

Психология труда, инженерная психология когнитивная эргономика

Научная статья

Статья в открытом доступе

УДК 331.101.1:159.9

doi: 10.30987/2658-4026-2023-4-360-366

Эргономическое обеспечение разработки системы аттестации руководителей, специалистов и служащих в банковской сфере

Галина Фёдоровна Голубева^{1✉}, Елена Михайловна Фещенко², Марина Витальевна Хохлова³

^{1,2} Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского; Брянск; Россия

³ Брянский государственный технический университет; Брянск; Россия

¹ golubeva.galia2012@yandex.ru

² emfeshchenko@mail.ru

³ marvit12@yandex.ru

Аннотация.

В статье предложена процедура эргономического сопровождения совершенствования системы аттестации сотрудников банковской сферы, которая базируется на дифференцированном психологическом экспертном обосновании значимости профессионально-важных качеств, претендентов на руководящие должности. Разработана авторская модель оценки управленческих способностей сотрудников банка. Предложен оценочный лист для диагностики профессионально-важных качеств специалистов и служащих, учитывающий профессиональные и личностные компетенции с учетом значимых весовых коэффициентов. Приведен пример эмпирической апробации, разработанной квалиметрической модели.

Ключевые слова: эргономика, профессионально-важные качества, управленческие способности, квалиметрическая модель, сотрудники банковской сферы, аттестация, кадровый резерв.

Для цитирования: Голубева Г.Ф., Фещенко Е.М., Хохлова М.В. Эргономическое обеспечение разработки системы аттестации руководителей, специалистов и служащих в банковской сфере // Эргодизайн. 2023. №4 (22). С. 360-366. <http://dx.doi.org/10.30987/2658-4026-2023-4-360-366>.

Original article

Open access article

Ergonomic Support of the Certification System Development for Managers, Specialists and Employees in the Banking Sector

Galina F. Golubeva^{1✉}, Elena M. Feshchenko², Marina V. Khokhlova³

^{1,2} Bryansk State University named by academician I.G. Petrovsky; Bryansk; Russia

³ Bryansk State Technical University; Bryansk; Russia

¹ golubeva.galia2012@yandex.ru

² emfeshchenko@mail.ru

³ marvit12@yandex.ru

Abstract.

The article proposes a procedure for ergonomic support of improving the certification system of the banking sector employees, which is based on a differentiated psychological expert justification of the significance of professionally important qualities of applicants for leadership positions. The author's model for assessing the managerial abilities of the bank's employees is developed. An evaluation sheet is proposed for the diagnosis of specialists and employees' professionally important qualities, taking into account occupational and personal competencies, considering significant weight coefficients. An example of empirical approbation of the developed qualimetric model is given.

Keywords: ergonomics, professionally important qualities, managerial abilities, qualimetric model, employees of the banking sector, certification, personnel reserve

For citation: Golubeva G.F., Feshchenko E.M., Khokhlova M.V. Ergonomic Support of the Certification System Development for Managers, Specialists and Employees in the Banking Sector // Ergodizayn [Ergodesign], 2023, No. 4 (22). Pp. 360-366. Doi: 10.30987/2658-4026-2023-4-360-366.

Введение

Проблемам аттестации кадров и формирования кадрового резерва в различных отраслях и сферах народного хозяйства уделяется пристальное внимание, как в России, так и за рубежом. (Т.Ю. Базаров, А.К. Ерофеев, А.Г. Шмелев, 2014) [1]; Г.Ф. Голубева, А.А. Тришин, 2019) [2]; (Г.А. Дмитренко, 2002) [4]; (J.H. Davis, F.D. Schoorman, R.C. Mayer, H.H. Tan, 2007) [11] и др. Одним из основных условий повышения эргономической и психологической эффективности работы банковского персонала является оценка его труда, для которой используются специальные методы, в том числе квалиметрические. (В.М. Ладилова, 2014) [5]; (В. О. Кочетков, С. А. Ризакулиев, 2016) [6]; (V. Spasennikov, A. Morozova, 2020) [10] и др.

Аттестация сотрудников – это периодическая комплексная проверка уровня деловых, личностных и моральных качеств работника по соответствующей, занимаемой им должности. Аттестация даёт возможность получить интегрированную оценку всех его качеств, с целью проверки соответствия работника занимаемой должности. (Т.Н. Лобанова, 2004) [8].

Аттестация осуществляет ряд важных задач: помогает определить, во-первых, какие работники требуют большей подготовки и, во-вторых, результаты программ подготовки персонала. Она помогает установлению и укреплению деловых отношений между подчиненными и руководителями через обсуждение результатов оценки и, кроме того, она побуждает руководителей оказывать необходимую помощь работникам, повышая тем самым их уровень лояльности к организации [11].

Аттестация – один из наиболее эффективных инструментов управления персоналом, она позволяет провести диагностику персонала; определить ценность сотрудников не только для подразделения, но и для всей организации; обоснованно принимать управленческие решения,

особенно связанные с формированием кадрового резерва и стратегическими задачами организации.

Учитывая недостаточное внимание в отечественной научной литературе к проблеме эргономического обеспечения разработки системы аттестации руководителей, специалистов и служащих в банковской сфере, целью исследования явилось совершенствование комплексной программы аттестации персонала Брянского филиала Сбербанка России.

Эмпирическим объектом исследования были выбраны руководители, специалисты и служащие Брянского филиала Сбербанка России.

Гипотеза исследования: для совершенствования системы аттестации сотрудников банковской сферы необходимо дифференцированное психологическое экспертное обоснование значимости факторов оценки качеств различных категорий аттестуемых.

1. Теоретико-методологические основы аттестации руководителей, специалистов и служащих в банковской сфере

Аттестационная комиссия представляет собой организационную форму, в рамках которой происходит сбор информации о сотруднике и разработка единой стратегии сопровождения каждого сотрудника, отдела и группы отделов по направлениям.

Термин «аттестация» происходит от латинского *attestation* – «свидетельство». То есть, речь идет о соответствии занимаемой должности [8].

Аттестация – это: 1) определение квалификации, уровня знаний работника или учащегося, качества продукции, рабочих мест; 2) отзыв о способностях, знаниях, деловых и других качествах какого-либо лица; характеристика [4].

Аттестовать можно не только человека, но и подразделение, предприятие, производственный процесс, рабочее место,

продукцию, государство и вообще любой социальный объект.

Система эргономического сопровождения аттестации дает возможность [1,3,7,9 и др.]:

- диагностировать внутриорганизационные стандарты деятельности и критерии оценки;
- проанализировать профессиональные и личностные компетенции сотрудников организации;
- выявить сильные и слабые стороны существующих процедур кадрового менеджмента;
- определить личностные и профессиональный потенциал сотрудников для формирования кадрового резерва;
- принимать кадровые решения, которые связаны с реализацией стратегических целей организации.

Эргономическое сопровождение оценки персонала подразумевает наличие критериев, с помощью которых возможно осуществить проверку соответствия сотрудника своему занимаемой должности. Критериями оценки выступают личностные особенности, профессиональные и универсальные компетенции. С этой целью осуществляется процедура профессиографирования, результатом которой является [1]:

1) социально – психологическая характеристика профессий;

2) психограмма – описание личностных черт, качеств, способностей.

В наших исследованиях показано, что эргономическое обеспечение аттестации базируется на стандартном наборе диагностических методик [2].

Разработанная и представленная в статье модель квалиметрической оценки аттестации персонала является основой формирования кадрового резерва, эмпирическая валидизация которой представлена ниже.

2. Эмпирическая апробация квалиметрической модели оценки кадрового резерва

Работа в Сбербанке имеет свою специфику, которую необходимо учитывать в процессе эргономического обеспечения аттестации и формирования кадрового резерва [8]:

- психодиагностические процедуры невозможно осуществить одним специалистом;
- принятие кадровых решений связано с высокой ответственностью руководителей;
- экспертные процедуры и математические модели необходимо обновлять и постоянно корректировать;

• основной деятельности в банковской сфере является квалифицированный интеллектуальный труд;

• кадровые стратегии в финансовой сфере связаны с лояльностью персонала и строгой конфиденциальностью.

• в банковской сфере существует дифференциация по отраслям и сферам принадлежности всех существующих структурных подразделений.

Аттестация – один из наиболее эффективных инструментов управления персоналом, она позволяет провести диагностику персонала; определить ценность сотрудников не только для подразделения, но и для всей организации; обоснованно принимать управленческие решения, особенно связанные со стратегическими задачами организации [4].

В пределах каждой категории банковских служащих можно выделить три уровня деятельности: низший, средний и высший.

Низший уровень занимает персонал, трудовые функции которого строго регламентированы, свобода выбора максимально ограничена нормативными документами. Это технический персонал, операционисты, технические исполнители.

Средний уровень занимает менеджеры-технологи, руководители среднего звена, ведущие и главные специалисты структурных подразделений, прогнозисты, аудиторы, исполнители контрольно-ревизионных функций алгоритмисты. Их основная роль сводится к координации, контролю за строгим соблюдением установленных процедур, обеспечению достижения показателей бизнес-планов.

Высший уровень занимают руководители и менеджеры-аналитики, выполняющие функции стратегического анализа и планирования. Они наделены максимальными полномочиями и наибольшей ответственностью. Их деловая активность определяет конкурентоспособность банка, а отсутствие специалистов такого уровня рассматривается как фактор риска.

Предложенный оценочный лист, может быть использован для всех трёх категорий аттестуемых. Для оценки руководителей, специалистов и служащих предъявляются общие требования, которые с учетом весовых коэффициентов представлены в таблице 1 [4].

С целью эргономического обеспечения формирования кадрового резерва были использованы следующие стандартизированные методики [2,3,7,9]: опросник Томаса, методика Т. Лири, методика

В.В. Бойко, 16-факторный личностный опросник Р. Кеттелла, тест экстра -, интроверсии и нейротизма Г. Айзенка, непараметрическая социометрия Я. Морено, цветовой тест М. Люшера, психогометрический тест, шкала самооценки Спилбергера-Ханина.

Для выявления ожиданий сотрудников банковской организации было предложено оценить и проранжировать 25 профессионально-важных качеств руководителя, из которых выделены 5 наиболее значимых качеств.

Таблица 1.
Профессионально-важные качества с учетом весовых коэффициентов оценочных факторов

Table 1.

Professionally important qualities, taking into account the weighting factors of evaluation factors

№ п/п	Факторы оценки	Коэффициенты значимости		
		Для руководителей	Для специалистов	Для служащих
1	Профессиональная компетентность	0,26	0,26	0,20
2	Организаторские способности	0,24	0,16	0,14
3	Трудолюбие	0,22	0,22	0,22
4	Темпераментальные и характерологические особенности	0,16	0,16	0,16
5	Коммуникативная компетентность и совместимость с коллективом	0,12	0,20	0,28
Итого		1,00	1,00	1,00

Если коэффициент значимости качества обозначить как λ , частоту упоминания качества респондентами как n , а сумму рангов, присвоенных качеству как $\sum q$, то логично будет отметить, что значимость качества прямо пропорциональна частоте его упоминания и обратно пропорциональна величине среднего ранга. То есть $\lambda \sim n \cdot \frac{1}{q_{cp}}$,

где $q_{cp} = \frac{\sum q}{n}$

Отсюда следует, что $\lambda \sim n \cdot \frac{1 \cdot n}{\sum q}$

Чтобы между левой и правой частью уравнения поставить знак равенства, введём промежуточный коэффициент β , который должен учитывать приоритет частоты упоминания качества по отношению к сумме рангов.

$$\lambda = \beta \cdot \frac{n^2}{\sum q}$$

В качестве коэффициента β использовалась частота упоминания качества n , то есть $\beta = n$.

В итоге для определения ожиданий сотрудников банковской организации по отношению к профессионально-важным качествам руководителя была использована следующая формула:

$$\lambda = \frac{n^3}{\sum q}$$

На основе макета квалиметрической оценки профессионально-важных качеств работников, предложенной А.Г. Дмитренко в Международной академии управления персоналом [4] нами с использованием экспертных оценок была разработана эргономическая модель оценки управленческих способностей специалистов и служащих (таблица 1) для включения в кадровый резерв руководителей Сбербанка, включающая следующий факторный состав:

1. Харизматичность лидера (способность вести за собой, брать на себя ответственность, волевой самоконтроль).
2. Активность и целеустремлённость (способность планировать главную цель и активно к ней следовать не переключаясь на решение второстепенных задач).

3. Организаторские качества (способность координировать взаимодействие в структурных подразделениях, распределять функциональные обязанности и мотивировать подчинённых).

4. Интеллектуальная лабильность (способность находить быстрые решения, высокие умственные способности, понятливость и сообразительность).

5. Самоорганизация и самосовершенствование (способность систематически и самостоятельно повышать свой профессиональный уровень и управленческие компетенции).

Вычисления по предложенной формуле дали возможность проранжировать факторы, характеризующие управленческие способности, определить их весомость и значимость (Таблица 2).

Внедрение данной квалиметрической модели оценки кадрового резерва на данном этапе затруднено из-за психологических барьеров, возникающих у самих руководителей вследствие игнорирования первичности человеческого фактора в банковской сфере, поэтому тезис «Кадры решают всё» остаётся фразеологическим штампом.

Таблица 2.

Эргономическая модель оценки управленческих способностей сотрудников банка к руководящей деятельности (модифицированный вариант модели Г.А. Дмитренко [4])

Table 2.

An ergonomic model for assessing the managerial abilities of bank employees to lead activities (a modified version of the G.A. Dmitrenko model [4])

Факторы, характеризующие Способности	Весомость факторов	Критерии факторов	Значимость критериев
1. Харизматичность лидера (способность вести за собой, брать на себя ответственность, волевой самоконтроль)	0,29	1. Проявляются постоянно и в сильной мере. 2. Проявляются часто, но не всегда явно. 3. Проявляются явно, но лишь в определённых ситуациях. 4. Проявляются, но редко и в неявном виде. 5. Не проявляются	1,0 0,8 <u>0,6</u> 0,3 0,0
2. Активность и целеустремлённость (способность планировать главную цель и активно к ней следовать не переключаясь на решение второстепенных задач).	0,25	1. Проявляются постоянно во всех ситуациях. 2. Проявляются часто в различных ситуациях. 3. Проявляются, но не часто. 4. Проявляются редко. 5. Не проявляются	1,0 <u>0,8</u> 0,6 0,3 0,0
3. Организаторские качества (способность координировать взаимодействие в структурных подразделениях, распределять функциональные обязанности и мотивировать подчинённых)	0,24	1. Проявляются постоянно во всех ситуациях. 2. Проявляются часто. 3. Проявляются редко. 4. Не проявляются	1,0 0,8 <u>0,4</u> 0,0
4. Интеллектуальная лабильность (способность находить быстрые решения, высокие умственные способности, понятливость и сообразительность)	0,12	1. Проявляются постоянно и во всех ситуациях. 2. Проявляются часто. 3. Проявляются периодически. 4. Не проявляются	1,0 <u>0,8</u> 0,4 0,0
5. Самоорганизация и самосовершенствование (способность систематически и	0,10	1. Проявляется постоянно. 2. Проявляется часто.	1,0 <u>0,8</u> 0,4

самостоятельно повышать свой профессиональный уровень и управленческие компетенции.		3.Проявляется изредка. 4.Не проявляется.	0,0
Пример расчёта	$K_{рук} = 0,29 * 0,6 + 0,25 * 0,8 + 0,24 * 0,4 + 0,12 * 0,8 + 0,10 * 0,8 = 0,63$		

С точки зрения соответствия человека, который занимает социальную роль руководителя организации можно рассмотреть две ситуации:

1. Ситуация первая, когда тот или иной человек занимает должность руководителя, но не в полной мере выполняет предписанные ему ролью задачи. В этой ситуации мы должны выявить требования, предъявляемые средой к данной конкретной должности конкретной организации, чтобы существующий руководитель имел перед собой ту модель, на которую он должен ориентироваться в своей практической деятельности. Это ситуация самообразования, самообучения.

2. Ситуация вторая, когда на организации вакантно место руководителя и имеются несколько лиц, претендующих на занятие этой должности. Это ситуация профессионального психологического отбора.

Руководитель в банковской сфере для успешного осуществления деятельности по управлению организацией должен постоянно ориентироваться на развитие своих профессионально-важных качеств и ожидания сотрудников организации по отношению к этим качествам.

По нашему мнению, целесообразно раз в полугодие проводить опрос сотрудников, в том числе и управленческой команды банка, относительно профессионально-важных качеств руководителя. Это даст возможность выявить временную динамику качеств и диапазон их колебаний, а также позволит диагностировать ожидания сотрудников организации по отношению к процедуре формирования кадрового резерва.

Выводы

Процесс эргономического обеспечения разработки и внедрения аттестационных процедур должен стать не только адекватным современным экономическим реалиям, но и иметь прямой выход на такие области жизни организации, как заработная плата, кадровые назначения и процесс повышения квалификации, возможность личностного роста персонала. Только в этом случае деятельность банка может быть эффективной.

Практическая реализация разработанной эргономической модели оценки кадрового резерва может стать основой для разработке рекомендаций по изменению кадровой политики, что повысит эффективность использования кадрового потенциала банка, сделает его более совершенным, отвечающим текущим и стратегическим целям развития банковской сферы.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Базаров Т.Ю., Ерофеев А.К., Шмелёв А.Г. Коллективное определение понятия "компетенции": попытка извлечения смысловых тенденций из размытого экспертного знания // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. 2014. № 1. С. 87-102. EDN RXQFTT.
2. Голубева Г.Ф., Тришин А.А. Эргономическое обеспечение разработки экспертных психодиагностических систем с использованием стандартизированных тестов // Эргодизайн. 2019. № 4(6). С. 203-213. DOI 10.30987/2619-1512-2019-2019-4-203-213. EDN EICHWN.
3. Голубева Г.Ф., Амелина А.С. Взаимосвязь стиля управления с личностными особенностями руководителей // Научно-методический электронный журнал "Концепт". 2017. №3. С. 87-92. DOI 10.24422/MCITO.2017.3.5640. EDN ZIBXJX.
4. Дмитренко Г.А. Стратегический менеджмент: целевое управление персоналом организаций. Киев: МАУП, 2002. 192 с. ISBN 966-608-136-9.
5. Ладилова В.М. Проблемы психологического сопровождения профессионализации и труда кадров управления // Человеческий капитал. 2014. № 11(71). С. 104-108. EDN TFUCJT.

REFERENCES

1. Bazarov T.Yu., Erofeev A.K., Shmelev A.G. Collective Definition of the Notion "Competence": An Attempt to Acquire Semantic Regularities From Fuzzy Expert Knowledge. Moscow University Psychology Bulletin. 2014;1:87-102.
2. Golubeva G.F., Trishin A.A. Ergonomic Support for the Development of Expert Psychodiagnostic Systems Using Standardized Tests. Ergodesign. 2019;4(6):203-213. DOI 10.30987/2619-1512-2019-2019-4-203-213.
3. Golubeva G.F., Amelina A.S. Interrelation of Management Style With Managers' Personal Characteristics. Concept. [Internet]. 2017;3:87-92. DOI 10.24422/MCITO.2017.3.5640.
4. Dmitrenko G.A. Strategic Management: Targeted Personnel Management of the Organization. Kyiv: IAPM; 2002. 192 p.
5. Ladilova V.M. Problems of Psychological Support Professionalization and Labour Personnel Management. Human Capital. 2014;11(71):104-108.

6. **Кочетков В.О., Ризакулиев С.А.** Формирование системы кадрового резерва как важнейшее направление реализации кадровой политики организации // Системные технологии. 2018. № 1(26). С. 39-43. EDN XOWAXB.

7. **Штроо В.А.** Позиции и стратегии работы психолога в организации // Журнал практического психолога. 2000. № 5-6. С.79-87.

8. **Лобанова Т.Н.** Банки: организация и персонал. Современная концепция управления. Специализированный обучающий кейс-курс. М.: Издат. группа «БДЦ - пресс». 2004. 43 с. ISBN: 5-93306-047-X.

9. **Спасеников В.В.** Педагогические аспекты формализованного описания и измерения сформированности профессиональных компетенций // Психология и педагогика служебной деятельности. 2020. № 4. С. 225-228. DOI 10.24411/2658-638X-2020-10159. EDN GEEYGZ.

10. **Spasennikov V., Morozova A.** Accreditation examination of developing professional competencies at the university: A mathematical model // Smart Innovation, Systems and Technologies. 2020;172:223-228. DOI 10.1007/978-981-15-2244-4_19. EDN UISUVQ.

11. **Davis J.H., Schoorman F.D., Mayer R.C., Tan H.H.** The trusted general manager and business unit performance: Empirical evidence of a competitive advantage // Strategic Management J. 2007;21:563-576. DOI 10.1002/(SICI)1097-0266(200005)21:5<563::AID-SMJ99>3.0.CO;2-0.

6. **Kochetkov V.O., Rizakuliyev S.A.** Formation of the Personnel Reserve System as the Most Important Direction in the Implementation of the Personnel Policy of the Organization. System Technologies. 2018;1(26):39-43.

7. **Stroh W.A.** Positions and Strategies of the Psychologist's Work in the Organization. Journal of Practical Psychology. 2000;5-6:79-87.

8. **Lobanova T.N.** Banks: Organization and Personnel. Modern Management Concept. Specialised Training Case Course. Moscow: BDC – Press; 2004. 43 p.

9. **Spasennikov V.V.** Pedagogical Aspects of the Formalized Description and Measurement of the Formation of Professional Competencies. Psychology and Pedagogy of Official Activity. 2020;4:225-228. DOI 10.24411/2658-638X-2020-10159.

10. **Spasennikov V., Morozova A.** Accreditation Examination of Developing Professional Competencies at the University: A mathematical Model. Smart Innovation, Systems and Technologies. 2020;172:223-228. DOI 10.1007/978-981-15-2244-4_19.

11. **Davis J.H., Schoorman F.D., Mayer R.C., Tan H.H.** The Trusted General Manager and Business Unit Performance: Empirical Evidence of a Competitive Advantage. Strategic Management J. 2007;21:563-576. DOI 10.1002/(SICI)1097-0266(200005)21:5<563::AID-SMJ99>3.0.CO;2-0.

Информация об авторах:

Голубева Галина Фёдоровна – кандидат психологических наук, доцент Брянского государственного университета имени академика И.Г. Петровского, международные идентификационные номера автора: Spin-код 1643-7670, Author-ID-РИНЦ 1058130

Фещенко Елена Михайловна - кандидат психологических наук, доцент кафедры общей и профессиональной психологии Брянского государственного университета имени академика И.Г. Петровского международные идентификационные номера автора: Spin-код 5242-461

Хохлова Марина Витальевна – доктор педагогических наук, профессор, зав. кафедрой гуманитарных и социальных дисциплин Брянского государственного технического университета международные идентификационные номера автора: Spin-код 3578-1303, Author-ID-РИНЦ 467796,

Information about the authors:

Golubeva Galina Fedorovna – Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor of Ivan Petrovsky Bryansk State University, the author's international identification numbers: Spin-code: 1643-7670, Author-ID-RSCI: 1058130

Feshchenko Elena Mikhailovna – Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor of the Department “General and Professional Psychology” of Ivan Petrovsky Bryansk State University, the author's international identification numbers: Spin-code: 5242-461

Khokhlova Marina Vitalievna – Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Head of the Department “Humanities and Social Sciences” of Bryansk State Technical University, the author's international identification numbers: Spin-code: 3578-1303, Author-ID-RSCI: 467796

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию 03.10.2023; одобрена после рецензирования 13.12.2023; принята к публикации 14.12.2023. Рецензент – Лозбинева Ф.Ю. доктор технических наук, профессор БФ РАНХиГС, член редакционной коллегии журнала «Эргодизайн»

The paper was submitted for publication on the 3rd of October, 2023; approved after the peer review on the 13th of December, 2023; accepted for publication on the 14th of December, 2023. Reviewer – Lozbineva F.Yu. Doctor of Technical Sciences, Professor of the Bryansk Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, member of the editorial board of the journal “Ergodesign”.