

Модель оценки конкурентоспособности персонала с учетом качества полученных образовательных услуг

¹ Михаил Анатольевич Морозов

² Дмитрий Игоревич Алимов

¹ Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Российская Федерация
117997 г. Москва, Стремянный переулок, 36
Доктор экономических наук, профессор
E-mail: mmorozov@bk.ru

² Государственный институт новых форм обучения, Российская Федерация
115280 г. Москва, ул. Автозаводская, 16
E-mail: alimovdio26@gmail.com

Аннотация. В статье рассматриваются вопросы оценки качества персонала с учетом влияния полученных компетенций в процессе обучения, осуществляется оценка влияния качества образовательных услуг на формируемый уровень конкурентоспособности выпускников, а также соответствие качества образовательных услуг современным требованиям рынка труда с учетом формирования профессионального уровня квалификации работников.

Ключевые слова: модели оценки конкурентоспособности персонала, качество образовательных услуг, профессиональный уровень квалификации работников.

Введение. Современные требования рынка труда определяются исходя из необходимости обеспечения потребности предприятий в высококвалифицированных кадрах. В связи с разработкой и внедрением системы независимой оценки профессионального уровня квалификации работников образовательные учреждения нацелены на предоставление качественных образовательных услуг, обеспечивающих подготовку высоко квалифицированных кадров. Важным вопросом является разработка методического инструментария, позволяющего оценить взаимосвязь качества образовательных услуг и конкурентоспособности получающих эти услуги кадров.

Материалы и методы. Теоретической и методологической основой исследования послужили концепции, модели и методы, разработанные российскими и зарубежными исследователями в сфере оценки конкурентоспособности персонала и качества образовательных услуг. При проведении настоящего исследования использованы методы теоретического анализа, экспертной оценки, логические методы.

Обсуждение проблемы. В современных условиях развития экономики предприятиям необходимо подстраиваться к постоянным структурным изменениям и преобразованиям. Это возможно только тогда, когда уровень персонала предприятий соответствует этим изменениям. Качество и уровень подготовки выпускников, освоивших образовательную программу в конкретной организации, должен отвечать требованиям профессиональных стандартов, требованиям рынка труда к специалистам, рабочим и служащим соответствующего профиля [1]. Таким образом, конкурентоспособность предприятий, их устойчивое развитие непосредственно зависит от тех знаний и компетенций, которые выпускники формируют в процессе получения образовательных услуг. Следовательно, чем качественнее будут предоставляемые образовательные услуги, тем конкурентоспособней будет на выходе выпускник и тем более высокие конкурентные преимущества у него будут на рынке труда. Это, в свою очередь, будет поднимать престиж не только предприятия, но и самой образовательной организации, повышать ее конкурентоспособность.

Создание эффективной системы менеджмента качества образовательных услуг необходимо осуществлять с учетом требований работодателей, пожеланий той сферы деятельности, в которой будут работать выпускники с ориентацией на конкретную образовательную программу. Хотя в настоящее время превалирует мнение, что конкурентоспособность выпускников зависит от конкурентных позиций образовательной

организации, в которой они обучались. Но это, на наш взгляд, определяет условную конкурентоспособность выпускника только на стадии его трудоустройства в организацию. Дальнейшая успешная трудовая деятельность сотрудника уже в основном зависит от тех знаний, компетенций, личностных качеств, конкурентных преимуществ, которыми обладает данный сотрудник. А это значит, что на предприятии постоянно необходимо осуществлять мониторинг персонала, определять его соответствие выполнению поставленных перед ним задач, качество его выполнения, т.е. производить оценку качества сотрудников, их конкурентоспособности.

В настоящее время кардинально меняется парадигма оценки качества образовательной услуги, которая непосредственно привязывается к образовательной программе, а не в целом к качеству образования в образовательном учреждении. Этому также способствует создание центров оценки квалификации, создаваемых в рамках национальной системы профессиональных квалификаций [2, 3, 4, 5].

Результаты. На наш взгляд, при определении конкурентоспособности персонала необходимо выделять несколько уровней конкурентоспособности [6]:

- достигнутый (существующий) уровень конкурентоспособности персонала, который характерен для настоящего момента времени,
- потенциальный уровень конкурентоспособности, которого может достичь работник за счет его индивидуальных способностей и профессионального опыта,
- реально достижимый уровень конкурентоспособности, который достижим за счет соединения индивидуальных возможностей и дополнительных качественных образовательных услуг, которые может получить сотрудник.

Для перехода сотрудника с одного уровня конкурентоспособности на другой ему необходимо приобрести соответствующие компетенции и навыки, которые он может получить через различные формы дополнительных образовательных услуг. Это может быть повышение квалификации, переподготовка или другие формы бизнес-образования.

Такой многоуровневый подход оценки конкурентоспособности позволит, с одной стороны, определить существующую конкурентоспособность сотрудника, а с другой стороны, определить реально существующий потенциал персонала предприятия в целом и сопоставить его со стратегическими целями развития предприятия. Кроме того, появляется возможность определить те направления развития персонала, которые будут способствовать формированию реально достижимой конкурентоспособности как с точки зрения карьерного роста персонала, так и с точки зрения достижения стратегических целей предприятия.

Проблема адекватной оценки качества и конкурентоспособности персонала всегда существует на предприятии. Любая трудовая деятельность носит как экстенсивный характер, т.е. выполняется по заданной технологии, инструкции, заранее запрограммирована, так и интенсивный, который содержит элементы инновационности, творчества, предприимчивости, изобретательности. Элементы такого труда, как правило, весьма сложно оценить, т.е. дать ему формализованную оценку [7, 8, 9, 10]. Но даже при оценке экстенсивного (первоначального, регламентированного) труда тоже могут возникать сложности, поскольку работник может вносить в него элементы новизны, творчества, т.е. элементы интенсивного труда. Чем правильнее на предприятии будет производиться оценка конкурентоспособности персонала, чем грамотнее будет осуществляться его стимулирование, тем эффективнее будет работать предприятие, тем конкурентоспособнее оно будет на рынке, так как только интенсивное использование ресурсов позволяет повышать эффективность функционирования предприятия.

Поскольку оценка интенсивной составляющей труда весьма сложно поддается формализованному представлению, для оценки качества персонала на предприятиях разрабатываются различного рода бально-рейтинговые системы. Но они, к сожалению, не всегда адекватно оценивают качество соответствующего работника, поскольку носят элементы субъективизма в оценке. В статье предлагается модель оценки конкурентоспособности персонала, которая позволяет максимально избавиться от элементов субъективизма. Модель прозрачна, наглядна, гибка в исполнении, адаптивна, т.е. может работать с различным множеством оценочных показателей и критериев. Основное достоинство предлагаемой модели состоит в том, что на выходе получается понятный количественный результат.

В модели использован функционально-стоимостной подход, который основан на оценке индивидуальных качеств сотрудника и сопоставление их со стоимостью различных функций, которые выполняются или должны им выполняться. Для использования модели необходимо разработать специальную аттестационную таблицу конкурентоспособности сотрудника, которая должна содержать перечень функций и должностных обязанностей в соответствии с профессиональным стандартом, которые должен выполнять сотрудник соответствующего структурного подразделения, т.е. отражать специфику работы сотрудников конкретного подразделения. Аттестационная таблица будет отражать профессиональную квалификацию сотрудника, т.е. знания, умения, профессиональные навыки и опыт работы, необходимые для выполнения определенной трудовой функции [2].

В аттестационной таблице конкурентоспособности сотрудника содержится набор деловых характеристик, критерии оценок (типы требований) к деловым характеристикам, значимость каждого критерия (весовой коэффициент) и признаки оценок требований с определенным весовым коэффициентом.

Формализованное графическое представление данной модели представлено на рисунке 1 [8, 10].

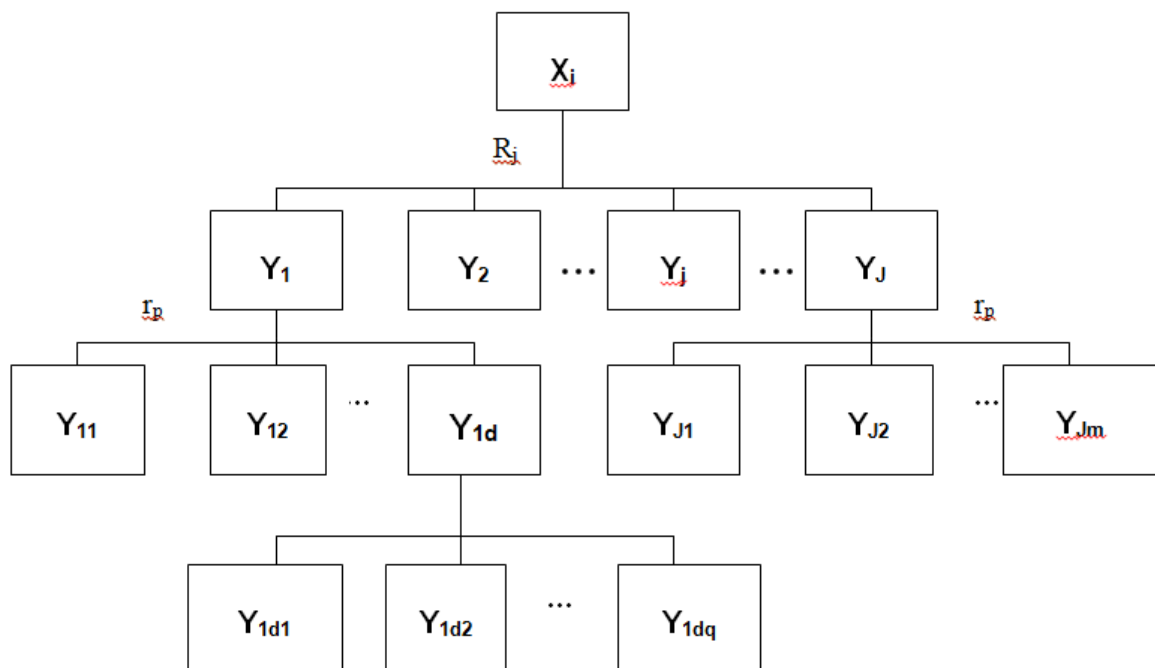


Рис. 1. Иерархическая модель конкурентоспособности сотрудника

- где Y_{jpc} – уровни оценок признаков, $c = 1, 2, \dots, Q$, где Q - количество уровней оценок;
- X_i – конкурентоспособность i -го сотрудника, $i=1, 2, \dots, I$, где I – количество сотрудников в структурном подразделении (предприятии);
- Y_j – выбранные критерии, $j = 1, 2, \dots, J$, где J – количество критериев;
- Y_{jp} – признаки критериев, $j = 1, 2, \dots, J$ – соответствует номеру критерия, $p=1, 2, \dots, d$ (m) - количество признаков у данного критерия;
- R_j, r_p – весовые коэффициенты.

Модель позволяет найти $F(X_i)$ – неотрицательное число, которое будет тем больше, чем выше конкурентоспособность сотрудника. Составляющими X_i являются те критерии (требования), определяющие индивидуальные качества сотрудника, каждому из которых соотносится соответствующий весовой коэффициент R_j . Он определяется либо руководителем, либо экспертным путем. Для оценки индивидуальных параметров конкурентоспособности каждого сотрудника каждый из параметров конкурентоспособности подразделяется на несколько составляющих Y_{jp} , для которых назначаются весовые коэффициенты r_p и разрабатывается шкала оценки (уровни) (Y_{jpc}). Шкала оценки может

быть непрерывной или дискретной, она принимает значения от нуля до максимально заданной величины ($Y_{jрq} = 0 \div Y_{jрq}^{max}$).

Предлагаемая модель позволяет найти сумму баллов для сотрудника структурного подразделения, которая складывается из баллов, взятых из оценочной шкалы. Чем больше будет выбрано критериев оценки конкурентоспособности сотрудника, чем больше будет признаков, характеризующих каждый критерий, и чем больше определено уровней оценочной шкалы, тем точнее и адекватнее будет оценка конкурентоспособности сотрудника. Но поскольку в модели максимальное количество баллов будет соответствовать количеству баллов, которые может набрать сотрудник с самым «идеальным» уровнем конкурентоспособности, то для удобства расчетов примем это значение за 1000 баллов. Тогда модель примет следующий вид:

$$F(X_i) = \sum_j \sum_p \sum_q Y_{jрq} \leq 1000, \forall i$$

$$X_i \in X$$

где $F(X_i)$ – количество баллов i -го сотрудника, т.е. оценка его конкурентоспособности, $Y_{jрq}$ – уровни оценок признаков, $q = 1, 2, \dots, Q$, где Q - количество уровней оценок; X_i – конкурентоспособность i -го сотрудника, $i=1, 2, \dots, I$, где I – количество сотрудников.

Весовые коэффициенты показателей R_j устанавливаются так, чтобы общая сумма всех весов была равна 100% (т.е. полная группа событий) и 1000 баллам

$$\left(\sum_j R_j = 100\%, \sum_j R_j = 1000 \text{ баллов} \right)$$

Весовые коэффициенты признаков r_p определяются по формуле:

$$\sum_p r_p = R_j \text{ в баллах и } \sum_p r_p = 100\%.$$

Для наглядности представления информации и удобства определения оценки конкурентоспособности сотрудников конкретного структурного подразделения данную модель можно представить в виде таблицы. Эта таблица строится руководителем структурного подразделения или коллективом экспертов на основе той информации, которая была определена при составлении функционально-стоимостной таблицы (в баллах). В таблице должны присутствовать те критерии, по которым необходимо оценивать конкурентоспособность сотрудников.

Для иллюстрации расчетов по модели были использованы компетенции, представленные в государственном образовательном стандарте высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 Управление персоналом (уровень магистратуры). В таблице 1 представлены данные для оценки конкурентоспособности персонала.

Таблица 1

Оценка конкурентоспособности персонала

Показатель (Y_j)	Весовой коэффициент (R_j)		Признаки ($Y_{jр}$)	Весовой коэффициент (r_p)		Уровни ($Y_{jрq}$)				
	в %	в баллах		в %	в баллах	1	2	3	4	5
1.Профессиональные компетенции	30	300	Разработка и внедрение философии и концепции управления персоналом	30	90	0	20	50	80	90
			Оценка кадрового потенциала, интеллектуальный капитал персонала и организации	30	90	0	10	30	70	90

			Разработка и внедрение политики привлечения конкурентоспособного персонала	17	51	0	10	20	40	51
			Разработка и внедрение политики адаптации персонала	7	21	0	5	10	15	21
			Разработка и внедрение политики обучения и развития персонала	7	21	0	5	10	15	21
			Разработка и внедрение политики мотивации и стимулирования персонала	4	12	0	2	4	7	12
			Профилактика конфликтов в кросскультурной среде	3	9	0	2	4	7	9
			Разработка и внедрение корпоративных стандартов в области управления персоналом	2	6	0	1	3	5	6
				100	300					260
2. Общепрофессиональные компетенции	30	300	Видение современных проблем управления персоналом	30	90	0	20	50	80	90
			Оценка задач повышения эффективности и развития персонала	30	90	0	10	30	70	90
			Создание команд профессионалов и эффективная работа в них	17	51	0	10	20	40	51
			Корпоративная социальная ответственность при разработке и реализации стратегии организации в рамках кадровой стратегии	7	21	0	5	10	15	21
			Владение современными технологиями	7	21	0	5	10	15	21

			управления персоналом							
			Владение методами и средствами обработки деловой информации	3	9	0	2	4	7	9
			Разработка и применение методов и инструментов проведения исследований в системе управления персоналом	3	9	0	2	4	7	9
			Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности	3	9	0	2	4	7	9
				100	300					243
3. Общекультурные компетенции	20	200	Способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	25	50	0	10	20	40	50
			Готовность действовать в нестандартных ситуациях	25	50	0	10	20	40	50
			Готовность нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	15	30	0	5	15	25	30
			Готовность к саморазвитию и самореализации	15	30	0	5	15	25	30
			Готовность к использованию творческого потенциала	10	20	0	5	10	15	20
			Компетентность в принятии решений	10	20	0	5	10	15	20
				100	200					
4. Производственный опыт	10	100	Стаж профессиональной деятельности	40	40	0	5	15	30	40
			Навыки решения типовых профессиональных задач	20	20	0	5	10	15	20
			Умение предусматривать последствия принимаемых	15	15	0	3	5	10	15

			профессиональн ых решений							
			Связи и контакты в профессиональн ой сфере	15	15	0	3	5	10	15
			Опыт работы в команде	10	10	0	2	4	7	10
				100	100					79
5. Личностн ые характерис тики	10	100	Исполнитель- ность и ответственность	40	40	0	5	15	30	40
			Коммуникабель ность	20	20	0	5	10	15	20
			Решительность и настойчивость	15	15	0	2	5	10	15
			Аккуратность	15	15	0	2	5	10	15
			Внешний вид	10	10	0	2	4	7	10
				100	100					
Всего	100	1000			1000					817

Первые три показателя Y_1, Y_2, Y_3 характеризуют полученные в процессе обучения компетенции в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом, т.е. их оценка является характеристикой качества предоставляемой образовательной услуги. Таким образом, можно говорить об учете зависимости конкурентоспособности персонала от качества полученных образовательных услуг.

Следует отметить, что набор показателей (критериев) может варьироваться в зависимости от специфики профессиональной квалификации сотрудников. Каждый критерий представлен определенным набором признаков, которые оцениваются дискретной шкалой, содержащей пять уровней (от 1 - "практическое отсутствие" до 5 - "превосходно"). Чем больше вводится признаков, характеризующих каждый критерий, и чем больше уровней имеет оценочная шкала, тем выше адекватность модели и тем точнее можно оценить конкурентоспособность сотрудника.

По таблице 1 согласно приведенным выше формулам определяется количество баллов для каждого сотрудника, характеризующих существующий уровень его конкурентоспособности.

$$F(X_i) = \sum_j \sum_p \sum_q Y_{jpc} \leq 1000, \forall i,$$

где $F(X_i)$ - количество баллов i -го сотрудника.

Данный подход позволяет оценить конкурентоспособность сотрудника как со стороны руководителя структурного подразделения, так и осуществить самооценку конкурентоспособности самим сотрудником.

Покажем на примере как можно использовать данный подход в оценке конкурентоспособности сотрудников структурного подразделения (предприятия). Предположим, что руководитель, используя приведенные выше формулы, по данной таблице осуществляет оценку конкурентоспособности своих сотрудников. В таблице выделены цветом значения (для примера), которые установил руководитель, оценивая конкурентоспособность i -го сотрудника. По формуле находится общая сумма баллов, которые набрал i -ый сотрудник: $F(X_i) = \sum_j \sum_p \sum_q Y_{jpc} = 817$.

Для снижения уровня субъективизма оценки конкурентоспособности сотрудников и получения более адекватного результата рекомендуется использовать экспертный подход и проводить оценивание несколькими экспертами. Тогда интерпретация параметров модели и алгоритм расчетов меняется следующим образом. Общий вид модели остается прежним, но меняется интерпретация параметров:

$$F(X_i) = \sum_j \sum_p \sum_q Y_{jpc} \leq 1000, \forall i,$$

где $F(X_i)$ – количество баллов i -го эксперта при оценке конкурентоспособности конкретного сотрудника, здесь $i=1,2,\dots,I$, где I – количество экспертов.

Затем определяется общая сумма баллов оценки конкурентоспособности, которую назначили все эксперты:

$$F(X) = \sum_i F(X_i),$$

где $F(X)$ – общая сумма баллов оценки конкурентоспособности сотрудника всеми экспертами.

Исходя из полученных результатов экспертных оценок, можно рассчитать индекс конкурентоспособности сотрудника:

$$I_{\text{КС}} = \frac{F(X)}{I},$$

где $I_{\text{КС}}$ – индекс конкурентоспособности сотрудника,

$F(X)$ – общая сумма баллов оценки конкурентоспособности сотрудника всеми экспертами,

I – количество экспертов.

Здесь алгоритм расчета следующий. По таблице каждый эксперт определяет сумму баллов конкретного сотрудника (в таблице выделены цветом значения, которые установил i -ый эксперт, оценивая конкурентоспособность сотрудника): $F(X_i) = \sum_j \sum_p \sum_q Y_{jpc} = 817$.

Затем определяется общая сумма баллов всех экспертов, принявших участие в оценке конкурентоспособности сотрудника:

$$F(X) = \sum_i F(X_i) = 8520$$

Разделив общую сумму баллов, набранных всеми экспертами, на их количество, предположим, что было 10 экспертов, получим индекс конкурентоспособности сотрудника:

$$I_{\text{КС}} = \frac{F(X)}{I} = \frac{8520}{10} = 852.$$

Заключение. В статье предложена модель оценки конкурентоспособности персонала, которая позволяет осуществлять разные варианты оценивания: проводить оценку конкурентоспособности руководителем, осуществлять самооценку, для снижения субъективизма использовать оценку конкурентоспособности персонала несколькими экспертами. Разработанную модель предлагается использовать как внутри организации, так и как инструмент независимой оценки профессиональной квалификации Центрами оценки квалификации (ЦОК).

Примечания:

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 24.07.2015).

2. Типовые требования к центру оценки квалификации. Утверждены решением Национального совета при Президенте Российской Федерации по профессиональным квалификациям, протокол №10 от 20 мая 2015 года.

3. Национальное агентство развития квалификаций [Электронный ресурс] http://www.nark-rspp.ru/?page_id=328

4. Ветитнев А.М., Савельева Н.А. Особенности организации центров оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма // Известия Сочинского государственного университета. 2014. № 1 (29), с.41-47.

5. Романова Г.М., Савельева Н.А. Модель центра оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма // Известия Сочинского государственного университета. 2015, №1 (34), с. 151-163.

6. Морозов М.А., Морозова Н.С. Оценка конкурентоспособности туристской дестинации на основе кластерного подхода // Вестник РГТЭУ, 2011, №11(59), с.114-124.

7. Морозов М.А. Какие работники сегодня нужны туризму // Туризм: практика, проблемы, перспективы. 1999. № 4.

8. Морозов М.А. Повышение эффективности управления персоналом (на примере предприятий туриндустрии) // Менеджмент в России и за рубежом. 2003. №2.
9. Морозов М.А. Управление персоналом на предприятиях туриндустрии // Стандарты и качество. 2006. №2.
10. Морозов М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме. М.: Академия. 2004.

УДК 331.08

Competitive Pricing Model with Considering the Quality of Personnel in Radiation Educational Services

¹ Michael A. Morozov

² Dmitrii I. Alimov

¹ Plekhanov Russian Economic University, Russian Federation
117997 Moscow, Stremyannyi Lane, 36
Doctor of economics, professor
E-mail: mmorozov@bk.ru

² State Institute for new forms of learning, Russian Federation
115280 Moscow, Avtozavodskaya Str., 16.
E-mail: alimovdio26@gmail.com

Abstract. This article deals with the evaluation of the quality of per-personnel taking into account the impact of competency in the learning process, being assessed the effect of the quality of educational services in the form-legal for trade competitiveness of graduates and match the quality of educational services with modern requirements of the labor market taking into account the formation of professional qualifications workers.

Keywords: model, estimation of competitiveness of personnel, quality of educational services, professional skills of workers.