

Денисова Оксана

кандидат психологических наук,

доцент кафедры общеобразовательных дисциплин

*Тольяттинского филиала Московского государственного университета
пищевых производств (Россия)*

АТТЕСТАЦИЯ ВУЗА КАК ОЦЕНКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УСПЕШНОСТИ СОТРУДНИКОВ

У статті розглядаються питання впливу професійної успішності співробітників на атестацію вузу. Проведено аналіз кадрового потенціалу спеціалістів вузу, розглянута мотивація і стимулювання трудової діяльності персоналу. Апробована методика побудови інтегрального критерію ефективності спільної діяльності професіоналів.

Ключові слова: *професійна діяльність, професійна успішність, атестація.*

В статье рассматриваются вопросы влияние профессиональной успешности сотрудников на аттестацию вуза. Проведен анализ кадрового потенциала специалистов вуза, рассмотрена мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала. Апробирована методика построения интегрального критерия эффективности совместной деятельности профессионалов.

Ключевые слова: *профессиональная деятельность, профессиональная успешность, аттестация.*

The article deals with the influence of professional success on the certification of employees of the university. The human resources of professionals of high school are analysed, the motivation and stimulation of employment of staff is considered. Method of constructing an integral criterion of efficiency of joint activities of professionals is approved.

Key words: *professional activities, professional success, certification.*

Проблемы повышения эффективности профессиональной деятельности актуальны для любого времени и любой социально-экономической формации, однако в кризисный период значимость их возрастает. Можно выделить несколько категорий субъектов (индивидуальных и групповых), для которых эффективность деятельности становится жизненно важной проблемой:

а) для отдельного человека, специалиста, эффективность его профессиональной деятельности становится его личной проблемой, ибо она связана, с одной стороны, с удовлетворением его потребностей, с другой стороны – с построением его профессионального и жизненного пути.

б) для работодателя решение проблемы эффективного использования профессионального потенциала наемных работников связано с оптимальным соотношением доходов и затрат, также перспективами развития его бизнеса.

в) для профессионального сообщества решение проблемы эффективности труда его членов является условием профессионального выживания и эволюции института профессионалов данного профиля.

г) для общества в целом проблема подготовки профессионалов, рационального их использования, проблема эффективности труда вообще важна с точки зрения развития общества, использования его ресурсов.

С целью профессиональной подготовки, а также дальнейшей оценки сформированности профессионализма нужны ориентиры, позволяющие определять и прогнозировать степень овладения человеком профессиональной ролью. Объективно, в процессе любой деятельности, в зависимости от качества ее выполнения, людей можно разделить на несколько категорий, например, «слабые», «средние» и «сильные».

Для оценки сформированности уровня профессионализма в качестве основной будем использовать трехуровневую систему градаций. Уточним используемые в литературе обозначения уровней успешности, ориентируясь на возможности не только оценки, но и развития у субъекта деятельности знаний, умений и навыков. Считаем целесообразным нижний, начальный уровень профессиональной успешности обозначать как учебный (или, иначе, «потенциальный» уровень, подчеркивая тем самым потенциальную возможность дальнейшего самосовершенствования субъекта). Следующий, средний уровень, характеризующий некоторую необходимую нормативную профессиональную успешность, обозначим как основной (или «нормативный»). Наконец, высший уровень профессиональной успешности

будем обозначать как оптимальный (или «перспективный», к которому профессионал должен стремиться в будущем, в перспективе). Указанные три уровня профессиональной успешности будем относить к основной системе оценивания успешности.

Внутри каждого из этих уровней (ступеней) для количественной оценки возможно выделение, по крайней мере, трех градаций (или подуровней) профессиональной успешности. Тогда в пределах основной системы оценивания успешности возникает достаточно дифференцированная девятибалльная шкала оценки уровня сформированности профессионализма.

Обозначив уровни успешности, далее необходимо определиться с критериями оценки и вытекающими из них показателями уровня профессионализма. Причем эти показатели должны быть количественно измеримыми.

А. К. Маркова подчеркивает, что профессионализм может быть описан через соотношение мотивационной сферы человека (профессиональные ценности, цели, самооценка и уровень притязаний, мотивы) и операциональной сферы (профессиональные способности, обучаемость, приемы и технологии как составляющие профессионального мастерства и творчества и т.д.) [4]. Для нас важно также и то, что профессионализм проявляется как в высоких результатах деятельности, так и в состояниях человека. Поэтому будем выделять две группы критериев эффективности [1]: 1) внешние (объективные) критерии, ориентирующие на оценку результативности выполнения профессиональной задачи и 2) внутренние, психологические критерии оценки деятельности.

Первую группу критериев могут характеризовать такие показатели результативности, как количество и качество реализованных аккредитационных показателей.

Вторую группу критериев оценки уровня профессионализма характеризуют следующие показатели:

- профессионально значимые свойства (ПВК);
- профессиональные знания, умения и навыки;
- профессиональная мотивация;
- профессиональная самооценка и уровень притязаний;
- возможности саморегуляции и стрессоустойчивость;
- особенности профессионального взаимодействия;
- общая физическая тренированность.

Применительно к решению задач оценки индивидуального

профессионализма, помимо вопросов оценки личностных качеств работников, встает задача оценки результатов их труда. Вопрос этот достаточно сложен и до сих пор является дискуссионным в психологической и педагогической науке. Наименее проработанной является проблема определения эффективности групповой деятельности специалистов, а также индивидуального вклада в совместную деятельность. Решение этой проблемы связано как со сложностью определения критериев эффективности, так и с трудностью выделения единиц их измерения и разработки измерительных процедур.

Психологи предлагают различать объективные и субъективные результаты труда [4; 5]. К объективным показателям относятся: производительность (например: количество учебников с грифом УМО, выпущенное за год); трудоемкость (время, затрачиваемое на подготовку учебника); качество (соответствие учебника ГОСТу и требованиям специальности). К субъективным (психологическим, личностным) показателям труда относят: заинтересованность человека в труде; удовлетворенность трудом; социальный статус (формальный и неформальный), достигнутый человеком в труде; уровень притязаний; самооценку; психологическую цену труда (величину психических и физиологических усилий); степень напряженности психических функций и процессов, обеспечивающих получение нужного результата. Определение выделенных выше субъективных показателей труда обозначим как психологический подход.

При анализе понятия «эффективность» деятельности необходимо рассматривать разные субъекты деятельности и их эффективность. В связи с этим можно оценивать: а) эффективность деятельности вуза; б) эффективность групповой (совместной) деятельности персонала; в) индивидуальную эффективность деятельности специалиста вуза.

Деятельность может осуществляться работником индивидуально и в группе. При этом включение человека в групповую деятельность может вести как к повышению эффективности деятельности (эффект социальной фасилитации), так и к ее снижению (эффект ингибиции). В. М. Бехтерев еще в 1908 г. писал, что имеется три типа людей: социально возбудимые, социально тормозимые и социально индифферентные, соответственно эффективность их деятельности в присутствии других людей будет различной. Е. П. Ильин отмечает, что простые и прочные навыки в присутствии других людей в большинстве случаев выполняются лучше, а еще только осваиваемые и сложные могут выполняться хуже. Имеет значение и степень

интеллигентности: чем она выше, тем в большей степени активизируется человек в присутствии других. Высокотревожные люди скорее обнаруживают отрицательную реакцию на присутствие других, чем низкотревожные, а лица с высоким уровнем притязаний на поддержку зрителей чаще всего реагируют положительно.

Таким образом, анализ подходов к оценке эффективности работы специалистов вуза свидетельствует о многообразии критериальных показателей. Очевидно, необходим комплексный подход к оценке эффективности совместной деятельности с позиций долевого вклада каждого работника в конечные результаты, производительности и качества труда каждого работника, а также уровня организации работы персонала как коллективного субъекта труда.

При анализе эффективности деятельности мы считаем необходимым опираться на комплексный подход, учитывающий четыре вида критериев эффективности: экономические, социальные, психологические и «социально-экологические» (или «клиентоцентрированные»). Такой подход позволяет связать индивидуальную эффективность специалиста с эффективностью вуза в целом.

Совместная деятельность предполагает наличие коллективного субъекта, территориальной и временной общности его функционирования, общей цели и соподчиненности в процессе ее выполнения.

Каждый вуз включает в свой состав специалистов трех категорий: административно-управленческий, профессорско-преподавательский и учебно-вспомогательный персонал. Каждый специалист является субъектом, то есть имеет интересы и возможности.

Возможности работника – это его профессиональные знания, умения и навыки. Последние две составляющие часто называются профессиональным опытом. Здесь мы не будем разделять профессиональные знания и опыт от личностных и физиологических характеристик (например, коммуникабельность, скорость реакции и т.п.), которые тесно взаимосвязаны и взаимно обуславливают друг друга, и будем их называть просто профессиональными, имея в виду, что все они существенны для осуществления профессиональной деятельности. Таким образом, возможности работника определяют его способность выполнять определенные функции, что естественно применяется при подборе персонала на работу, распределении должностных обязанностей, поручении производственных задач.

Интересы, представляя собой проявление системы ценностей, определяют предпочтения (склонность) субъектов по отношению, в частности, к профессиональной деятельности. Одна из крайних точек зрения на

отношение между интересами субъекта и деятельностью заключается в том, что субъект делает только то, что он хочет, то есть то, что соответствует его интересам. Системы стимулирования персонала работают именно с данным аспектом поведения работников как субъектов.

Сотрудники в вузе объединены в различные коллективы (структурные подразделения, кафедры). Для получения общего результата коллективной деятельности необходимо осуществлять взаимодействие между работниками, заключающееся в коммуникации между ними, и дальнейшую интеграцию результатов выполнения функций в единый общий результат. Успешность результата существенно зависит от поведения членов коллектива.

Характер и интересы субъекта определяют его отношение к тем или иным событиям и, тем самым, определяют его реакцию (ответное поведение) на них. Таким образом, порождая определенные события, можно вызвать необходимую ответную реакцию, то есть формировать поведение человека в группе. Именно в этом заключается стимулирование.

Существует несколько мотивационных типов, каждый из которых описывает характерное поведение человека в организации.

Мотивационные типы можно разделить на два класса:

1) класс избегательной мотивации (избегательная мотивация – человек стремится избежать нежелательных для себя последствий своего поведения);

2) класс достижительной мотивации (достижительная мотивация – человек ведет себя так, чтобы достичь определенных рубежей, к которым он стремится).

Можно представить следующую диаграмму, показывающую влияние стимула (воздействия) на человека с мотивацией из того или иного класса.

Каждый человек представляет собой сочетание всех или некоторых из мотивационных типов в определенной пропорции. Таким образом, каждый человек описывается мотивационным профилем, показывающим, в какой степени в нем присутствует каждый мотивационный тип. Условно доля мотивационного типа описывается числом от 0 (соответствующий характер мотивации полностью отсутствует) до 100 (человек описывается «чистым» мотивационным типом), и сумма всех чисел равна 100.

Различают следующие «чистые» типы мотивации:

- люмпенизированный (избегательный класс);
- инструментальный (достижительный класс);
- профессиональный (достижительный класс);
- патриотический (достижительный класс);
- хозяйский (достижительный класс).

Существует классификация форм стимулирования:

1. Негативные – недовольствие, наказания, угроза потери работы.

2. Денежные – заработная плата, включая все виды премий и надбавок.
3. Натуральные – покупка или аренда жилья, предоставление автомобиля и др.

4. Моральные – грамоты, почетные знаки, представление к наградам, доска почета и пр. Моральные формы наиболее многочисленны. Известен научный труд, в котором исследовано свыше 20 тысяч моральных стимулов, применявшихся в угольной промышленности. В настоящее время формы морального стимулирования в России практически не используются под надуманным предлогом формирования рыночных отношений, хотя на Западе их очень активно применяют.

5. Патернализм (забота о работнике) – дополнительное социальное и медицинское страхование, создание условий для отдыха и пр.

6. Организационные – условия работы, ее содержание и организация.

7. Привлечение к содействию и участию в управлении.

Итак, на человека, который описывается некоторым мотивационным профилем, с целью изменить его поведение в организации, оказывается воздействие в форме некоторого стимула. Получив стимул, человек реагирует на него в соответствии со своим мотивационным профилем.

Эта реакция может быть:

- положительной, и человек изменит свое поведение так, как это задумывалось;
- нейтральной;
- отрицательной, когда нежелательное поведение только усиливается (табл. 1).

Таким образом, можно выделить два типа стимулов:

1. Негативный. Взыскание – воздействие по отношению к работнику, влекущее для него определенные неблагоприятные последствия. При этом воздействие может быть выражено в различных формах: депремировании, выговоре, смещении на более низкую должность, увольнении и т.д.

Соответствие мотивационных типов и форм стимулирования

Формы стимулирования	Мотивационный тип				
	Инструментальный	Профессиональный	Патриотический	Хозяйский	Люмпенизированный
Негативные	Нейтральна	Запрещена	Применима	Запрещена	Базовая
Денежные	Базовая	Применима	Нейтральна	Применима	Нейтральна
Натуральные	Применима	Нейтральна	Применима	Нейтральна	Базовая
Моральные	Запрещена	Применима	Базовая	Нейтральна	Нейтральна
Патернализм	Запрещена	Запрещена	Применима	Запрещена	Базовая
Организационн	Нейтральна	Базовая	Нейтральна	Применима	Запрещена
Участие в управлении	Нейтральна	Применима	Применима	Базовая	Запрещена

Примечание: «базовая» – наибольшая ориентированность данной формы стимулирования на человека с данным типом мотивации; «применима» – данная форма стимулирования может быть использована; «нейтральная» – применение данной формы стимулирования не окажет никакого воздействия на человека и он будет продолжать действовать как прежде; «запрещена» – применение данной формы стимулирования приведет к прямо противоположному эффекту и, возможно, к деструктивному поведению.

2. Позитивный. Поощрение – воздействие по отношению к работнику, влекущее для него благоприятные последствия. Как и в предыдущем случае, поощрение не ограничивается денежной формой – в него входят грамоты, повышение в должности, изменение условий труда и т.д.

Итак, стимулирование является неотъемлемой частью эффективности работы специалистов.

Рассмотрим эффективность труда сотрудников вуза как отношение результатов к затратам. Вслед за Г. В. Суходольским будем выделять конкретные и обобщенные результаты. В профессиональной деятельности субъект (индивидуальный или коллективный) производит некоторый продукт (в нашем случае качество образовательного процесса, измеряемого при помощи критериальных аккредитационных показателей). При реализации основной профессиональной функции специалиста, составляющие коллективный субъект труда, выполняют некоторые совокупности действий и получают конкретные полезные результаты. Профессиональные функции, рассматриваемые с позиций результативности, представляют собой полезные обобщенные объективные результаты (т.е. продукты), удовлетворяющие определенные социальные потребности. Конкретными полезными результатами могут быть полезные изменения как конкретных предметов деятельности, так и самих субъектов профессиональной деятельности. В свою очередь, затраты (издержки) могут быть как материальными (объективными), так и нематериальными (социальные, психологические).

Эффективность деятельности специалистов высшей школы рассматривается как отношение обобщенного результата к затратам, связанным с подготовкой специалистов и организацией учебно-воспитательного процесса. Суммарная эффективность складывается из частных эффективностей. В качестве частных критериев целесообразно использовать экономические, социальные, психологические и «социально-экологические» показатели. Экономическая эффективность ($\mathcal{E}_э$) деятельности персонала определяется отношением доходов к затратам при получении полезного результата. Психологическая эффективность ($\mathcal{E}_п$) определяется соотношением удовлетворенности специалиста и психофизиологической «цены» его деятельности. Социальная эффективность ($\mathcal{E}_с$) характеризуется соотношением полезного социального результата к социальным издержкам этой группы. Под «социально-экологической» (иначе – «клиентоцентрированной») эффективностью ($\mathcal{E}_к$) понимается степень ориентации субъекта труда не на сиюминутную выгоду, а на долгосрочные взаимоотношения с потребителем. Тогда суммарная эффективность (\mathcal{E}_Σ) будет определяться в виде следующей аддитивной функции [2]:

$$\mathcal{E}_{\Sigma j} = \sum \alpha_{ij} \mathcal{E}_{ij} = \alpha_э \mathcal{E}_{эj} + \alpha_п \mathcal{E}_{пj} + \alpha_с \mathcal{E}_{сj} + \alpha_к \mathcal{E}_{кj}, \quad (1)$$

где $\alpha_э$, $\alpha_с$, $\alpha_п$, $\alpha_к$ – весовые коэффициенты; \mathcal{E}_{ij} – частный показатель

эффективности по данному критерию, рассчитанный для каждого j -го работника ($j = 1, n$); n – число работников в коллективе. При этом выполняется требование независимости частных критериев эффективности, являющееся необходимым условием построения аддитивной функции [3]. Если рассматривать \mathcal{E}_Σ как целевую функцию вуза, то весовые коэффициенты α_i определяются управленческой стратегией руководства данного вуза. При изменении приоритетов управления, управленческой стратегии, меняются весовые коэффициенты при частных показателях эффективности. Такой подход позволяет сравнивать эффективность отдельных работников в соответствии с требованиями администрации вуза.

При построении интегрального критерия мы ориентируемся на выполнение следующих требований:

1. Все частные критерии должны быть безразмерными. Это требование выполняется при нормировании частных критериев, т.е. если каждый из них будет пересчитан по формуле:

$$\mathcal{E}_{ij}^* = \mathcal{E}_{ij} / \mathcal{E}_i^{\max} \quad (2)$$

2. Желательно, чтобы значения частных критериев изменялись в одном интервале (в относительных единицах – от 0 до 1, или в процентах – от 0 до 100). Это требование выполняется при одновременном нормировании и центрировании соответствующего показателя. В общем случае расчет выполняется по формуле:

$$\mathcal{E}_{ij}^{**} = (\mathcal{E}_{ij} - \mathcal{E}_i^{\max}) / (\mathcal{E}_i^{\max} - \mathcal{E}_i^{\min}) \quad (3)$$

При построении аддитивной функции эффективности мы исходим из условия однонаправленности частных критериев эффективности. Это значит, что если значение частного критерия эффективности возрастает, то это должно говорить об увеличении общей эффективности профессиональной деятельности рассматриваемого специалиста по данному показателю, а если убывает – об ухудшении. Это соответствует физическому смыслу частных критериев эффективности профессиональной деятельности.

По известным формулам [5] рассчитывается среднеквадратичное

(стандартное) отклонение σ_i для каждого частного критерия эффективности. Значение σ_i следует подсчитывать по значениям нормированных частных критериев. Фактически среднеквадратичное отклонение дает оценку разброса данных относительно среднего значения частного критерия, рассчитанного для рассматриваемого контингента специалистов ($j = 1, n$). В нашем случае, поскольку мы используем значения \mathcal{E}_{ij}^* – нормированные частные критерии, то величина σ_i будет находиться в пределах $0,5 \geq \sigma_i \geq 0$.

Ставя задачу определения частных факторов эффективности, на которые мы можем воздействовать в целях повышения общей эффективности деятельности персонала, мы исходим из следующих соображений.

Если имеет место минимальный разброс (предельный случай $\sigma_i = 0$) индивидуальных значений рассматриваемого частного критерия эффективности \mathcal{E}_{ij}^* от среднего значения рассматриваемого частного критерия эффективности $\mathcal{E}_{i\text{ ср}}^*$, рассчитанного для всего персонала, то индивидуальная коррекционная работа со специалистами в целях повышения эффективности их деятельности по рассматриваемому показателю не даст существенных результатов. Скорее нужно думать о системе организационных мероприятий, которые могли бы оказать оптимизирующее влияние на всех (или большинство) членов коллектива.

Если имеет место большой разброс рассматриваемого частного критерия для отдельных членов коллектива по отношению к среднему значению показателя эффективности (как крайнее значение при $\sigma_i = 0,5$), то на этот показатель \mathcal{E}_i стоит обратить особое внимание. Зная содержательную сторону составляющих этого показателя, можно наметить индивидуализированные способы работы с членами коллектива, направленные на коррекцию системы отношений и профессиональных ценностей, профессиональных мотивов, на конкретные пути повышения квалификации и др.

Для получения интегрального критерия эффективности, характеризующего эффективность совместной деятельности группы специалистов, в качестве весовых коэффициентов при частных критериях эффективности целесообразно взять величины соответствующих стандартных отклонений [Раев, 1984], т.е. $\alpha_i = \sigma_i$. Для того, чтобы интегральный критерий также изменялся бы в пределах от 0 до 1, весовые коэффициенты при частных критериях эффективности нужно пересчитать по формуле: $\beta_i = \alpha_i / \sum \alpha_i$. Окончательно имеем:

$$\mathcal{E}_0 = M \sum \beta_i \mathcal{E}_i^{**}, \quad (4)$$

где M – масштабный коэффициент. При $M=100$ интегральная эффективность измеряется по стобальной шкале (или в процентах от максимально возможной). Тогда теоретически возможный (предельный, идеальный) случай $\mathcal{E}_0 = 100$, если все частные критерии эффективности \mathcal{E}_i^{**} для данного коллектива максимальны.

Таким образом, мы приходим к формуле, выражающей интегральную эффективность совместной деятельности коллектива:

$$\mathcal{E}_0 = M(\beta_э \mathcal{E}_э^{**} + \beta_п \mathcal{E}_п^{**} + \beta_с \mathcal{E}_с^{**} + \beta_к \mathcal{E}_к^{**}), \quad (5)$$

где $\mathcal{E}_э^{**}$, $\mathcal{E}_п^{**}$, $\mathcal{E}_с^{**}$, $\mathcal{E}_к^{**}$, соответственно, – нормированные и центрированные показатели экономической, психологической, социальной и «социально-экологической» эффективности деятельности персонала; $\beta_э$, $\beta_п$, $\beta_с$, $\beta_к$ – нормированные весовые коэффициенты, учитывающие степень разброса индивидуальных показателей специалистов относительно средних значений рассматриваемого критерия для всего контингента (группы).

Представленный в таком виде интегральный критерий дает возможность не только оценить эффективность работы команды профессионалов, но и определить «точки приложения» и виды управляющих, организационных и психокоррекционных воздействий с целью повышения эффективности деятельности специалистов к экспертизе качества [2]. При этом следует учитывать, что управляющие, организационные и психокоррекционные воздействия должны проводиться в соответствии с принципом оптимальности Паретто, согласно которому увеличение любого частного показателя эффективности не должно приводить к снижению других частных показателей эффективности. Например, повышение экономической эффективности не должно сопровождаться снижением социальной, психологической или «социально-экологической» эффективности.

Таким образом, эффективность работы специалистов вуза к экспертизе качества зависит от профессионализма людей и от их психологической готовности к предстоящей процедуре аккредитации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Дружилов С. А. Психологические проблемы формирования профессионализма и профессиональной культуры специалиста / С. А. Дружилов ; Ин-т повышения квалификации. – Новокузнецк : Изд-во ИПК, 2000. – 127 с.
2. Дружилов С. А. Становление профессионализма человека как реализация индивидуального ресурса профессионального развития / С. А. Дружилов. – Новокузнецк : Изд-во ИПК, 2002. – 242 с.
3. Кини Р. Л. Принятие решений при многих критериях: предпочтения и замещения / Р. Л. Кини, Х. Райфа ; пер. с англ. – М. : Радио и связь, 1981. – 560 с.
4. Маркова А. К. Психологические критерии и ступени профессионализма учителя / А. К. Маркова // Педагогика. – 1995. – № 6. – С. 55–63.
Суходольский Р. С. Лекции по высшей математике для гуманитариев : учебное пособие / Р. С. Суходольский. – Харьков : Изд-во Гуманитарный центр, 2001. – 248 с.