

ребенка в раннем послеоперационном периоде и травматичности вмешательства, что в целом будет обеспечивать социальную защищенность ребенка.

1. *Вербук А. М.* Сравнительная характеристика психоповреждающего действия общей анестезии фторотаном, кетаминном и его коррекция у детей с врожденными расщелинами верхней губы и нёба : автореф. дис. ... канд. мед. наук. Екатеринбург, 1994.

2. *Давыдов В. В.* Когнитивные расстройства после некоторых видов общей анестезии / Современные аспекты анестезиологии и интенсивной терапии : IV межрегион. науч.-практ. конф. с междунар. участием (посвящен. 20-летию кафедры анестезиологии и реаниматологии НГМУ), 22–23 февр. 2007 г. Новосибирск, 2007. С. 26–27.

3. *Елкин И. О., Егоров В. М., Вербук А. М., Вербук В. М.* Психоповреждающее действие кетаминовой, бриеталовой анестезии и его коррекция // Анестезиология и реаниматология. 1996. № 6. С. 31–33.

4. *Иванов В. С.* Психические расстройства, связанные с операциями на открытом сердце // Психиатрия и психофармакотерапия. 2005. № 3. С. 23–30.

5. *Peduto V. A.* Formacologia molecolare dell anestesia // Acta anaesthesiol ital. 2000. 51, № 1. P. 49–95.

6. *Yamasaki T., Nakakimura K., Matsimoto M. et al.* Effects of graded suppression of the EEG with propofol on the neurological outcome following incomplete cerebral ishaemia in rats // J. Anaesthesiol. 1999. 16, № 5. P. 320–329.

Рукопись поступила в редакцию 6 марта 2012 г.

УДК 174-057.15:174-057.16 + 331.1

Ф. С. Исмагилова
Г. С. Миролюбова

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ КРИТЕРИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

В статье рассматриваются результаты пилотажного исследования субъективной системы критериев деятельности, представленной в профессиональном опыте руководителей предприятий Уральского региона. Авторы ставят вопрос об изменении индивидуальной критериальной системы оценки эффективности деятельности в зависимости от профессионального опыта субъекта и его должностной позиции. На основе кластерного анализа выделены группы критериев, проведен предварительный их качественно-количественный анализ. В исследовании используется комплексный междисциплинарный подход.

Ключевые слова: профессиональный опыт, критериальное обеспечение профессиональной деятельности руководителей, оценка эффективности профессиональной деятельности.

В процессе становления профессионального опыта у работника вырабатывается и совершенствуется субъективная система критериев оценки процесса,

содержания и результатов своей профессиональной деятельности. Эта система представляет собой особым образом преломленные в сознании работника и наполненные субъективным смыслом организационные и деятельностные предписания, правила, требования, нормы и нормативы, на которые должен ориентироваться работник. Результатом этой трансформации становится уникальное содержание профессионального опыта, благодаря которому работник способен «замечать мелкие детали процесса, реагировать на малые, почти “незаметные” изменения в мире, в объекте, контролировать (предупреждать, управлять) движениями, действиями, процессами в окружающем мире» [2, 193]. Наличие системы субъективных критериев оценки профессиональной деятельности, степень их дифференцированности и конгруэнтности деятельности свидетельствуют не только о качественном содержании профессионального опыта работника, но и о его способности формировать сами критерии оценки деятельности, что особенно важно в условиях сложно стандартизируемой профессиональной деятельности. Управленческая деятельность руководителя, как правило, описывается его работодателем в самых общих чертах, что позволяет модифицировать ее границы в зависимости от ситуации, быть гибким в постановке целей и использовании способов достижения результата.

Степень детализации регламентов, описывающих функционал работников, меняется по мере роста должностной позиции исполнителя от перечисления рабочих функций (рабочая инструкция, или технологическая карта) к обозначению задач, закрепленных за работником (должностная инструкция), а впоследствии и к обозначению только целей деятельности (например, получение или увеличение определенного размера прибыли, увеличение сегмента рынка сбыта) и области ответственности (например, поведение организации на рынке и процессы внутри организации), установленных для руководителя высшего звена.

Необходимость субъективной системы критериев оценки деятельности обусловлена в определенной степени и тем, что специалисту приходится взаимодействовать с коллегами из смежных профессиональных областей при решении метафункциональных задач. В качестве примера можно привести случаи взаимодействия маркетолога с системным администратором, руководителя участка основного производства с руководителем ремонтной службы и т. п. В ситуации межфункционального диалога важно, чтобы критерии оценки деятельности были понятны не только самому специалисту, но и точно сформулированы в понятной для других форме. Таким образом, наличие собственных критериев профессиональной деятельности становится важнейшим условием профессионализма, а значимость этого условия возрастает по мере служебно-должностного роста работника.

Проблема исследования. Нельзя утверждать, что критерии, появившиеся в профессиональном опыте, всегда объективно самые надежные. Напротив, в управленческой деятельности давно обсуждается негативная тенденция идентификации критериев срочности и важности и, как следствие, подмены критерия «важно» критерием «срочно»: важным становится не то, что объективно важно, а то, что в данный момент не терпит отлагательств. Эта же подмена

наблюдается в отношении долгосрочных, стратегических задач, решение которых откладывается руководителем в связи с необходимостью решения текущих задач.

Актуальность исследования психологических аспектов критериального обеспечения профессиональной деятельности подтверждается и результатами анализа проблем профессиональной деятельности руководителей среднего и высшего звена предприятий Уральского региона, проведенного нами в 2008–2010 гг., в частности:

- фиксируемой значительной частью респондентов потребностью в выработке собственных критериев оценки эффективности профессиональной деятельности в более чем трети ответов;
- положительной сильной динамикой увеличения проблем, связанных с критериальной обеспеченностью деятельности, за период исследования;
- прямо или косвенно заявляемой респондентами потребностью в новых критериях и подходах в связи с изменяющейся организационной средой и в целом социально-экономической ситуацией.

Таким образом, мы можем очертить актуальное поле исследования психологии труда, имеющего ярко выраженную практическую направленность:

1. Поскольку критерии оценки эффективности деятельности — существенная часть профессионального опыта, то наличие собственной системы критериев, их число, содержание и связи, а также их конгруэнтность (адекватность) реализуемой профессиональной деятельности отражает профессионализм работника.

2. И руководители, и ведущие специалисты современных предприятий разного типа и сфер деятельности испытывают потребность:

- в наличии информации о спектре научно обоснованных и апробированных на практике критериев оценки профессиональной деятельности;
- в мониторинге и ревизии критериев, приобретенных в процессе собственной практики;
- в критериях, позволяющих делать прогнозы и принимать превентивные меры.

Исследование психологических аспектов критериального обеспечения профессиональной деятельности представляется нам тем более важным, что оно напрямую связано с решением проблемы эффективности деятельности: во-первых, потому, что внятная и достаточная субъективная система критериев задает эталон ее выполнения; во-вторых, потому, что она косвенным образом определяет полюс организационно-деятельностной ориентации работника (действие «в соответствии» или «вопреки» существующим стандартам работы). По тому, в каком объеме и какие по содержанию критерии задаются, можно судить и о том, что понимается под эффективностью деятельности.

Теоретические предпосылки исследования. Организации, работающие в условиях конкуренции и ориентированные на развитие, своей основной цели (получение и увеличение прибыли) достигают двумя путями — либо увеличивая доходность за счет наращивания объемов продаж или повышения цены, либо уменьшая ее расходы за счет снижения затрат. Вполне логично, если

деятельность руководителя, ответственного за достижение организационных целей, также будет оцениваться в терминах производительности (operating efficiency). Такой подход к оценке деятельности руководителя используется в западной практике менеджмента. Производительность в этом случае рассматривается как «мера (степень) управленческой способности создавать доход и управления затратами» [5]. В этом случае формула производительности может быть представлена следующим соотношением: прибыль до постоянных затрат, умноженная на 100 %, к доходу от объема продаж.

Сложности в использовании такого подхода к оценке операционной эффективности руководителя на российских предприятиях обусловлены двумя причинами. Во-первых, такой подход возможен при условии, что в организации существуют стандарты работы руководителя (job standards), понимаемые как «осуществление деятельности в терминах количественного и качественного результата этой деятельности для каждого работника» [Там же]. Наличие таких стандартов позволяет, как правило, использовать показатели, оценивающие не только результат деятельности, но и особенности трудового поведения субъекта, направленного на его достижение [4]. В этом случае можно, например, выявить, достигнута ли цель посредством минимальных трудовых усилий. Как правило, в российских организациях отсутствуют четко прописанные стандарты работы руководителя, что затрудняет использование этого подхода к оценке эффективности профессиональной деятельности. Во-вторых, нет достаточных оснований полностью идентифицировать труд руководителя и собственно организационную деятельность.

Для снятия этой проблемы нередко используют показатель «результативность деятельности», который понимается как соотношение фактически полученного работником результата к результату желаемому (запланированному), выраженное в процентах [3]. По этому показателю оценивается, достигнуты ли субъектом поставленные цели.

Однако в ситуации относительной свободы выбора, в которой находятся современные руководители, для организации важно, чтобы руководители были максимально ориентированы на такой показатель, как «работоспособность», «качество работы», именуемый в зарубежной литературе coefficient of performance (COP) [5]. Обычно coefficient of performance определяется как отношение собственно полученного полезного результата (выход) от работы к количеству затраченной работы или энергетическим вложениям (вход), которые использовались для его получения. Другими словами, COP в психологическом плане отражает установку на достижение каких-либо определенных результатов с минимально возможными издержками или получение максимально возможного объема продукции из данного количества ресурсов, т. е. установку на эффективность.

Вопрос эффективности деятельности или качества труда как на уровне отдельного субъекта, так и на уровне организации, несмотря на его особую актуальность в современных условиях ориентации на модернизацию производства и инновационное развитие российских предприятий, остается одним из самых проблемных как для теории, так и для практики. В частности, наше

исследование психологических условий реализации инновационных стратегий на предприятиях Уральского региона показало, что практика оценки соотношения доходов и затрат в управленческой деятельности до сих пор не получила распространения [1]. В экономических науках вопрос критериев и методов оценки эффективности деятельности остается одним из самых дискуссионных. В психологии труда до настоящего момента не исследовались психолого-экономические конструкты показателей профессиональной деятельности руководителя.

Характеристика эмпирического исследования. В исследовании приняли участие 58 человек, руководители промышленных предприятий Уральского региона в возрасте 27–40 лет. Все участники являются слушателями Президентской программы подготовки управленческих кадров для предприятий народного хозяйства (Бизнес-школа УрФУ, Екатеринбург). Репрезентативность выборки подтверждается также тем, что все участники имеют стаж управленческой деятельности от 3 лет и более.

Цель эмпирического исследования — на основе анализа критериев оценки деятельности определить основные психолого-экономические конструкты показателей профессиональной деятельности руководителя, а также выявить сходства и различия в критериальном обеспечении их деятельности руководителями с разным по длительности опытом управленческой деятельности.

В исследовании проверялись следующие гипотезы: 1) для руководителей в целом характерна тенденция подмены критериев профессиональной деятельности критериями экономической и организационной эффективности; 2) критерии увеличения доходности и критерии снижения расходов преимущественно не согласованы друг с другом и присутствуют как две отдельные самостоятельные группы в системе критериального обеспечения деятельности руководителей; 3) доминируют критерии оценки деятельности, связанной с поддержанием существующей стратегии организации, над критериями оценки деятельности, связанной с процессом организационных изменений.

Для выявления субъективных предпочтений критериального обеспечения профессиональной деятельности руководителей использовался метод моделирования ситуации. Процедура включала в себя, в частности, задание, в котором участникам предлагалось оценить по ключевым, с их точки зрения, критериям эффективность собственной деятельности и распределить соответственно этих критериев вознаграждение за работу. Фиксировались перечень критериев и их распределение по группам, характеризующие постоянную (поддерживающую установленный в организации норматив деятельности) и переменную (изменяющую установленный в организации норматив деятельности) части вознаграждения. Для обработки полученного материала использовался метод контент-анализа. По заданной классификации предложенные участниками критерии идентифицировались с качественными единицами контент-анализа по соответствующим эмпирическим признакам.

На первом этапе мы ввели вспомогательную (искусственную) классификацию организационных стратегических целей организации, выделив две основные группы целевой ориентации организационной деятельности: направлен-

ность на изменение (развитие) и направленность на поддержание существующего порядка вещей (функционирование в заданном режиме согласно установленным стандартам и нормативам). Кроме того, на основе смоделированной кластеризации способов организационного развития, представленных в литературе и в практике управления, были выделены пять основных групп этих способов:

1. Увеличение доходности за счет роста объемов производства.
2. Уменьшение расходов за счет снижения издержек.
3. Увеличение доходности и уменьшение расходов за счет эффективности использования ресурсов: роста объемов производства и оптимизации затрат.
4. Предупреждение нарушений стандартов, отклонений, ущерба.
5. Соблюдение заданных стандартов и нормативов, исполнение плана.

Три первых из указанных способов организационного развития характерны для стратегии изменения, четвертый и пятый способы — для стратегии поддержания.

На втором этапе мы провели качественно-количественный анализ содержания критериев эффективности профессиональной деятельности. Правомочность использования контент-анализа определяется тем, что критерии, перечисляемые испытуемыми в произвольной форме, несут в себе следы разнообразных субъективных психологических факторов, что, в свою очередь, делает возможным обнаружение и замер этих факторов путем регистрации в тексте соответствующих индикаторов. Качественная единица контент-анализа — категория — определялась как ключевое понятие, позволяющее проводить деление критериев на группы. Сортировка полученных в ходе исследования критериев оценки профессиональной деятельности руководителей происходила по двум основаниям: по стратегической целевой ориентации организации (целевые показатели) и по способу реализации организационной стратегии (деятельностные показатели). Примеры содержания критериев заданных групп представлены в табл. 1.

Полученные в ходе заполнения смоделированной матрицы результаты количественного распределения критериев представлены в табл. 2.

Составленный в ходе анализа результатов исследования перечень критериев эффективности профессиональной деятельности лег в основу проверки гипотезы о степени представленности в субъективной критериальной шкале респондентов показателей, имеющих непосредственное отношение к деятельности. Чаще всего в литературе по оценке эффективности деятельности выделяют три уровня (по степени обобщения) показателей: экономические (характеризующие количество товаров, продукции, денег), организационные (характеризующие комплекс действий по созданию условий труда и организации производственных процессов в соответствии с целями предприятия), деятельностные (характеризующие количество и качество результата и усилий по его достижению). Если принять общее количество критериев в данном кластере за единицу, то распределение критериев может быть представлено следующим образом (табл. 3).

На основании полученных данных мы можем с достаточной степенью уверенности выделить по содержанию пять основных групп критериев, которые

Таблица 1

Кластерное распределение критериев профессиональной деятельности

<i>Стратегия изменения:</i> направленность на изменение (развитие)	
Увеличение доходности за счет роста объемов производства	Количество вновь привлеченных клиентов; увеличение прибыли; реализация проекта; увеличение количества продукции; рост продаж по сравнению с плановыми
Уменьшение расходов за счет снижения издержек	Снижение издержек; экономия энергоресурсов; отсутствие инцидентов (поломок), претензий-рекламаций, профессиональных ошибок
Увеличение доходности и уменьшение расходов за счет эффективности использования ресурсов: роста объемов производства и оптимизации затрат	Чистая прибыль; маргинальная прибыль; рентабельность собственного капитала (ROE); окупаемость инвестиций (ROI); привлечение новых ресурсов при сокращении издержек расхода имеющихся ресурсов; повышение лимита на x % при повышении объема работ на y %; реализация инвестиционного проекта; выполнение плана по себестоимости продукции; повышение энергоэффективности
<i>Стратегия поддержания:</i> направленность на функционирование в заданном режиме по установленным стандартам и нормативам	
Соблюдение заданных стандартов и нормативов, исполнение плана	Выполнение плана; выполнение заданий руководства; новые идеи и предложения; развитие существующих направлений; контроль выполнения работ; выполнение должностных обязанностей; оценка внутреннего клиента; выполнение программы
Предупреждение нарушений стандартов, отклонений, ущерба	Исправление ошибок; отсутствие простоев; обеспечение бесперебойной работы

представлены в индивидуальном сознании респондентов-руководителей и на которые они опираются при оценке эффективности собственной профессиональной деятельности. Среди этих критериев преобладают те, что указывают на рост полученного в ходе деятельности результата (кластер «увеличение доходности за счет роста объемов производства»; общее количество упоминаний — 60) или на обеспечение процесса деятельности (кластер «соблюдение заданных стандартов и нормативов, исполнение плана»; общее количество упоминаний — 94). Следует отметить, что содержательно ни один, ни другой показатель не имеют отношения к тому, что составляет суть дефиниции термина «эффективность».

Полученные результаты подтверждают гипотезу о том, что критерии увеличения доходности и критерии снижения расходов в большинстве случаев не согласованы друг с другом и присутствуют в субъективной системе критери-

Таблица 2

Количественное распределение основных кластеров критериев

Наименование кластеров критериев	Количество критериев в кластере
<i>Стратегия изменения</i>	96, из них
Увеличение доходности за счет роста объемов производства	60
Уменьшение расходов за счет снижения издержек	19
Увеличение доходности и уменьшение расходов за счет эффективности использования ресурсов – роста объемов производства и оптимизации затрат	17
<i>Стратегия поддержания</i>	108, из них
Соблюдение заданных стандартов и нормативов, исполнение плана	94
Предупреждение нарушений стандартов, отклонений, ущерба	14

Таблица 3

Распределение критериев по основанию «уровень эффективности»

Наименование кластеров критериев	Соотношение критериев по основанию «уровень эффективности»		
	Экономический	Организационный	Деятельностный
Стратегия изменения	0,35	0,4	0,25
Стратегия поддержания	0,1	0,3	0,6

ального обеспечения деятельности респондентов как самостоятельные группы. Лишь в незначительной части предложенных респондентами критериев учитывается соотношение полученного результата и затраченных усилий. Таким образом, мы констатируем факт того, что респонденты подменяют при оценке эффективности деятельности собственно критерии эффективности критериями, описывающими результат или процесс деятельности. Безусловно, такая подмена не может не сказаться на качестве профессиональной деятельности руководителей, которая перестает в таком случае быть предметом анализа и совершенствования со стороны самого субъекта. С нашей точки зрения, подобная практика подмены указывает на проблему недостаточной профессиональной компетентности руководителей современных предприятий.

В результатах исследования не нашла своего однозначного подтверждения гипотеза о доминировании критериев оценки деятельности, направленной на поддержание существующей стратегии организации, над критериями оценки деятельности, направленной на процесс организационных изменений. Это косвенным образом свидетельствует о том, что руководители среднего звена в большей степени включены в процессы инновационных организационных изменений, чем фиксировалось в наших предыдущих исследованиях [1, 16]. Результаты исследования также указывают на тенденцию руководителей опираться при

оценке профессиональной деятельности чаще на экономические и организационные показатели, чем на деятельностные. Заслуживает особого внимания и дальнейшего исследования тот факт, что при ориентации на стратегию поддержания респонденты чаще используют деятельностные показатели, чем при ориентации на стратегию изменения. Если принять во внимание, что первые в большей степени описывают процесс, а вторые результат, то предметом дальнейшей дискуссии может являться вопрос о том, в какой степени сформировано у руководителей представление о результате собственной управленческой деятельности.

Перспектива исследований. Безусловно, полученные результаты лишь в первом приближении очерчивают поле дальнейших исследований. Заметим, однако, что исследования специфики профессионального опыта руководителей с разным стажем работы и динамики становления их опыта на основе исследования субъективных предпочтений критериев позволяют сфокусировать внимание на деятельности как на источнике формирования опыта и его следствии. В эпоху экономики знаний особенно важными являются вопросы как интериоризации организационного знания в персональную систему знаний работника, так и те аспекты персонального знания, что обеспечивают качество профессиональной деятельности, влияют на ее эффективность. Эти исследования, с нашей точки зрения, в силу социально-экономической значимости задач, на решение которых они направлены, должны носить комплексный междисциплинарный характер и иметь широкую практическую направленность.

1. *Исмаилова Ф. С., Миролюбова Г. С.* Психологические аспекты выбора инновационной стратегии на уральских производственных предприятиях // Психолог. вестн. Урал. гос. ун-та. Вып. 7 / М-во образования РФ, Урал. гос. ун-т им. А. М. Горького и др. Екатеринбург, 2009. С. 3–20.

2. *Стрелков Ю. К.* Структуры профессионального опыта // Д. А. Ошанин и современная психология: к 100-летию со дня рождения Д. А. Ошанина / под общ. ред. В. И. Панова и Н. Л. Мориной. М., 2008. С. 187–209.

3. *Fletcher C.* Performance appraisal: assessing and development performance. In N.Chmiel (ed.), An introduction to work and organizational psychology: a Europe perspective. 2008. Blackwell Publishing Ltd., 76–96.

4. *Keith A. Moreland, Madhukar Angur,* The Importance of Work Experience to Accountants' Professional Development // The Journal of American Academy of Business, Cambridge, 2006. Vol. 9, Num. 2, Sept.

5. www.businessdictionary.com/definition

Рукопись поступила в редакцию 19 марта 2012 г.