

УДК 364.62 : 65.015.3

Серга Т.О.

канд. соц. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ПРОБЛЕМА ОЦІНЮВАННЯ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІЗАЦІЙ, ЩО НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, В СИСТЕМІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

В сучасній соціальній сфері досить складною є проблема розробки системи вимірювання діяльності, оскільки її специфікою є неможливість «об'єктивізувати» соціальну послугу, зафіксувати її, розділити процеси «виробництва» послуг від їх споживання тощо. Суттєвою складовою системи вимірювання та оцінки діяльності в сфері надання різноманітних соціальних послуг, за допомогою якої можна отримувати об'єктивні дані щодо результативності, ефективності та інших показників дієвості тієї чи іншої соціальної програми та/або організації, є блок оцінки персоналу. Оцінка персоналу – це цілеспрямований процес встановлення відповідності якісних характеристик персоналу (здібностей, мотивації, рис та якостей особистості тощо) вимогам посади, робочого місця [1]. Проблема оцінювання персоналу має юридичні, економічні, психологічні, соціально-психологічні та соціологічні аспекти. Однак, на разі не можна упевнено стверджувати, що дане питання є достатньо розробленим, особливо стосовно таких досить нових видів професійної діяльності, як соціальна робота та соціальна педагогіка, в межах яких, власне, і надаються різні види соціальних послуг.

Виходячи із сучасних досліджень вказаної проблематики, у загальному вигляді система оцінювання персоналу складається із чотирьох блоків:

- 1) зміст оцінки, об'єкт аналізу, конкретні якості людини, її поведінка, результати її праці;
- 2) система критеріїв оцінки та їх вимірювання;
- 3) система способів, методів та інструментів оцінювання;
- 4) процедура оцінювання: визначається порядок оцінювання, місце проведення, суб'єкти оцінювання, технічні та організаційні засоби, що використовуються під час оцінювання персоналу [2, с. 152].

Залежно від цілей та завдань оцінювання в окремих організаціях використовують різні види оцінок персоналу. Їх класифікують за багатьма ознаками. За змістом оцінки можуть бути частковими, коли оцінюють лише певні якості виконавця чи рівень виконання роботи, та комплексними, коли

оцінюють в комплексі ділові та особистісні якості, трудову поведінку, результати діяльності. За регулярністю проведення процесу оцінювання оцінки поділяються на такі, що одержуються постійно з певною періодичністю – раз у півроку, у рік, у два роки; епізодичні оцінки, які зумовлені певним етапом (завершенням випробувального терміну, пересуванням по службі, заходами дисциплінарної відповідальності тощо). Залежно від періоду оцінювання оцінку поділяють на поточну, підсумкову і перспективну. Залежно від критеріїв оцінювання виокремлюють кількісну оцінку, якісну, часових орієнтирів, аналітичне оцінювання (зведення всіх оцінок за всіма критеріями). За системністю оцінювання використовують такі оцінки: системні, коли задіяні всі блоки системи оцінки; безсистемні, коли оцінювач має право вибирати критерії, методи, способи, інструменти, процедуру оцінювання. За суб'єктом оцінювання розрізняють оцінку працівника його керівником, колегами, клієнтами, підлеглими або всебічну, так звану «360-градусну оцінку», що враховує в комплексі всі перелічені оцінки.

Крім того, суб'єктом оцінки може бути і сам оцінюваний. Тоді йдеться про самооцінку, або внутрішню оцінку персоналу. Інформацію про внутрішню оцінку, тобто самооцінку трудових зусиль, дає проведення мотиваційно-оцінкового моніторингу. Поєднання внутрішньої та зовнішньої оцінок персоналу дає змогу повніше реалізувати орієнтуючу та стимулюючу функції оцінки [2, с. 152-153]. За професійно-функціональною структурою є такі види оцінки: оцінка робітників; оцінка службовців (фахівців); оцінка керівників. Останній поділ має велике значення, оскільки суттєво впливає на вибір критеріїв, методів і процедур оцінювання. Найповніше система оцінювання персоналу проявляється в комплексній оцінці працівника, яку можна розробляти за всіма категоріями персоналу організації.

В проблемі оцінювання персоналу важливим аспектом є визначення індикаторів, які використовуються для характеристики працівників (а, отже, і для оцінювання якості їх роботи):

1) рівень професійної кваліфікації, офіційно підтверджений відповідними документами (освітньо-кваліфікаційний рівень, тривалість, частота та умови підвищення кваліфікації, участь у тренінгах, проектах тощо);

2) рівень професійної компетентності (сукупність знань, умінь та навичок, необхідних працівникові для належного виконання професійних обов'язків, записаних у його посадовій інструкції, стаж роботи в даній сфері тощо);

3) особистісні та комунікативні характеристики (відповідні професійні риси та якості особистості).

В залежності від специфіки виконуваної роботи по наданню соціальних послуг можуть застосовуватись й інші показники. Наприклад, – рівень завантаження фахівців (кількість клієнтів/справ на одного працівника); показники

згуртованості групи, вміння роботи в команді та особливості групової динаміки тощо. Загалом, серйозні наукові доробки щодо оцінки кадрів і персоналу організацій з'явились приблизно у 60-ті роки XX сторіччя. Досвід розробки та апробації різноманітних сучасних систем оцінювання персоналу для організацій засвідчив перевагу вже згаданого «комплексного підходу» оцінки кадрів, започаткованого Б.Г. Ананьєвим. Суть цього підходу полягає у застосуванні системи взаємозалежних та взаємодоповнюючих соціальних, соціально-психологічних та особистісних показників. Зазначена комплексна система лежить в основі багатьох існуючих методів оцінки персоналу, які умовно об'єднані у такі групи: кількісні; якісні; комбіновані.

Дослідник Н.І. Кривоконь пропонує свою модифікацію методики комплексної оцінки, шляхом самостійного складання переліку основних значущих для персоналу даної організації/проекту показників, а також визначення ваги кожного з цих показників в межах функціональних обов'язків кожного з рівня працівників.

Перевагами такого способу оцінки персоналу є адаптація до цілей та умов конкретної організації, врахування особливостей специфіки соціальної агенції, використання особистісного підходу до оцінки кожного працівника, можливість отримувати досить об'єктивні дані, що можуть бути співставлені між собою тощо. Результати, отримані в ході такої оцінки персоналу, можуть використовуватись як при проведенні традиційної атестації, так і виступати самодостатньою інформацією, наприклад, для складання рейтингу працівників установи, або ж в інших випадках.

Схема створення системи оцінки персоналу у вигляді послідовних кроків та рекомендацій до їх впровадження виглядає наступним чином:

1. Визначення переліку показників (характеристик), значимих для оцінки працівників Вашої організації/проекту.
2. Визначення ваги кожного з показників для даної організації/проекту.
3. Узгодження шкали оцінки.
4. Оцінювання працівника та визначення результатів оцінки.

В залежності від завдань оцінювання (наприклад, здійснити порівняльну оцінку декількох працівників, скласти рейтинг працівників відділу тощо) побудувати зведену таблицю [1]. Автор методики зазначає, що запропонований метод оцінки може застосовуватись у поєднанні з іншими кількісними, якісними чи комплексними методами оцінювання персоналу, або і як окремий спосіб, що дасть змогу виміряти рівень професійності персоналу в ході надання соціальних послуг конкретної організації незалежно від її підпорядкування чи форм власності.

Але ж найбільш прогресивним підходом до оцінювання персоналу соціальних агенцій вважаємо компетентністний підхід. Набуття компетент-

ностей можна представити як процес формування професійної культури для досягнення мети в професійному вихованні кадрів.

На сьогодні розроблено багато компетентнісних моделей, наприклад п'ятирівнева модель ієрархії компетентностей працівників О.О. Петренко, що включає професійні, соціальні, ділові, особистісні та управлінські компетентності.

Реалізація цієї моделі передбачає проходження таких етапів:

1. Формулювання ключових компетентностей, необхідних в певній сфері.

2. Попередня оцінка робочих місць та аналіз професій з метою отримання інформації для розробки моделей компетентностей за посадами (професіями).

3. Розробка моделей компетентностей працівників за посадами (професіями).

4. Ділове оцінювання персоналу (доцільне застосування методів «360 градусів» та «assessment-центру»).

5. Прийняття управлінських рішень за результатами оцінювання стосовно навчання, планування кар'єрного розвитку, формування кадрового резерву та мотивації працівників.

6. Розробка та впровадження заходів для реалізації розробленої моделі компетентностей на практиці.

7. Визначення економічної та соціальної ефективності від впровадження моделі компетентностей, аналіз навчання та розвитку працівників [3, с. 218].

Отже, використання моделі компетентностей шляхом комплексної оцінки з використанням методів «360 градусів» та «assessment-центру», дозволяє визначати не тільки поточні, а й перспективні компетентності, що сприяє підвищенню результативності процесу планування напрямків для навчання, формування кадрового резерву та кар'єрного просування працівників соціальних закладів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Кривоконь Н.І. Оцінка персоналу організацій, що надають соціальні послуги в Україні як складова системи вимірювання діяльності соціальних установ / Н.І. Кривоконь // Вісник Харківського Національного університету ім. В. Каразіна. Серія: Психологічні науки. – 2008. – № 807. – Вип. 40. – С. 197-202.

2. Управлінські аспекти соціальної роботи: курс лекцій / М. Ф. Головатий (кер. авт. кол.), М. П. Лукашевич, Г. А. Дмитренко та ін. – К. : МАУП, 2004. – 368 с.

3. Петренко О. О. Застосування методів «360 градусів» та «assessment-центру» для оцінки фахівців за компетентностями / О.О. Петренко // Проблеми економіки. – 2015. – № 4. – С. 216-221.