

Профессиональная надежность персонала сервисных центров автомобильных компаний

Представлены результаты научного исследования психологических предикторов профессиональной надежности персонала сервисных центров на примере мастеров-консультантов в интересах обеспечения с позиций психологии труда и эргономики конкурентного преимущества сервисных систем автомобильных концернов на российском рынке услуг; приведен перечень психодиагностических методик, описаны результаты корреляционного анализа полученных эмпирических данных.

Ключевые слова: эргономика, профессиональная надежность, автомобильные компании, сервисные центры, профессиография, отбор.

S.N. Fedotov

Professional reliability of service center personnel of automotive companies

The results of the scientific investigations of psychological predictors of personnel professional reliability in service centers by the example of master-consultants in the interests of assurance from the point of view of labor psychology and ergonomics of service system competitive advantage of motor car trusts in the Russian market of services are presented.

Keywords: ergonomics, professional reliability, motor car companies, service centers, profession-graphy, selection.

Введение

Автомобильный бизнес является одной из важных составляющих экономики России. Сфера по обслуживанию клиентов в области автомобильного бизнеса динамично развивается. По оценкам экспертов автомобильный бизнес в России будет стабильно развиваться, но основной рост обеспечит послепродажное обслуживание автомобилей. Востребованы будут специальности, связанные с ремонтом и обслуживанием – автомеханики, мастера-приемщики (консультанты), руководители сервисных станций, специалисты по послепродажному обслуживанию. Анализ связи между типом восприятия и успешностью обучения водителей в автошколах.

1. Эргономическое обеспечение профессиональной надежности мастеров-консультантов сервисных центров

Соответственно, самые востребованные сегодня – не управленцы, не финансисты, а автомеханики, утверждает Р. Тарусин, директор по персоналу международного автомобильно-

го холдинга «Атлант-М». Бизнес развивается, усложняются технологии, а уровень подготовки персонала оставляет желать лучшего [9].

Все более актуальной становится проблема профессиональной надежности сотрудников компаний, в том числе, на наш взгляд и мастеров-консультантов сервисных центров автомобильных компаний.

Под профессиональной надёжностью персонала автосервисных центров мы будем понимать развивающееся системное профессиональное качество, характеризующее способность сохранять нормативно заданные параметры профессиональной деятельности независимо от складывающихся условий. При этом психологическая оценка профессиональной надёжности персонала – логический вывод о развитии надёжности профессионала в условиях восхождения к вершине мастерства на всем протяжении его служебной карьеры.

Как известно, в рамках психологического обеспечения профессиональной надежности сформировать общее представление о различных областях трудовой деятельности, обосновать общие требования к личности, необходимые для эффективной работы на конкретном

месте, разработать модель деятельности специалиста можно на основе профессиографического исследования.

В проанализированной нами совместно с О.В. Чернышовой литературе не встретилось профессиографическое описание такой специальности как мастер-консультант сервисного центра автомобильной компании. Каждая кадровая служба или учебный центр решает данную проблему самостоятельно, часто используя перечень требований без какого-либо критического его осмысления [11].

При этом следует отметить, что принципы профессиографии были сформулированы К. К. Платоновым [7]. Это принципы: комплексности, целенаправленности; принцип личностного подхода; принцип надежности (требования к помехоустойчивости личности); принцип дифференциации, предусматривающий различные специальности, входящие в данную профессию, и принцип типизации были детализированы в одном из изобретений (Патент России 1068975) [3], в соответствии с которым подготовлены сборники профессиограмм для профессионального просвещения молодежи [4].

В соответствии с методикой профессиографического исследования, приведенной в наших работах [10, 11], были получены с использованием экспертного метода данные о психологических факторах, оказывающих влияние на профессиональную мастерство-консультантов. Полученные эмпирические данные позволили выделить психологические факторы, имеющие отношение к следующим сферам: когнитивная, коммуникативная, эмоциональная, волевая и характерологическая.

Анализ полученных данных показывает, что наиболее высокие экспертные оценки имеют такие психологические характеристики, как выраженные познавательные потребности; продуктивность и оперативность мышления; способность внести новое в процесс обслуживания клиентов и организации ремонта автомобилей; высокая коммуникабельность; умение обходить «острые углы», улаживать конфликты; высокая эмоциональная устойчивость в конфликтных ситуациях; способность устанавливать эмоционально насыщенные деловые отношения с людьми и позитивное отношение к ним; способность понимать эмоции других людей, естественность собственных эмоциональных проявлений; способность к осознанию и распознаванию собственных эмоций, а также к контролю внешних проявлений своих эмоций; высокий

уровень субъективного контроля и адекватная самооценка; развитая мотивация достижения успеха и профессионального самосовершенствования на основе доминирования процессуального или результативного типов мотивов; допустимость материального вознаграждения за профессиональные услуги помимо заработной платы; конвенциальность поведения; умение руководить людьми [11].

Также следует отметить, что представленные экспертные оценки носят предварительный (ориентировочный) характер и были положены в основу эмпирического исследования по изучению психологических факторов профессиональной деятельности мастерство-консультантов с использованием следующего комплекта психодиагностических методик: 5-факторный личностный опросник МакКрэй-Коста, краткий ориентировочный тест (КОТ), опросник ЭМИн Люсина Д., опросник «Ассертивность и личностная тревожность», опросник КСК, опросник для оценки структуры мотивов профессиональной деятельности «Мотивационный профиль» Ричи Ш. и Мартина П. [1]

2. Взаимосвязь профессиональных и личностных качеств мастерство-консультантов сервисных центров с успешностью деятельности

С целью изучения корреляционных зависимостей в нашем исследовании был проведен корреляционный анализ внешнего критерия (зависимой переменной) «профессиональная надежность мастера-консультанта» с различными независимыми переменными (психологическими предикторами), полученными в результате применения комплекса психодиагностических методик.

По результатам корреляционного исследования между самоконтролем ($r_s = 0,42$; $p < 0,05$), экспрессивностью ($r_s = 0,46$; $p < 0,01$), внутриличностным эмоциональным интеллектом ($r_s = 0,45$; $p < 0,01$), логичностью ($r_s = 0,33$; $p < 0,01$), продуктивностью (интеллекта) ($r_s = 0,38$; $p < 0,01$), достижениями ($r_s = 0,45$; $p < 0,01$), ассертивностью ($r_s = 0,39$; $p < 0,05$), личностным развитием ($r_s = 0,36$; $p < 0,01$) и высокой профессиональной надежностью была выявлена прямая взаимосвязь.

Полученные результаты корреляционного анализа показывают, что мастер-консультант должен иметь высокие умственные способности (общие), гибкость мышления, иметь способность к обобщению и анализу, обладать

широкой эрудицией, высокие способности к поиску закономерностей, умении делать правильные выводы, позитивно относиться к другим людям и иметь адекватную самооценку; уметь слушать других и идти на компромисс.

Кроме того, у успешных мастеров-консультантов преобладает стремление к личному успеху через активное проявление компетентности в ходе взаимодействия с руководителями структурных подразделений и персоналом сервисного центра, а также с клиентами, обращающимися за оказанием услуг по обслуживанию автомобилей, а также актуальна потребность в самосовершенствовании, росте и развитии как личности. Имеет место стремление к самостоятельности.

При этом склонность к асоциальному поведению ($r_s = -0,56$; $p < 0,01$), а также стабильные, доверительные отношения ($r_s = -0,46$; $p < 0,01$) имеют обратную (отрицательную) взаимосвязь с профессиональной надежностью и свидетельствует о том, что высокий уровень развития данного качества может негативно сказываться на действенности профессиональной деятельности мастеров-консультантов [11].

Мастера-консультанты с высокими значениями по шкале «склонность к асоциальному поведению» могут характеризоваться пренебрежением к установленным правилам поведения и обычаям, принятым общественным нормам, моральным и этическим ценностям. Высокий уровень потребности в более тесных контактах с другими, а также ориентация на значительную степень близости взаимоотношений, доверительности с окружающими может негативно сказываться на профессиональной надежности мастеров-консультантов. Он соблюдать определенную дистанцию с клиентами и коллегами, а также контролировать деятельность специалистов по оказанию сервисных услуг по обслуживанию и ремонту автомобилей.

Также под нашим руководством была разработана О.В. Чернышовой [11] модель прогнозирования эффективности профессиональной деятельности на основе полученных данных корреляционного и регрессионного анализов [2, 8].

К сожалению, с точки зрения психологического обеспечения профессиональной надежности мастеров-консультантов данная модель не позволяет учесть влияние скрываемой информации и таких факторов риска как скрываемые мотивы поступления на работу в сер-

висный центр автомобильной компании, противоправные действия, употребление психотропных веществ, алкоголя, наркотиков и т.д.

Соответственно необходимо осуществлять скрининговые исследования как в рамках профессионального психологического отбора, так и мониторинга профессиональной и личностной надежности персонала автосервисных центров, в том числе и мастеров-консультантов.

Внедрение скрининга в практику психологических служб автомобильных компаний может позволить поддерживать необходимый уровень профессиональной надежности персонала, осуществлять прогноз их профессионального развития, проводить профилактику деструктивного поведения, разрабатывать дальнейшие действия по повышению профессиональной надежности и обеспечивать высокую результативность их профессиональной деятельности.

По нашему мнению следует согласиться с точкой зрения, что скрининг представляет собой проверку на полиграфном устройстве, осуществляемую в интересах повышения достоверности профессионального отбора кадров, оценки работающих сотрудников и превентивного выявления их возможной нелояльности» [6, с. 370].

Как правило, проводятся следующие скрининговые проверки:

1. Прием на работу;
2. Плановые проверки персонала (мастеров-консультантов);
3. Внеплановые (выборочные) проверки персонала (мастеров-консультантов).

На сегодняшний день в России накоплен большой опыт проведения психофизиологических исследований в интересах подбора и расстановки кадров, изучения благонадежности персонала, свидетельствующий о высокой эффективности и перспективности этого метода.

В скрининговом исследовании могут быть применены не только СТИМ-тест и тест "Многотемный скрининг", но и осуществлена так называемая расшивка по факторам риска (тест "Наркотики", тест "Дополнительный доход" ит.д.), а также исследованы мотивы поступления на работу (тест "Мотивы"). Образцы задаваемых вопросов и полиграмм по вышеназванным тестам приведены в работе Обухова А.Н. и Обуховой И.П. [5, с. 225-235].

При этом следует отметить, что в процессе скрининговых исследований особую значимость представляет предтестовая беседа. В

подавляющем большинстве психологи (полиграфологи), проводящие скрининговые проверки уделяют минимальное время этапу предтестовая беседа (от 15 минут до 25 минут), что на наш взгляд существенно сказывается на качестве проведенного исследования с использованием полиграфа (существенно ломается структура скринингового исследования и приводит к неверным заключениям).

Предтестовая беседа в процессе скрининге позволяет полиграфологу учесть и, по возможности, устранить действие различных неблагоприятных факторов, которые могут повлиять на качественную регистрацию физиологических реакций опрашиваемого лица, и, тем самым, исказить результат тестирования.

При проведении предтестовой беседы, могут возникнуть ситуации, затрудняющие проведение СПФИ, которые могут негативно повлиять на физиологические реакции проверяемого, что в итоге может привести к снижению эффективности проверки полиграфом или его ошибочному результату. Используя приемы психологического воздействия, а также учитывая индивидуально-психологические особенности личности опрашиваемого, его национальную принадлежность, культурный и общеобразовательный уровень полиграфолог должен попытаться убедить обследуемого в необходимости сотрудничества.

Отсутствие предтестовой беседы или уменьшение времени на её проведение чревато непредсказуемыми последствиями, как в ходе самого тестирования, так и при принятии решения по итогам проведенной проверки на полиграфе.

Подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод, что предтестовая беседа является самым важным этапом скрининговой провер-

ки. Качество проведения предтестовой беседы и определяет исход психофизиологического исследования с применением полиграфа.

Вместе с тем следует отметить, что стандартные скрининговые проверки не могут стать панацеей от всех проблем, с которыми приходится сталкиваться при кадровом отборе. С целью повышения эффективности в этой области необходимо изучение динамики личностных особенностей, прогнозирования степени их деформации под влиянием внешних факторов в процессе работы и возможности эффективной коррекции.

На практике эти возможности при разумном сочетании психодиагностики и полиграфных проверок, так как выявление скрываемых негативных моментов является основной задачей скрининговой проверки.

При проведении скрининговых исследований нами предлагается использовать СТИМ-тест на неизвестное решение с карточкой, на которой изображены одновременно картинка и слово определенной тематики, а также цифра [10].

Заключение

В целом можно сделать вывод о том, что грамотное использование полиграфа в комплексе с различными психодиагностическими методами во много раз увеличит эффективность психологического обеспечения профессиональной надежности персонала автомобильных компаний в целом и мастеров-консультантов в частности, а также значительно снизит материальные и моральные потери в этих структурах, обусловленные «человеческим фактором».

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Аппаратно - программный психодиагностический комплекс «Мультипсихометр». М., 2013. 186 с.
2. Боровиков А.А. Математическая статистика: Учебник. 4-е изд., - СПб.: Изд-во «Лань», 2010.- 704 с.
3. Герасимов Б.М., Ложкин Г.В., Спасенников В.В., Немтинов В.В. Патент на изобретение RUS 1068975 Устройство для оценки профессиональной пригодности операторов автоматизированных систем управления 29.10.1982
4. Дмитриева М. А. Исследование представлений субъекта труда о необходимых для деятельности свойствах личности / Практикум по инженерной психологии и психологии труда / Под ред. Л. А. Крылова. - Л., 1983.- С. 110-116.

REFERENCES

1. *Hardware-Software Psycho-Diagnostic Complex "Multipsychometer"*. М., 2013. pp. 186.
2. Borovikov A.A. *Mathematical Statistics: textbook*. 4-th Edition, - S-Pb.: "Lan" Publishing House, 2010. – pp. 704.
3. Gerasimov B.M., Lozhkin G.V., Spasennikov V.V., Nemtinov V.V. Patent for invention RUS 1068975. Device for Professional Suitability Estimate of Automated Control System Operators 29.10.1982.
4. Dmitrieva M.A. Investigations of labor subject ideas on person properties essential for activity / *Practicum on Engineering Psychology and Psychology of Labor* / under the editorship of L.A. Krylov. – L., 1983. – pp. 110-116.

5. Обухов А.Н., Обухова И.П. Теоретические и методические основы применения полиграфа: учеб. пособие. - 3-е изд. - Домодедово: ВИПК МВД России, 2012.-С.213-217.-321 с.

6. Оглоблин С.И., Молчанов А.Ю. Инструментальная детекция лжи: академический курс. – Ярославль: Ньюанс, 2004. - С. 370.-447 с.

7. Платонов К.К. Проблемы способностей. - М.: Наука, 1972.

8. Спасенников В.В., Торбин С.И., Федотов С.Н., Смирнов Ю.И. Патент на изобретение RUS 1809455 Устройство для оценки психологической совместимости испытуемых 07.09.1990

9. Тарусин Р. Как сделать карьеру в автобизнесе.// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ucheba.ru/prof-master/6655.html>.

10. Федотов С.Н., Чернышова О.В. Теоретико-методологические основы исследования психологических факторов успешности профессиональной деятельности специалистов (коллективная монография). –Тверь: ЧуДо, 2011. – 192 с.

11. Чернышова О.В. Психологические факторы эффективности профессиональной деятельности мастеров - консультантов сервисных центров автомобильных компаний.//Дис... канд. психол. наук. Тверь: ТвГУ, 2014.- 158 с.

5. Obukhov A.N., Obukhova I.P. Theoretical and Methodical Fundamentals of Polygraph Application: manual. – 3-d Edition. – Domodedovo: VIPK IAM of Russia, 2012. – pp. 213-217. – 321.

6. Ogloblin S.I., Molchanov A.Yu. *Instrumental Detection of Lie*: academic course. Yaroslavl, Nuance, 2004. – pp. 370-447.

7. Platonov K.K. *Problems of Abilities*. – M.: Science, 1972.

8. Spasennikov V.V., Torbin S.I., Fedotov S.N., Smirnov Yu.I. Patent for invention RUS 1809455 *Device for Estimate of Probationers' Psychological Compatibility* 07.09.1990.

9. Tarusin R. *How to Obtain Promotion in Motor Car Business* // [electronic resource]. – Access Mode: <http://www.ucheba.ru/prof-master/6655.html>.

10. Fedotov S.N., Chernyshova O.V. Theoretical Methodological Fundamentals in Investigation of Success Psychological Factors in Experts' Professional Activities (authors' group monograph). – Tver:ChuDo, 2011. – pp. 192.

11. Chernyshova O.V. Psychological factors of efficiency in master-consultants professional activities of motor car service centers of automotive companies // thesis for Can. Psychol degree. Tver: TvSU, 2014. – pp. 158.

Сведения об авторах:

Федотов Сергей Николаевич

Московский университет МВД России
имени В.Я. Кикотя, гор. Москва (Россия)

Председатель диссертационного совета Д 203.019.04,
доктор психологических наук, профессор

Тел. (499)789-67-26

E-mail: support@mosu-mvd.com

ORCID

Authors:

S.N. Fedotov

Kikot University of MIA of Moscow,
Moscow, Russia,

D. Psychol., Prof., Chairman of Dissertation Council
D 203.019.04.

Тел. (499)789-67-26

E-mail: support@mosu-mvd.com

ORCID

Статья поступила в редколлегию 02.03.2018 г.

Рецензент:

д.пс.н., профессор
Брянского государственного
технического университета

Спасенников В.В.

Принята к публикации 28.03.2018 г.