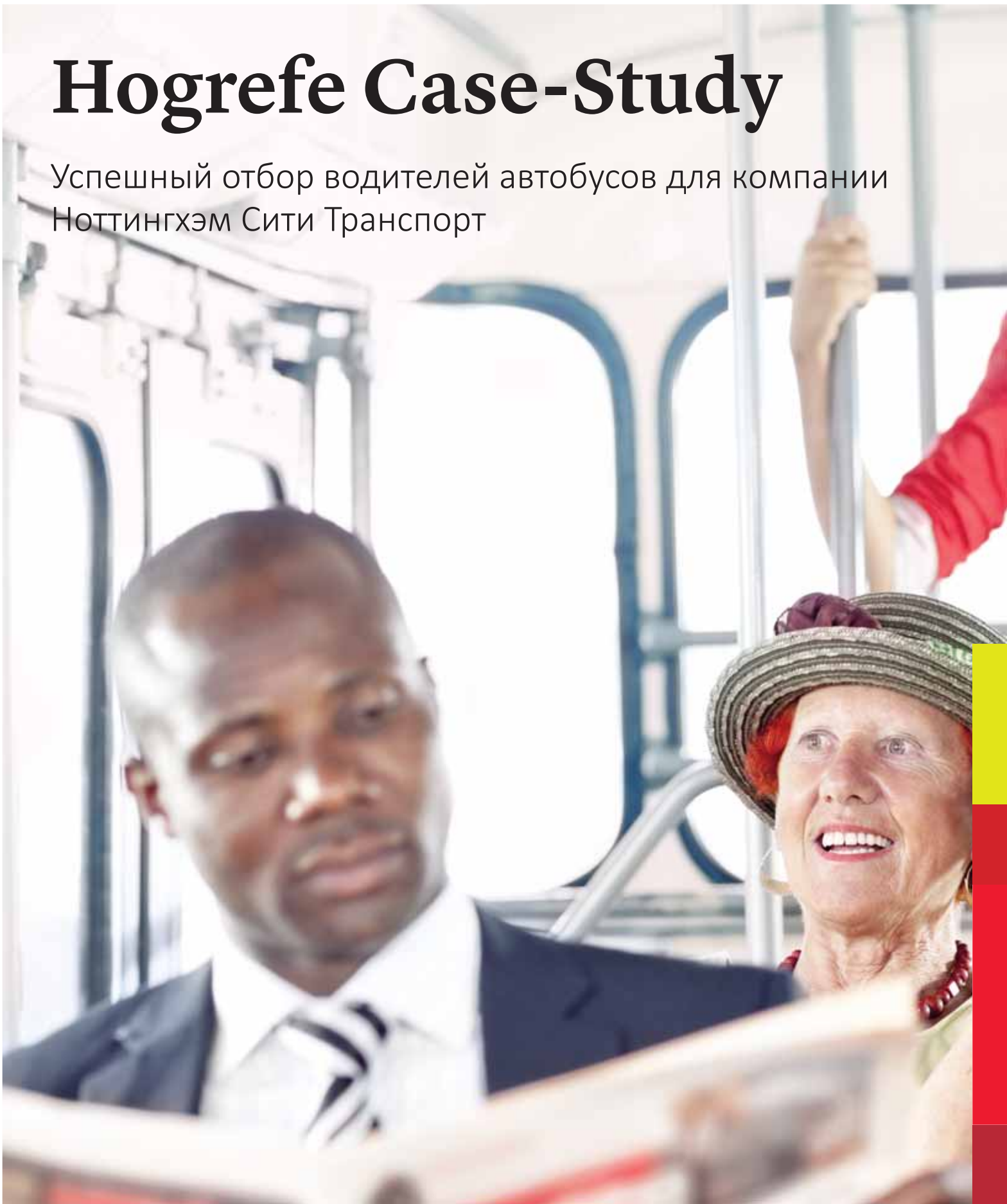


Hogrefe Case-Study

Успешный отбор водителей автобусов для компании
Ноттингхэм Сити Транспорт



С помощью теста на внимание d2 и личностного опросника NEO-PI-R нашим клиентам, Ноттингхэм Сити Транспорт, удалось оптимизировать процесс отбора новых сотрудников и, таким образом, значительно снизить расходы.

Коротко о проекте

Компания Ноттингхэм Сити Транспорт успешно внедрила в свою работу психометрические методики издательства Hogrefe. Благодаря применению теста на внимание d2, а также личностного опросника NEO-PI-R компании удалось уменьшить ежегодные расходы на 180.000,00 €. При этом значительно уменьшилась доля начинающих сотрудников, прерывающих оплачиваемое компанией обучение или отказывающихся от работы в компании после прохождения итогового экзамена. Дополнительными эффектами принятых мер стали улучшение качества клиентских сервисов и снижение количества инцидентов с применением насилия с участием водителей.

Задачи проекта

Компания Ноттингхэм Сити Транспорт Лтд. была основана в 1986 г. Более 800 водителей и 160 технических служащих и инженеров компании обслуживают 50 миллионов пассажиров в год. Поэтому обеспечение должной квалификации персонала является важнейшим вызовом для компании.

В 2005 году было обнаружено, что возраст одной четвертой части водителей превышает 59 лет. Таким образом, было необходимо запланировать и провести смену поколений сотрудников. Кроме набора 100 новых водителей ежегодно, целью компании стало уменьшение доли увольняющихся водителей. Главной задачей менеджеров стало уменьшение количества будущих водителей, прерывающих обучение, и увеличение числа тех, кто успешно сдаёт экзамены на водительские права.

Обучение в Ноттингхэм Сити Транспорт длится шесть недель и стоит более 3600 Евро на каждого водителя. Это означает, что каждое прерванное обучение или неуспешная сдача экзамена оборачиваются для компании значительными материальными потерями. В 2005 году, например, обучение прерывал каждый третий кандидат.

«Для меня решающую роль сыграла поддержка со стороны Hogrefe. Без их помощи во время нашего пилотного проекта мы никогда не смогли бы найти верную комбинацию методик и сделать правильные выводы на основе полученных результатов. На данный момент мы работаем над созданием собственной нормативной группы на основе результатов всех тестирований, проведенных в нашей компании с помощью Hogrefe. Это позволит сделать результаты NEO еще более точными и поможет нам и далее снижать долю начинающих водителей, прерывающих обучение. Я очень доволен тем, что мы выбрали Hogrefe для осуществления этого проекта»

Индивидуальные решения для клиента

Для разрешения данной ситуации в компании Ноттингхэм Сити Транспорт было решено разработать новую программу оценки кандидатов с использованием психометрических методик. Программа была нацелена на выявление кандидатов, готовых прилагать наибольшие усилия для успешного обучения.

Требовалось найти такие методики, которые с наибольшей точностью могли бы определять разницу между кандидатами с более высоким и низким потенциалом на успешное окончание обучения.

После интенсивных консультаций с представительством Hogrefe в Оксфорде было принято решение применить на первом этапе несколько методик, чтобы выявить лучшую комбинацию тестов для достижения желаемого результата.

В рамках пилотного проекта 50 успешных сотрудников компании прошли четыре различных теста Hogrefe. Были применены следующие инструменты: когнитивный тест достижений, VVKI (методика оценки компетенций по продажам и сбыту), NEO-PI-R (методика оценки личностных качеств) und d2 (тест на внимание). На основе VVKI и когнитивного теста достижений была получена лишь часть необходимой информации для решения обозначенной проблемы.

Комбинация тестов d2 и NEO-PI-R была более успешной. С помощью d2 удалось определить, кто из кандидатов обладал достаточной способностью к концентрации для безопасного вождения автобуса по оживленным улицам города. При этом d2 предоставляет информацию как о скорости, так и о точности выполнения работы. Напротив, NEO-PI-R давал возможность оценить важные личностные характеристики: например, возможную реакцию кандидатов на стрессовые ситуации. NEO-PI-R базируется на так называемой модели личности «Большая пятерка» (BIG-FIVE).

Комбинацию d2 и NEO-PI-R начали применять в центре по набору и обучению персонала компании с января 2006 года.

Результаты и итог проекта

В результате применения названных методик были достигнуты впечатляющие результаты:

- Уменьшение числа прервавших обучение с 33% до 10%
- Снижение расходов на 184 607 Евро
- Уменьшение числа выпускников, не продолживших работу, с 28% до 9%
- Повышение удовлетворенности работой
- Улучшение рабочего климата
- Высокая оценка руководства работе менеджмента по персоналу
- Улучшение отношений с клиентами
- Снижение числа инцидентов с участием водителей
- Снижение числа жалоб клиентов

Полученные результаты напрямую объяснялись оптимизацией набора персонала, поскольку NEO-PI-R дает возможность оценить способности водителей для оказания клиентских сервисов.

Кроме того, необходимо отметить, что своевременное внедрение психометрических методик Hogrefe позволило улучшить и ускорить принятие решений при наборе персонала. В компании Ноттингхэм Сити Транспорт высоко оценили преимущества психометрических тестов. В результате, шестимесячный пилотный проект был интегрирован в регулярную практику обучения и набора персонала. Сейчас компания применяет названные тесты и в других областях, в том числе для набора руководителей мастерских, сотрудников бухгалтерии и туристических информационных центров.

Модель личности «Большая пятерка»

Шкалы	Подшкалы
Невротизм	Тревожность/Враждебность/Депрессия/Рефлексия/Импульсивность/Ранимость
Экстравертность	Сердечность/Общительность/Настойчивость/Активность/Поиск возбуждения/Позитивные эмоции
Открытость для опыта	Фантазия/Эстетика/Чувства/Действия/Идеи/Ценности
Сотрудничество	Доверие/Честность/Альтруизм/Уступчивость/Скромность/Чуткость
Добросовестность	Компетентность/Организованность/Послушность долгу/Стремление к достижениям/Самодисциплина/Обдумывание поступков

Hogrefe Publishing GmbH

37085 Гёттинген

Германия

Тел.+49 551 999 50 720

Факс +49 551 999 50 761

customerservice.ru@hogrefe.com

www.hogrefe.ru