, нажима, упрощенность и «поверхностность» формы, порой до схематичности. При преобладании практического мышления почерк, наоборот, подробен, обстоятелен, линии и буквы основательнее выписаны, тенденция скорее к лишним деталям, чем к их недостатку, могут подчеркиваться даже вспомогательные штрихи, связки между буквами;
- склонность человека к «вредным привычкам» проявляется в неоднородности почерка. В тексте много штрихов, нет постоянства в форме, размере и наклоне при в общем слабом нажиме, который показывает непредсказуемые и неестественные перепады. Форма скорее аморфна, чем просто небрежна, не имеет внутреннего стержня [1];
- ответственность можно оценить по мелкому почерку (меньше 3 мм). Владелец мелкого почерка - человек сдержанный, расчетливый, скрытный и замкнутый. Ему можно доверять ответственную работу, так как он умеет полностью концентрироваться на деле.

Методика графологического анализа направлена на облегчение системы приема на работу. Методика позволяет быстро, с достаточной вероятностью определить одни из главных характеристик, которыми должен обладать работник в сфере обслуживания. Методика поможет работодателю не тратить время на долгие собеседования и объективно оценить необходимые профессиональные качества кандидата на должность.

Источники и литература

- 1) Гольдберг И. И., Секреты почерка, 2008.
- 2) Кравченко В.И., Графология: характер по почерку, 2006.
- 3) Псифактор.орг: <http://psyfactor.org/lib/libin.htm>