Федеральное агентство по образованию

государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Челябинский государственный университет»

Институт психологии и педагогики

Кафедра психологии

**ОТЧЕТ**

**ПО УЧЕБНО-ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ**

**ПРАКТИКЕ**

В период с 3 по 21 сентября 2007 года.

Место прохождения: ООО «Сиб-траст»,

г.Миасса Челябинской области

Специализация психология менеджмента

Выполнила:

Неволина В.В..

Группа ППЗ-601

Проверил:

Бозаджиев В.Л.

Челябинск 2008.

Содержание

1. Введение
2. Роль и место психолога в организации
3. Выполненная работа:

3.1. Изучение документов

3.2. Кадровое делопроизводство

3.3. Отбор персонала

3.4. Проведение тренинга

3.5. Адаптация персонала

3.6. Деловая оценка персонала

1. Заключение
2. Список литературы
3. Приложения

**1.Введение.**

Практика – одна из важнейших составляющих профессиональной подготовки студента. Практика является составной частью основной образовательной программы высшего профессионального образования.

С 3 по 21 сентября 2007 года я проходила учебно-ознакомительную практику на базе ООО «Сибтраст» по специализации «менеджер по персоналу».

Цель данной практики — углубить и закрепить научно-теоретические знания по выбранной специальности, выработать навыки практической и частично исследовательской работы, ознакомиться с системой практической работы психолога.

На период прохождения практики передо мной стояли следующие задачи:

* развитие и укрепление интереса к избранной профессии психолога;
* закрепление, углубление и обогащение специальных знаний в процессе их использования при решении конкретных учебно-психологических задач;
* формирование профессионально-значимых качеств личности психолога, потребности в психологическом самообразовании; уточнение представления о роли и месте психолога, его Я-концепции как в процессе профессиональной подготовки, так и в практической деятельности;
* формирование профессиональных знаний, умений и навыков;
* формирование социально-профессиональных компетенций;
* формирование творческого исследовательского подхода к профессиональной психологической деятельности;
* ознакомление с инструментарием, методами организации и проведения психологического исследования;
* приобретение понятий о возможностях применения психологических знаний в различных областях общественной практики;
* ознакомление с этическим кодексом практического психолога.

*Конкретные задачи учебно-ознакомительной практики:*

- получить целостные представления об образовании как особой сфере социокультурной и психолого-педагогической практики, о работе в образовательных, консультационно-психологических и иных учреждениях, реализующих программы дошкольного и школьного образования;

- ознакомиться с работой практического психолога на предприятиях, в учреждениях и других организациях социально-экономической сферы;

- ознакомиться с функциональными обязанностями, планом работы психолога, документами, регламентирующими его профессиональную деятельность, условиями работы;

- изучить и проанализировать социально-психологическую ситуацию в коллективе, где проходит практика. При наличии штатного психолога оказать помощь в проводимой работе;

- ознакомиться с психологической службой в организации, учреждении. При отсутствии таковой, попытаться обосновать её необходимость, задачи и место в структуре организации, учреждения;

- ознакомиться с современными методами поиска, обработки и использования профессиональной информации, её применения в процессе психодиагностики;

- получить представление о психологических критериях применения информационных технологий в профессиональной деятельности.

*Руководителем* практики была Нестерова Галина Яковлевна, занимающая должность менеджера по персоналу в данной организации в течение 3-х лет. Общий стаж работы Нестеровой Г.Я. в области управления персоналом составляет 21 год.

Компания ООО «Сиб-траст», на базе которой я проходила практику, занимается реализацией топливовпрыскивающей аппаратуры, являясь региональным представителем Алтайского завода прецизионных изделий. Основным персоналом данной организации являются специалисты по продажам, работа с которыми является доминирующей частью деятельности менеджера по персоналу.

**2. Роль и место психолога в организации.**

Главная задача деятельности психолога Нестеровой Г.Я. в данной компании является набор профессиональных сотрудников и дальнейшая работа с ними в штате организации.

Менеджер по персоналу занимает одну из ведущих должностей в данной организации, так как эффективная работа с персоналом определяет будущий успех деятельности организации в целом. В данной компании вопросам персонала уделяется достаточное количество времени и финансов. Руководство компании весьма близко знакомо со всеми работниками организации, поэтому здесь большое внимание уделяется проблеме «текучести» кадров. Значительная роль психолога в ООО «Сиб-траст» определяется разработкой и внедрением корпоративной культуры. Коллектив компании небольшой, но очень сплоченный, что диктует слаженную работу всех сотрудников. Корпоративные мероприятия планируются с учетом пожеланий всех членов трудового коллектива и проводятся в обязательном порядке по всем праздникам (в том числе отмечаются и дни рождения сотрудников компании с участием руководства).

**3.Выполненная работа**

**3.1.**Во время практики первым делом я ознакомилась с должностной инструкцией менеджера по персоналу. В соответствии с ней обязанностями менеджера по персоналу являются:

1. планирование своей деятельности на полугодовой, ежеквартальной и ежемесячной основе; полугодовой, ежеквартальный и ежемесячный планы отличаются степенью детализации заданий и конкретизацией сроков их выполнения. Каждый из планов разрабатывается в обязательной увязке с бюджетом Службы Персонала на соответствующий период.
2. изучение и анализ конъюнктуры рынка труда; ежеквартальное предоставление письменного аналитического обзор-отчета для руководства по уровням и системам оплаты труда аналогичных должностей в аналогичных компаниях;
3. осуществление поиска персонала — как собственными силами, так и (при наличии выделенного соответствующего бюджета) во взаимодействии с государственными и частными структурами по подбору персонала.
4. проведение предварительной работы с претендентами на вакантные должности (анкетирование, первичные собеседования и так далее). Выявляение наиболее перспективных, рекомендация их для последующего собеседования с Руководством Компании.
5. проведение адаптационных мероприятий в отношении новых сотрудников: знакомство с Предприятием, Правилами внутреннего трудового распорядка, неформальными правилами, ценностями и бизнес-обычаями Компании. Контроль хода, полноты и качества реализации «Плана вхождения в должность» новых сотрудников.
6. Организация подготовки и проведение ежегодной профессиональной Аттестации сотрудников Предприятия. Разработка планов, программы аттестации, графиков.
7. На постоянной основе ведение мониторинга социально-психологической атмосферы в коллективе, проводение анализа деловых, функциональных, морально-психологических качеств сотрудников. Особое внимание уделяется достаточности мотивации персонала, его удовлетворенности условиями и качеством работы, его лояльности и управляемости.
8. разработка планов целевого обучения и тренингов персонала. Обеспечение выполнения утвержденного «Плана».
9. Осуществление контроля за состоянием трудовой дисциплины работников Предприятия, соблюдением работниками Правил внутреннего трудового распорядка, проводение необходимой работы по укреплению трудовой дисциплины.
10. Консультирование Руководство Предприятия по всем вопросам, связанным с персоналом.
11. Консультирование (при необходимости — совместно с Юристом Предприятия) работников по вопросам трудового права и норм социальной защиты.
12. Контроль (совместно с Юристом Предприятия) соблюдения норм трудового законодательства в работе с персоналом, обеспечение кадровых решений по текущим проблемам и вопросам.
13. Разработка Положений о персонале, трудовых договоров в соответствии с требованиями государственных органов, нормами и правилами, принятыми на Предприятии. Согласует указанные документы с Юристом Предприятия.
14. Осуществление кадрового учета и ведение кадрового делопроизводства на Предприятии в соответствии с требованиями Законов и государственных стандартов.
15. Формирование и ведение личных дел сотрудников, своевременное внесение в них необходимых изменений.
16. Заполнение, учет и хранение трудовых книжек, производение подсчета трудового стажа. Справки о настоящей и прошлой трудовой деятельности сотрудников Предприятия.
17. Осуществление воинского учета призывников и военнослужащих запаса, работающих на Предприятии.
18. Ведение архива личных дел, подготовка документов по истечению установленных сроков текущего хранения к сдаче на государственное хранение.
19. В марте и сентябре совместно с Директором составляет графики отпусков. Ведет учет предоставления отпусков работникам.
20. Изучение движения кадров, выявление причин текучести кадров, разработка мероприятий по их устранению.
21. Разработка предложений по совершенствованию организационной и кадровой структуры Службы.
22. Обеспечение режима сохранения коммерческой тайны. Соблюдение полной конфиденциальности сведений, которые стали ему известны в процессе работы:

       Информация о товарооборотах и условиях оплаты с Клиентами и Поставщиками.

      Информация об оформлении и содержании внутренней финансовой документации Компании.

      Сведения о личных адресах и телефонах Руководителей и сотрудников.

      Размер личной заработной платы

      Другие сведения, составляющие коммерческую тайну Компании

Дальнейшее мое внимание было направлено на изучение системы управления персоналом. Она включает в себя руководителя организации (управление всем персоналом в целом) и менеджера по персоналу, который управляет планированием, наймом, учетом персонала и трудовыми отношениями в коллективе.

В ходе ознакомления с документацией мне были предоставлены оперативные планы работы с персоналом.

Для разработки оперативного плана работы с персоналом необходимо с помощью специально разработанных анкет собрать следующие данные:

* о постоянном составе персонала (имя, отчество, фамилия, место жительства, возраст, время поступления на работу и т.д.);
* о структуре персонала (квалификационная, половозрастная, национальная структура; удельный вес инвалидов, удельный вес рабочих, служащих, квалифицированных рабочих и т.д.);
* о текучести кадров;
* о потере времени в результате простоев, по болезни;
* о продолжительности рабочего дня (полностью или частично занятые, работающие в одну, несколько смен или ночную смену, продолжительность отпусков);
* о зарплате рабочих и служащих (структура зарплаты, дополнительная заработная плата, надбавки, оплата по тарифу и сверх тарифа);
* об услугах социального характера, предоставляемых государством и правовыми организациями (расходы на социальные нужды, выделяемые в соответствии с законами, тарифными договорами, добровольно).

Анкеты следует составлять таким образом, чтобы наряду с производственными целями они могли служить и кадровому планированию.

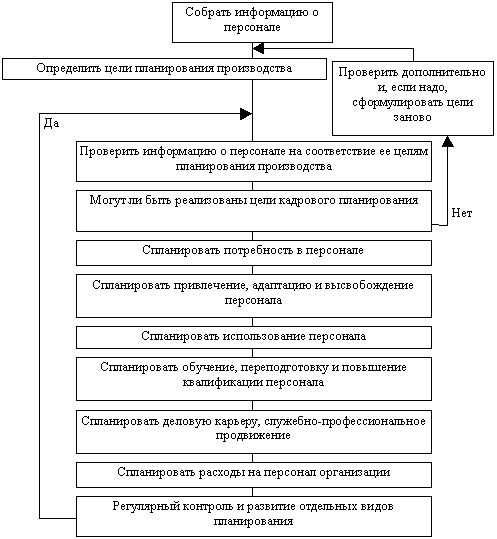


Рис.1. Структура типового оперативного плана работы с персоналом в организации

**3.2.**Следующим этапом в освоении деятельности менеджера по персоналу было ведение кадрового делопроизводства. По данной теме мною были изучены следующие нормативные документы:

1. ГОСТ 16486-83 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».
2. ГОСТ Р 6.30-97 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации» Требования к оформлению документов».

Также в пользование прилагалась программа «Консультант плюс» и Интеренет-ресурсы.

Я принимала участие в оформление всей трудовой документации: личные карточки, приказы о приеме, отпуске, увольнении, трудовые книжки, трудовые договоры, личные дела и пр. Такая «бумажная» работа занимает довольно большую часть рабочего времени менеджера по персоналу и зачастую откладывается из-за наличия других важных дел.

**3.3.**Отбор персонала в данной организации занимает не так много времени как кадровое делопроизводство, так как «текучесть» кадров в данной организации не высокая. Но тем не менее, данный вид деятельности менеджера по персоналу занимает также достаточный объем из его обязанностей. Основными вакантными должностями на период моей практики были менеджеры по продажам. Также мы искали претендентов на должность офис-менеджера, так как предыдущая работница вышла в декретный отпуск.

Отбор персонала заключался в оформлении заявки на подбор специалистов, размещении объявлений о вакансиях, оформлении анкет соискателей, анализ анкет, тестирование соискателей, анализ результатов тестирования, устное собеседование, подведение итогов собеседования, выбор кандидатов на повторное собеседование с руководством компании и обратная связь с соискателями.

Так как должность менеджера по продажам не заключает в себе требований к высоким профессиональным умениям и навыкам и узкой специализации образования, а больше требования к личностным качествам, то претендентами на данную должность является широкий круг людей. Соответственно и время, потраченное на отбор наилучших претендентов на должность менеджера по продажам, занимает большую часть времени поиска персонала. Для тестирования соискателей проводились тесты: «Проверяем менеджеров по продажам» для «отсева» некомпетентных претендентов. На следующем этапе отбора проводилось тестирование личности по методике FPI (форма В). Использовалась электронная версия программы тестирования. Особое внимание уделялось шкалам общительности и застенчивости, экстроверсии-интроверсии и эмоциональной лабильности. Данным качествам уделялось особое внимание, так как они являются доминантными в условиях работы менеджера по продажам.

Также при собеседовании проводилось интервью, метод проблемной ситуации и анализ документов (опыт работы, проверка рекомендаций и пр).

Собеседование на должность офис-менеджера проводилось только с использованием беседы.

**3.4.**На 14 сентября было назначено проведение тренинга для менеджеров по продажам «Искусство продаж». Мною был изучен план тренинга, проверены в наличии все необходимые методические материалы.

*Цель тренинга:*

Формирование навыков успешного взаимодействия с клиентами в процессе продажи.

*Основная форма  работы* – ролевые игры, имитирующие ситуации взаимодействия с клиентом.

*При проведении тренинга продаж решаются следующие задачи:*

1. Расширение и уточнение видения собственных целей и мотивов продавцов в контексте стратегических целей своей компании.

2. Овладение технологиями и методами проведения эффективных деловых коммуникаций, техник продаж.

3. Формирование у менеджеров навыков самопрезентации, презентации предприятия, установления деловых контактов, работы с возражениями, завершения сделки.

4. Развитие коммуникативных способностей участников тренинга.

5. Формирование у менеджеров установок на конструктивное взаимодействие с клиентами при решении рабочих задач.

6. Отработка и закрепление на практике полученных знаний и навыков.

Программа тренинга дана в приложении

Я наблюдала за работой психолога с обучаемой группой. Участники тренинга были очень активны и инициативны, в конце тренинга были подведены итоги и сделан анализ. Особых проблем не возникло, участники не устали, так как тренинг занял не больше 3 часов, но время было эффективно распределено, задания были интересными, не утомляли.

**3.5.**После принятия новых сотрудников на работу, менеджер по персоналу занимается его адаптацией.

В данной организации менеджер по персоналу имеет подробный план адаптации сотрудника к новой организации и к новому коллективу. Каждому новому сотруднику устанавливается испытательный срок, в течение которого обычно и происходит процесс адаптации. На период испытательного срока новый сотрудник прикрепляется к руководителю, который заполняет индивидуальный план испытательного срока сотрудника.

**3.6.** В конце практик я ознакомилась с процессом деловой оценки сотрудников. Была проведена оценка сотрудника, закончившего испытательный срок, а также еще 3х работников, проработавших чуть более полугода.

Для оценки были использованы:

-*метод градации*

При методе градации оценщику предлагается шкала с балльным определением значений показателей, причем эти баллы представляют степень выраженности показателя. Пример использования метода градации проиллюстрирован ниже

Показатель: соблюдение установленных сроков





1 2 3 4 5

Градация проводилась по таким показателям как: сроки выполнения заданий, объемы продаж, сотрудничество, коммуникабельность, эффективность телефонных переговоров, своевременность выполнения заказов, сроки выполнения отчетной документации и др.

-*метод альтернативных характеристик* отличается от предыдущего тем, что он не использует систематизированные способы измерения. Оценщику предлагается перечень высказываний об образе сотрудника. Оценщик отмечает соответствие или несоответствие конкретного высказывания этому образу. Пример такого перечня приведен ниже:

Сотрудник:

* соблюдает все сроки
* имеет сложности при координации различных задач
* чувствительно реагирует на критику
* работает больше, чем требуется
* нелегко находит контакт с внешним окружением
* в условиях дефицита времени работает безошибочно
* составляет четко структурированные отчеты (сообщения и т.п.)

-*анализ документов* (статистика по объемам продаж на каждого сотрудника).

**4. Заключение**

Во время прохождения практики я ознакомилась с практической работой менеджера по персоналу. Его роль в организации очень велика, а работа весьма трудоемка. Персонал требует много внимания, так как здесь привлекается человеческий фактор. Каждая организация имеет свою корпоративную культуру, поэтому менеджер по персоналу должен разрабатывать методы работы в соответствии с ней. Каждый аспект работы (адаптация, оценка, отбор и т.п.) требует большого количества времени, труда, проверок и контроля прежде, чем какой-то метод работы зарекомендует себя как эффективный. Для наибольшей эффективности менеджер по персоналу планирует свою работу. Но наибольшее количество трудового времени уходит на отбор персонала и кадровое делопроизводство, соответственно на психологическую работу с персоналом времени остается меньше.

Практика послужила для меня начальным пунктом для дальнейшего занятия психологией менеджмента, как будущей моей профессией. С помощью практики я реализовала свои навыки и способности к дальнейшей деятельности, применила теоретические знания на практике (тесты, методики оценки и адаптации и пр.), углубила «багаж» знаний по выбранной специальности.

**Список литературы:**

1. Бозаджиев В.Л. Практика студентов: Учебно-методические рекомендации по прохождению практики студентами, обучающимися по специальности ,,Психология”. – Челябинск: Изд-во «Фрегат», 2006.
2. С.В. Манаев, Ю.Л. Горковенко. Адаптация новых сотрудников: роли, функции, назначение//[Управление персоналом. №11-12, 2001](http://www.top-personal.ru/is.nsf/Display?OpenAgent&pagename=mag_list.html&root_id=mag_up)
3. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: учеб.пособие. М.: 1999.
4. Горбатова Е.А. Теория и практика психологического тренинга. Изд-во: Речь. М.:2008.

Индивидуальны план:

1. Место прохождения практики — ООО «Сиб-траст», г. Миасс Челябинской обл.

2. Задачи практики:

* Ознакомиться с общими задачами, решаемыми организацией, местом психолога в данных условиях
* Установление личного и делового контакта со штатным психологом
* Изучение документов, регламентирующих деятельность психолога условиях работы на данном месте
* Наблюдение за работой психолога
* Оказание практической помощи психологу в изучении, анализе психических явлений
* Участие в выработке предложений и рекомендаций должностным лицам

3.Мероприятия практики:

|  |  |
| --- | --- |
| 3-7 сентября | Знакомство с учреждением, штатным психологом, документами, деятельностью, участие в кадровом делопроизводстве |
| 10-14 сентября | Наблюдение за деятельностью психолога и участие в ней, обработка результатов |
| 17-21 сентября | Интерпретация результатов исследований, выработка предложений, получение характеристики, оформление отчета |

4. Консультации:

24-25 сентября - итоговые консультации с руководителем

Челябинский государственный университет

Институт психологии и педагогики

Кафедра психологии

**ДНЕВНИК**

**УЧЕБНО-ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ**

В период с 3 по 21 сентября 2007 года.

Студентки Неволиной В.В. группа ППЗ-601.

Руководитель практики Нестерова Галина Яковлевна,

менеджер по персоналу.

Челябинск 2008.

Рабочие записи во время прохождения учебно-ознакомительной практики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Краткое содержание выполненных работ | Подпись руководителя |
| 3 сентября | Знакомство с организацией, менеджером по персоналу, должностными обязанностями менеджера по персоналу, установление личного и делового контакта с руководителем практики, изучение состава системы управления персоналом, знакомство с содержанием оперативного плана работы с персоналом. |  |
| 4 сентября |
| 5 сентября | Ознакомление с условиями работы менеджера по персоналу, его планируемыми работами на период прохождения практики, участие в кадровом делопроизводстве: заполнение личных карточек рабочих, форма Т-2, набор на компьютере приказов об отпуске и прием на работу, заполнение трудовых книжек. |  |
| 6 сентября |
| 7 сентября | Оформление заявки на подбор специалистов, размещение объявлений о вакансиях, участие в оформление анкет для соискателей, ксерокопирование анкет. |  |
| 10 сентября | Наблюдение за собеседованием с соискателем на вакантную должность менеджера по продажам, тестирование соискателей, анализ анкет соискателей, обсуждение результатов собеседование, высказывание предположений о профессиональности и личности соискателей. |  |
| 11 сентября | Помощь в обработке результатов тестирования, участие в подведении итогов по собеседованиям, выбор кандидатов для повторного собеседования, обратная связь с соискателями. |  |
| 12 сентября | Подготовка к предстоящему тренингу «Искусство продаж», оформление методических материалов, кабинета, где будет проводиться тренинг, оформление объявления о тренинге. |  |
| 13 сентября |
| 14 сентября | Участие в проведении тренинга, анализ результатов |  |
| 17 сентября | Прием на работу нового сотрудника (менеджер по продажам), наблюдение за беседой при приеме, ознакомление нового сотрудника с Правилами внутреннего трудового распорядка, ознакомление с должностными обязанностями, оформление трудового договора с работником и договора материальной ответственности, снятие копий документов, оформление личного дела |  |
| 18 сентября | Знакомство с личным планом адаптации сотрудника и планом развития карьеры. |  |
| 19 сентября | Ознакомление с программами деловой оценки персонала, направлениями деловой оценки, изучение методики, определение времени и места проведения оценки, формирование оценочной комиссии |  |
| 20 сентября | наблюдение за проведением методики оценки персонала, обсуждением результатов оценки с работниками, участие в принятии решения по итогам оценки. |  |
| 21 сентября | Получение характеристики, анализ данных для оформления письменного отчета |  |