

УДК 004; 334.724 658.3.07

МНОГОКРИТЕРИАЛЬНАЯ ПРОЦЕДУРА ОЦЕНКИ ЛИЧНОСТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Путивцева Н.В., Игрунова С.В., Зайцева Т.В., Нестеров В.Г.,
Пусная О.П., Лисицкая А.Е.

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет,
Белгород, e-mail: putivzeva@bsu.edu.ru*

В статье рассмотрены вопросы автоматизации управления персоналом и их работой при реализации проектов, а также оценки личностных компетенций сотрудников с использованием метода «360 градусов». Приводится описание разработанной автоматизированной системы оценки личностных компетенций сотрудников медицинских учреждений и учета их рабочего времени, реализованной на основе архитектуры «клиент – сервер». Разработанная информационная система позволяет получить выходные документы: отчеты о сформированности личностных компетенций работника, его соответствие занимаемой должности путем сравнения с «эталоном» для соответствующей должности, персональный план развития для каждого оцененного сотрудника, индивидуальные отчеты о выполненных работах. Документы могут быть экспортированы в Microsoft Excel и использованы в дальнейшем для определения трудозатрат выполненных работ, эффективности работы сотрудников предприятия, их соответствия занимаемой должности.

Ключевые слова: информационная система, личностные компетенции, методика «360 градусов», учет рабочего времени сотрудников, технология клиент-сервер, мультимедиаинтерфейс, программная реализация

BASED PROCEDURES MULTICRITERIAL EVALUATES THE PERSONAL COMPETENCIES OF EMPLOYEES OF ENTERPRISES IN HEALTH CARE

Putivzeva N.P., Igrunova S.V., Zaitseva T.V., Nesterov V.G., Pusnaya O.P., Lisickaya A.E.

Belgorod State National Research University, Belgorod, e-mail: putivzeva@bsu.edu.ru

The description of the developed automated system for evaluating of personal competencies of workers of health care organizations and for accounting of their working time, which was implemented on the basis of architecture «client – server» is given in the paper. Developed information system allows you to get output documents: reports on the formation of personal competencies of the employee, conclusion about his compliance to the occupied position by the comparison with «benchmark» for the respective positions, a personal development plan for each of the estimated employee, individual reports about performed work. The documents can be exported to Microsoft Excel and can be used later for determination of the labor costs of performed work, of the effectiveness of the company's employees and their compliance to their post.

Keywords: information system, personal competencies, method «360 degrees», accounting of staff time, software implementation, multiple document interface, client-server technology

В современной экономике сформировалась новая парадигма устойчивого экономического роста, которая основана на использовании знаний и инноваций как важнейших экономических ресурсов [1]. Инновации создают наиболее сильные конкурентные преимущества современных учреждений в сфере здравоохранения, а предпосылкой и условием инновационного процесса служит наличие в учреждении инновационного потенциала.

Инновационный потенциал включает ресурсы, которые используются для достижения положительных инновационных результатов: материальных, финансовых, информационных, организационных. Важным инновационным ресурсом учреждений в сфере здравоохранения является персонал, инновационный потенциал которого основан на способности работников выра-

батывать и эффективно реализовывать как свои, так и сторонние новые идеи и проекты. Повышение инновационного потенциала персонала — одна из актуальных проблем управления персоналом, вытекающих из необходимости ускорения инновационных преобразований экономики [3].

Кадровый ресурс обеспечивает политику модернизации, разработки и внедрения инновационных технологий в сфере здравоохранения. Здравоохранение на современном этапе должно быстро адаптироваться на изменения в политическом, социальном, экономическом и технологическом аспектах, а это зависит от оптимальности управленческих решений, принимаемых в каждом конкретном медицинском учреждении.

Управление учреждениями в сфере здравоохранения должны взять на себя руководители, имеющие высокий потенциал для

их развития. Компетентность руководителя не ограничивается областью медицинских знаний, но также требует профессионального владения управленческими знаниями и умениями, что, в свою очередь, требует принципиально нового подхода к обучению и развитию сотрудников.

В соответствии с этим, каждое подразделение должно стремиться к совершенствованию прямого взаимодействия подразделений и сотрудников в целях достижения качества продукции. Этого невозможно достичь без разработки и применения системной процедуры и ее программной реализации, позволяющей осуществлять адекватное определение сформированности личностных и общепрофессиональных компетенций работников, выполнять согласование работ на производстве для оптимизации временных затрат и максимального использования квалификации привлекаемых для реализации проектов сотрудников.

Целью исследования являлось автоматизация оценки личностных компетенций сотрудников и учет рабочего времени по реализуемому проекту работ в соответствии с квалификацией сотрудников.

Достижение цели было осуществлено за счет проектирования и разработки автоматизированной информационной системы, реализующей многокритериальную процедуру оценки личностных компетенций сотрудников, а также выполняющей учет рабочего времени персонала.

Методы оценки личностных компетенций сотрудников были рассмотрены на примере ООО «Белгород-Рентген-Сервис», сервисного центра компании «МТЛ Сервис», который расположен в городе Белгороде и занимается производством и продажей медицинского оборудования.

Поскольку предприятие занимается одновременно и производством различного медицинского оборудования, и его продажей, ремонтом и сопровождением, то это накладывает необходимость разработки более гибкой и совершенной процедуры управления персоналом, оценки их уровня квалификации.

Уровень квалификации персонала на предприятия определяется не только профессиональными, но и личностными компетенциями. Определение личностных компетенций связано с возможными межличностными проблемами в коллективе или завышенной самооценкой сотрудников.

Автоматизированная информационная система (АИС) управления персоналом позволяет правильно распределить компетенции сотрудников, построить грамотную и эффективную работу каждого подразделения,

распределить работы между сотрудниками в соответствии с их квалификацией, наладить взаимосвязи между сотрудниками одного подразделения и между подразделениями.

Разработанная АИС имеет модульную структуру, что позволяет выделить два этапа в процессе разработки, настройки и внедрения системы:

- на первом этапе решить задачу по управлению всем объемом информационно-документальных потоков, возникающих при проведении многокритериальной процедуры оценки личностных компетенций сотрудников по методу «360 градусов», что обеспечит оперативное принятие управленческих решений по работе с персоналом на основе актуальной и достоверной информации;

- на втором этапе требуется выполнить учет рабочего времени по реализуемому проекту работ в соответствии с квалификацией сотрудников.

В данной статье рассмотрена только задача автоматизации оценки личностных компетенций сотрудников с использованием методики «360 градусов».

Для реализации многокритериальной процедуры оценки личностных компетенций сотрудников использовался метод оценки личностных компетенций – «360 градусов».

Метод 360 градусов позволяет выявлять текущий уровень профессиональных и личностных компетенций сотрудников, определять наличие у них потребности в обучении, создавать для них индивидуальные планы развития, выявлять перспективных сотрудников и формировать из них кадровый резерв.

Для получения более обоснованных результатов данный подход 360 градусов можно комбинировать с другими инструментами оценки: профессиональные тесты, ассессмент-центр, наблюдение, интервью, социометрия, хотя и сам метод считается достаточно надежным и обоснованным (рис. 1).

Суть метода 360 градусов заключается в том, что личные и профессиональные качества сотрудника оцениваются по результатам анализа мнений людей, непосредственно взаимодействующих при работе с оцениваемым сотрудником [1]. При этом рассматривается ближайшее окружение, которое включает непосредственное начальство, коллег по отделу или подразделению и непосредственных подчиненных.

Основными этапами реализации метода являются:

- выбор компетенций согласно отдельным должностям (с привлечением экспертов), составление списка респондентов, составление бланков для оценки, проведение разъяснительной работы с персоналом;



Рис. 1. Сравнительная надежность различных методов оценки компетенций

– выполнение оценки, что подразумевает участие сотрудников в тестировании и сопровождение менеджером данной процедуры;

– обработка заполненных бланков и оформление результатов в виде соответствующего комплекта отчетов;

– организация встречи с целью предоставления обратной связи оцененным сотрудникам.

Для подбора персонала на тестировании менеджер по персоналу определяет основные моменты по проведению оценки компетенций. С использованием прикладных программ пакета MS Office менеджер формирует бланки для тестирования, для чего использует необходимые сведения о сотрудниках (ФИО, должность, наименование отдела и другие данные), выбирает требуемые компетенции, соответствующие должности оцениваемого сотрудника. Для каждого аттестуемого сотрудника выбираются 8 экспертов, которые хорошо знают оцениваемого по их совместной деятельности. В состав экспертов включаются: руководитель оцениваемого сотрудника, два работника одного ранга с оцениваемым, два работника более низкого ранга, двое сотрудников из смежных отделов и сам оцениваемый сотрудник. При необходимости может быть использована информация о ранее проведенных тестированиях. Далее сотрудникам-участникам по электронной почте отправляются бланки для заполнения. При этом используется шкала ранжирования от 1 до 9, где каждой компетенции ставится в соответствие один из семи уровней выраженности. При этом наивысшему уровню сформированности компетенций соответствует 9, а наименьшему – 1. На следующем шаге менеджер проводит математическую обработку результатов. По окончании, на основе проанализированной информации, составляются отчеты и персональный план развития для каждого оцененного сотрудника.

Отличительная особенность реализации оценки личностных компетенций в данной АИС – использование многокритериальной процедуры оценивания личностных компетенций по методу анализа иерархий

Саати, с учетом неодинаковости используемых в оценке компетенций для разных категорий сотрудников [2]. В методе анализа иерархий (МАИ) анализ проблемы основан на моделировании знаний в форме оценок важности одной альтернативы по отношению к другой, выражаемых четкими числами. В распоряжение эксперта дается шкала словесных определений уровня сравнительной важности, каждому уровню важности ставится в соответствие число (от 1 до 9). В матрицах парных сравнений полученные числа используются для определения весов (коэффициентов важности) сравниваемых объектов (критериев, целей, альтернатив). На заключительном этапе МАИ полезность альтернативы определяется путем синтеза относящихся к ней весов целей и критериев с использованием аддитивной свертки. Данный метод позволяет учитывать множественность критериев, их качественный характер и получать на выходе весомости альтернатив в количественной форме.

Разработанная система на рис. 2 позволяет формировать собственный перечень критериев оценки, учитывает веса критериев и реализует многокритериальную оценку личностных компетенций сотрудников [4]. Заключительным этапом работы модуля оценки личностных компетенций выдача рекомендаций для сотрудника на замещение вакантной должности.

Выходными документами системы являются: отчеты о сформированности личностных компетенций работника, его соответствие занимаемой должности путем сравнения с «эталоном» для соответствующей должности, персональный план развития для каждого оцененного сотрудника,

Развитием данной системы будет модуль учета рабочего времени сотрудников. В результате работы системы будут формироваться отчеты о плановых и выполненных работах, расчеты времени реализации проекта на разных его этапах, с указанием квалификации работников, требуемой для выполнения требуемых работ качественно и в срок. Указанные документы будут

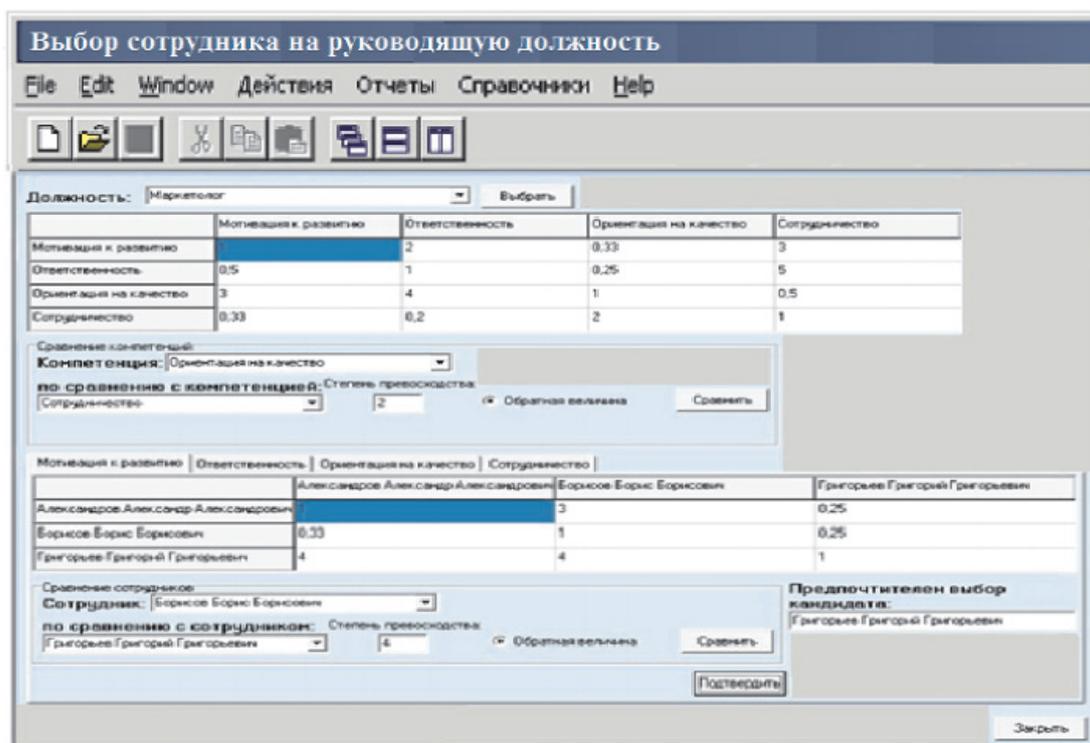


Рис. 2. Пример заполненных матриц парных сравнений при выборе кандидата на замещение вакантной должности

экспортироваться в Microsoft Excel и использоваться в дальнейшем для определения трудозатрат выполненных работ, эффективности работы сотрудников учреждения.

Заключение

Таким образом, на данном этапе разработки АИС позволяет решать задачи по управлению всем объемом информационно-документальных потоков, возникающих при проведении тестирования по методу «360 градусов», одного из способов оценки личностных компетенций при проведении аттестации. Это необходимо для обеспечения оперативного принятия управленческих решений по работе с персоналом на основе актуальной и достоверной информации, что является стратегически важным для эффективного функционирования учреждений в сфере здравоохранения и их привлекательности для инвестирования. Применение автоматизации метода «360 градусов» в системе дает возможность принимать оптимальные решения по распределению и использованию всегда ограниченных ресурсов, включая кадровые.

После доработки данной АИС модулем учета рабочего времени сотрудников ее внедрение в работу учреждения сферы здравоохранения поможет решить задачи экономии денежных средств; повышения уровня трудовой дисциплины; обеспечения справедливого начисления заработной платы и премиального фонда; упрощения процедуры подготовки

ответственности; перераспределения обязанностей между сотрудниками с учетом их квалификации, сокращения времени и трудоемкости планирования рабочего времени; объективности в принятии решений по управлению персоналом и назначению на вакантные должности; содействия рациональной организации и эффективной реализации бизнес-процессов компании; полного исключения злоупотреблений персоналом, связанных с манипуляциями пропусков сотрудниками предприятия.

Список литературы

1. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации. – М.: Инфра-М, 2003. – 638 с.
2. Путивцева Н.П., Автоматизация тестирования личностных компетенций по методу «360 градусов» / Н.П. Путивцева, Е.Х. Гайнуллина, С.В. Игрунова, Т.В. Зайцева // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: История. Политология. Экономика. Информатика. – 2010. – Т. 19. – № 13 (84). – Вып. 15/1. – С. 120–126.
3. Зайцева Т.В., Возможности и ограничения применения современных информационных систем по управлению человеческими ресурсами на российских предприятиях // Ученые записки Орловского государственного университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки. – 2012. – № 2. – С. 20–29.
4. Путивцева Н.П., Об одной процедуре выбора варианта программного обеспечения для организации / Н.П. Путивцева, П.В. Демин, А.О. Кривошеев // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: История. Политология. Экономика. Информатика. – 2010. – Т. 19. – № 16. – С. 141–144.
5. Руденко В. Оценка персонала методом 360 градусов: основы, примеры, рекомендации [Электронный ресурс] // Интернет-журнал Веб-психолог.рф. – Режим доступа: <http://brainmod.ru/magazine/article-360-degrees/> (дата обращения: 20.12.2015).