



УДК 331

Междисциплинарные науки

Демьянова А.С.,
студентка 3 курса группы СКС-13
факультета социально-культурной
деятельности и туризма,
Краснодарского государственного
института культуры
Научный руководитель:
Плугина Н.А.,
доцент кафедры социально-культурной
деятельности Краснодарского
государственного института культуры

ЛИЧНОСТНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ РАБОТНИКА КАК УСЛОВИЕ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ СЕРВИСНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация: в статье рассматривается личностный потенциал работника сервисной организации. Приводятся виды личностного потенциала, способы его выявления и развития.

Ключевые слова: личностный потенциал работника, потенциал, сервисная организация.

Demianova A.S.,
student,
Krasnodar state institute of culture

PERSONAL POTENTIAL OF AN EMPLOYEE AS A CONDITION OF ACHIEVING THE OBJECTIVES OF A SERVICE ORGANIZATION

Summary: the article discusses the personal potential of the employee service organization. Are examples of the kind of personal potential, methods for identifying and development.

Keywords: personal potential of the employee, potential, service organization.

Производительность труда в большей степени зависит от того, насколько работник сервисной организации может заявить о себе как личность даже в условиях, несоответствующих его персональным качествам. Это важно в тех случаях, когда человек продолжает трудиться в условиях массового производства, но по-своему олицетворяет, преобразует свой труд.

Чтобы проявить себя в условиях массового производства, нужно обладать личностным потенциалом. Этот потенциал в самом общем виде включает в себя содержание и интенсивность потребностей и интересов, характер жизненных идеалов и устремлений, а также индивидуальные особенности и склонности, социально-демографические признаки и т.д.

«Личностный потенциал помогает сотрудникам сервисной организации строить свою профессиональную карьеру, быть полезным, достигать личных целей и целей организации, противостоять различным стрессам, строить эффективные рабочие отношения. Потенциал является важным параметром для сотрудника при «входе» в компанию, началом его продвижения по карьерной лестнице, продуктивного освоения различных ролей (управленческой и лидерской ролей)» [1, с. 68]. «Личностный потенциал работника (ЛПР) – это степень развития профессионально значимых качеств и свойств личности, обеспечивающих успешное выполнение работником трудовых заданий и эффективное решение производственных задач» [2, с. 71].

Для того чтобы определить, если у человека потенциал, способности и возможности для выполнения какой-либо цели, задания, необходимо рассмотреть внутренние и внешние показатели:

Внутренние показатели – психическое и душевное здоровье, интеллектуальные способности и

<http://culture.esrae.ru/>

эмоциональное состояние (например, наличие у человека интересов, увлечений, занятий, которые становятся частью смысла жизни).

Внешние показатели появляются на основе сочетания внутренних (внутренняя культура человека, ответственность, внутренняя свобода и независимость, понимание задач, навыки и средства их решения).

Личностный потенциал работника содержит в себе:

- психофизиологический потенциал (физическое развитие, способности человека, здоровье т.д.);
- квалификационный потенциал (знания, умения, навыки);
- социально-педагогический потенциал (умение общаться, отношение к труду и работе и т.д.) [5].

Личностный потенциал характеризует внутреннюю физическую и духовную энергию человека, его деятельную позицию, направленную на творческое самовыражение и самореализацию.

«Во-первых, личностный потенциал работника состоит из работоспособности, которая зависит от психофизиологических и социальных характеристик человека. Например, многие люди возвращаются к своей производственной, организационной деятельности после трудового дня, повышая свою профессиональную квалификацию, что-то мастерят, изобретают. Поэтому для этих людей важна производительность труда, поскольку затраты времени на отдых и работу теряют свою точную определенность. Такая работоспособность тем выше, чем больше объективных условий для этого – здоровье, выносливость, эмоциональное состояние, физическое развитие человека и другие составляющие.

Во-вторых, неотъемлемой частью личностного потенциала являются профессиональная компетентность, умение и знания, повышающие значимость и ценность работника при выполнении им определенной работы. От уровня профессиональных навыков, знаний, умений зависит производительность труда работника, что в дальнейшем и выделяет его среди других.

В-третьих, личностный потенциал работника в значительной степени зависит от его способности к творчеству, стремления совершенствовать свое рабочее место и организационную деятельность, в которую он включен. В-четвертых, ЛПП может не реализоваться в должной мере без способности работника к сотрудничеству в условиях массового производства. Совместная деятельность, работы в коллективе помогает, развивает, высвечивает личностный потенциал работника.

В-пятых, личностный потенциал проявится только тогда, когда цели, действия, мотивы работника будут совпадать и соответствовать целям, действиям, мотивам организации и окружающих работника людей.

В-шестых, нужно отметить, что на трудовое поведение работника не в меньшей степени влияют традиции, правила, нормы и требования группы.

И, в-седьмых, важен нравственный потенциал работника, т.е. мера осознания ответственности за свою работу перед своими коллегами и самим собой.

Выше перечисленные компоненты не преуменьшают главного: ЛПП проявляется в тех случаях, когда управление организацией работнику в этом способствует, т.е. поддерживает и развивает его (например: поддержка способности к саморазвитию, помощь в повышении квалификации, накопленного опыта, поощрение за выполненную работу, личные качества)» [4, с. 280].

Эти критерии относительны, а порой субъективны. Но в свою очередь именно они позволяют изучать и оценивать психологические аспекты личностного потенциала.

Знание и учет личностных качеств работника – необходимое условие его успешного обучения и адаптации к труду, так как личность привносит свои индивидуальные качества в процесс профессионального обучения и производственной деятельности.

Для достижения поставленных целей работнику сервисной организации необходимо развивать в себе следующие качества: честность, совесть, внимательность и наблюдательность, сила воли, терпение, справедливость, эмпатия, доброта, тактичность, доброта и т.д.

В настоящее время в сервисной деятельности огромный интерес уделяется изучению личности клиента, личности сотрудника и их взаимоотношению в процессе обслуживания. В практике с тайнами человеческой психики сталкиваются почти на каждом шагу, поэтому минимум психологической грамотности и культуры сегодня необходим каждому специалисту.

На данный момент в сфере услуг сложилась самостоятельная отрасль психологии – психология сервиса, которая изучает индивидуальные особенности, способности и роль психических явлений в

обслуживающей деятельности работников сервиса и потребительской деятельности клиентов.

Поскольку повседневная деятельность работника контактной зоны характеризуется значительными психологическими нагрузками, ему необходимо не только знать, но и уметь применять на практике психологию сервиса. Во многом успешность обслуживания зависит от умения работника сервисной организации понять и распознать психические, индивидуальные особенности клиента, его сиюминутное состояние и на этой базе построить с ним тактику дальнейшего общения.

По нашему мнению, знание психологии сервиса поможет работнику контактной зоны, во-первых, понять себя, свой внутренний мир в целях контроля своего поведения; во-вторых, понять поведение клиентов для выбора правильного, лучшего их обслуживания; и в-третьих, распознать поведение своих коллег для оказания им необходимой помощи или поддержки.

Поэтому психологические знания важны не только для новичков, но и для людей, которые уже не первый год работают в сервисной организации и считаются профессионалами. У каждого человека бывают не очень светлые периоды (ссоры, неудачи, переутомления, стрессы). И в этих случаях необходимо уметь справляться с подобным состоянием, потому что от настроения сотрудника зависит в первую очередь успешность самого предприятия.

«Личностный потенциал необходимо не только иметь, но также развивать и реализовывать. Для развития и выявления личных качеств существует большое количество способов: опрос, анкетирование, беседа, интервью; тестирование; деловая игра; тренинг; наблюдение и др.» [3, с. 129].

Личностный потенциал помогает сотрудникам сервисной организации строить свою профессиональную карьеру, быть полезным, достигать личных целей и целей организации, противостоять различным стрессам, строить эффективные рабочие отношения.

Необходимо помнить, что от действий работника контактной зоны в работе с клиентом зависит благосостояние сервисного предприятия и, соответственно, его работников.

ЛПР играет важную роль в жизни организации; от того, как правильно будет проходить процесс формирования и развития работника, зависит успех организации.

Список используемых источников и литературы:

1. Аверина А.Ж. Личностный потенциал. Структура и диагностика. М., 2011.
2. Леонтьев Д.А. Личностная зрелость как опосредствование личностного роста, М., 2008.
3. Стаханова О.В. О структуре трудового потенциала. – 2007. № 2.
4. Тощенко Ж.Т., Цветкова Г.А. Социология труда, М., 2012.
5. Потенциал личности. URL: <http://potenzial.pro/potentsial-lichnosti/>