

IV. ПРАВО И УПРАВЛЕНИЕ

УДК 159.9:331.101.3

С. В. Клиников¹

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ДЕЛОВОЙ УСПЕШНОСТИ КАК БАЗОВЫЙ КОМПОНЕНТ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛА (на примере менеджера высшего звена)

От степени успешности деятельности руководителя зависит, в конечном счете, эффективность всей организации. В этой ситуации принципиальное значение приобретает система деловой оценки менеджеров высшего звена, в основу которой должна лежать эффективная психологическая модель деловой успешности. Предлагаем рассмотреть теоретические модели деловой успешности, и эмпирически проверить наиболее подходящую под российскую специфику менеджмента.

Ключевые слова: психологическая модель деловой успешности, менеджер высшего звена, психологические характеристики деловой успешности, развитие менеджеров высшего звена, Assessment center.

¹ © Станислав Викторович Клиников, аспирант кафедры Философии и психологии ИМОСТ Владивостокского государственного университета экономики и сервиса, ул. Гоголя, 41, ауд.1309, г. Владивосток, Приморский край, 690014, Россия, E-mail: leader.vl@mail.ru, тел.: +79242325566, www.klinikov.ru.

Одним из новых и активно развивающихся сегодня в рамках психологии труда направлений является психология профессиональной деятельности менеджера, изучающая широкий спектр междисциплинарных проблем деятельности руководителей компании в условиях рыночных отношений. Руководитель современной компании отвечает за достижение стратегических целей организации, а степень реализации этих целей показывает, насколько эффективно используются все организационные ресурсы. От степени успешности деятельности руководителя зависит, в конечном счете, эффективность всей организации. В этой ситуации принципиальное значение приобретает система деловой оценки менеджеров высшего звена, в основу которой должна лежать эффективная психологическая модель деловой успешности.

В настоящее время существуют различные подходы к оценке менеджеров высшего звена, реализующиеся на практике, но необходимо отметить, что они не имеют, как правило, в своей основе серьезной проработанной методической базы. В этой связи особую актуальность приобретает разработка инвариантной модели деловой успешности, которую можно применить для решения целого ряда важных задач: оценка, перемещение и развитие персонала.

Говоря об особенностях ведения бизнеса в Дальневосточном регионе, следует отметить, что до недавнего времени среди собственников и инвесторов компаний доминировала стратегия привлечения на позиции менеджеров высшего звена людей по принципу родства или знакомства. Сегодня же для успешно развивающегося среднего и крупного бизнеса более предпочтительными становятся технологические, сравнительно объективные методы оценки и развития персонала высшего звена, опирающиеся на эмпирически проверенную и обоснованную теоретическую модель деловой успешности.

Методы и формы оценки рядового персонала и персонала низших управленческих звеньев уже достаточно широко описаны в отечественной специализированной литературе (Иванова О.В., Максименко В.С., и др.), и эту тему можно считать хорошо «освоенной» в современной психологии труда. При этом оценка высшего управленческого персонала (директоры, антикризисные управляющие, генеральные директора) остается серьезной проблемой для психологов и менеджеров по персоналу служб управления персоналом крупных российских организаций, в том числе дальневосточных.

В связи с ресурсозатратностью привлечения специалистов по оценке высшего управленческого звена из центральных регионов Российской Федерации (преимущественно специалистов из г. Москвы и г. Санкт-Петербурга) с одной стороны, и развитием сферы управления

IV. ПРАВО И УПРАВЛЕНИЕ

персоналом в крупных компаний - с другой, консалтинговые компании и кадровые агентства Дальневосточного региона уже ощущают большой дефицит знаний и опыта в данной сфере. Особенно следует отметить, что даже при наличии специалистов достаточной квалификации проблема решена полностью не будет. Отсутствуют основные составляющие любой оценочной процедуры - эталонные профили как составная часть психологической модели деловой успешности, основанные на исследованиях региональной специфики.

В связи с этим основная цель нашего исследования - разработать психологическую модель деловой успешности менеджеров высшего звена.

Объект исследования - система психологической оценки менеджеров высшего звена.

Предмет исследования - психологическая модель деловой успешности менеджеров высшего звена, как основа системы оценки профессионала.

Предлагаем исходить из предпосылки, что деловая успешность - структурный элемент профессиональной успешности, обеспечивающий достижение высоких результатов деятельности менеджера высшего звена. В свою очередь, профессиональная успешность содержит в себе как собственно профессиональные аспекты (связанные с профессией, и профессиональными знаниями, умениями и навыками), так и аспекты деловые (универсальные качества профессионала, необходимые в большинстве профессий). С этой точки зрения структура профессиональной успешности рассматривается более детально и поэлементно. Именно таким образом деятельность менеджера высшего звена рассматривается нами безотносительно конкретной области деятельности, что соответствует задачам нашего исследования.

Далее, следует взять структуру самого субъекта управления - руководителя, структуру его психической организации. Тем самым объектный (организационно-деятельностный) план изучения деятельности менеджера высшего звена будет дополнен субъектным, личностным. Одновременно он позволит перейти от описания проявления психических особенностей и закономерностей субъекта в его деятельности к анализу собственно психологических особенностей и характеристик профессиональной деятельности менеджера высшего звена.

Менеджер - ключевая фигура в организации, сотрудник, которому собственниками или высшим руководством организации делегируется какая-то часть задач, полномочий, прав и ответственности в управлении организацией или подразделением: в постановке целей; в разработке организационной структуры; в создании системы контроля.

В зависимости от уровня должностной позиции (высший, средний или низший уровни управленческой иерархии) любое из этих направлений деятельности менеджера может быть основным или вовсе отсутствовать.

Первое направление - разработка системы целей организации и подразделения - образует концептуальный уровень деятельности менеджера. Основное содержание концептуальной работы - анализ внешней среды и потенциалов организации, основной результат - разработка корпоративной политики, краткосрочных и долгосрочных целей, задач и планов деятельности организации, т. е. стратегический менеджмент.

Второе направление деятельности менеджера - организация. Для обеспечения достижения поставленных целей необходимо рационально распределить работу среди сотрудников и подразделений организации. Таким образом, организация соответствует второму уровню деятельности менеджера - уровню реализации поставленных целей и решения поставленных задач. Эта деятельность основывается на анализе внутренней среды организации с позиций ее целей. Внутренняя среда организации включает в себя пять компонентов (рис. 1, С.3), а именно:

- 1) задачи;
- 2) структуру организации;
- 3) технологию;
- 4) персонал;
- 5) организационную культуру.



Рисунок.1 - Компоненты внутренней среды организации

IV. ПРАВО И УПРАВЛЕНИЕ

Третье направление и третий уровень структурной работы менеджера в организации - создание эффективной системы контроля. Различают контроль результатов и контроль действий: на уровне организации как целого к контролю результатов можно отнести финансовый и маркетинговый контроль, к контролю действий - производственный контроль и контроль качества. На уровне подразделений система контроля строится менеджером в строгом соответствии в организационной структурой и структурой процесса: делегирование задач и ответственности сопровождается установлением для сотрудников требуемых стандартов действий и результатов, соответствие которым и является основным содержанием контроля. Число контролируемых показателей и периодичность контроля выбираются так, чтобы минимизировать затраты времени и средств на контроль при сохранении заданного уровня его эффективности. Таким образом, контроль должен вестись по минимальному числу показателей и через возможно большие интервалы времени.

Основа контроля - четкий стандарт требуемых результатов и действий. Поскольку при этом проводится граница между требуемыми и нежелательными (или недопустимыми) действиями и результатами, возникает необходимость реагировать на соответствие или несоответствие стандарту. Очевидно, что действия и результаты сотрудников, соответствующие стандарту, должны вызывать позитивную реакцию, а нарушающие стандарт - негативную. Таким образом, система контроля находит свое естественное продолжение в системе поощрений и наказаний, или системе стимулирования сотрудников как форме организационного контроля за поведением сотрудников в организации.

Рассматривая, адаптированный в России, международный опыт оценки деловых характеристик (универсальных качеств профессионала, необходимых в большинстве профессий) профессиональной успешности менеджеров высшего звена мы обнаружили следующие две используемые практиками классификации деловых факторов, условно разбитые на блоки:+

Первая - это модель консалтинговой компании «Контур 21 ВЕК» (Т.Ю. Базаров, Е.А. Аксенова): Мыслительный; Коммуникативный; Организаторский; Личностный.

Модель консалтинговой компании «DeTech» (стандартная модель компетенций компании A&DC последний раз пересматривалась в 2004 г.): Управление собой; Управление другими; Принятие решений; Взаимодействие; Мотивация.

Каждый блок, в свою очередь, разбит на несколько характеристик, каждая из которых характеризуется теми или иными поведенческими

проявлениями в профессиональной деятельности. Рассмотрим подробнее каждый из блоков психологических характеристик деловой успешности.

Модель психологов Т.Ю. Базарова, Е.А. Аксеновой (консалтинговая компания «Контур 21 ВЕК»).

1. Мыслительный блок.

1.1. Системность мышления: привлекает для анализа разнообразные источники информации; перерабатывает большие объемы информации; выделяет причины, стоящие за первичными данными; структурирует и классифицирует информацию; прогнозирует развитие ситуации и выделяет проблемы; предлагает варианты решения проблем.

1.2. Динамичность мышления: способен одновременно отслеживать и решать проблемы разного плана; легко и быстро переключается от одного типа проблем к другому.

1.3. Нестандартность и гибкость мышления: способен отказаться от традиционных путей решения проблем; предлагает неочевидные способы решения проблем; предлагает неожиданные идеи, которые могут быть воплощены на практике.

2. Организаторский блок.

2.1. Ориентация на конкретный результат деятельности: достигает поставленных целей, преодолевая возникающие препятствия; выработанные стратегии воплощает в конкретные планы действий; оценивает степень завершенности результата и соответствие его поставленной цели.

2.2. Способность планировать и проектировать: прогнозирует варианты развития событий, предвидит трудности и предполагает варианты путей по их преодолению; создает различные организационные структуры, эффективные для осуществления конкретных деятельностей в конкретных ситуациях.

2.3. Руководство группой: создает эффективную систему взаимосвязей и обмена информацией; распределяет задачи и ответственность за их выполнение; регулярно уточняет задачи и организует эффективную обратную связь; способен менять стиль руководства в зависимости от возможностей, ресурсов и состояния рабочей группы; создает и поддерживает в группе рабочую атмосферу.

3. Коммуникативный блок.

3.1. Эффективность взаимодействия с людьми: заинтересован в результативности взаимодействия с людьми; умеет достигать своих целей в процессе непосредственного общения; успешно взаимодействует с людьми, имеющими иную точку зрения, ценности, индивидуальные или культурные особенности; умеет не вызывать раздражения у

IV. ПРАВО И УПРАВЛЕНИЕ

собеседников, представляя свою точку зрения; вызывает у собеседника благоприятное впечатление и уважение, начиная с первого контакта.

3.2. Гибкость в общении: в общении с людьми использует разнообразный репертуар коммуникативных средств; адаптирует свой стиль общения к различным ситуациям и партнерам; в конфликтных ситуациях находит конструктивные пути выхода.

3.3. Способность к ведению переговоров; умеет слушать и точно воспринимать смысл устного и письменного сообщения; задает вопросы собеседнику в точном соответствии с темой разговора; в общении добивается своих целей через достижение согласия с другими людьми.

4. Личностный блок.

4.1. Обоснованность и самостоятельность в принятии решений: стремится самостоятельно определять свои цели; осознает пределы Собственных полномочий; при принятии решения оценивает степень риска; готов взять на себя ответственность за последствия предлагаемого решения проблемы; действует, исходя из принятых на себя обязательств.

4.2. Мотивация к достижению: способен достигать поставленной цели, несмотря на препятствия; стремится к получению наилучшего результата из ряда возможных; стремится в полной мере применить свои способности для решения задач.

4.3. Готовность к изменениям: признает ограниченность своих знаний, умений и навыков; использует возможности для расширения своих знаний, умений и навыков; владеет эффективными методами самообучения и развития.

Данная классификация факторов деловой успешности была взята нами как основная модель в рамках данного диссертационного исследования, т.к. она полностью соответствует особенностям деятельности менеджеров высшего звена и определению деловой успешности, и является реально применяемой в сфере оценки менеджеров высшего звена.

Модель консалтинговой компании «DeTech» Управление собой.

С - Стрессоустойчивость

Г - Гибкость

А - Адаптивность

Н - Настойчивость

НЕЗ - Независимость

СН - Следование нормам

ВД - Внимание к деталям

Управление другими

ПО - Планирование и организация
УК - Управленческий контроль
Д - Делегирование
Л - Лидерство
РП - Развитие подчиненных
ПоО - Понимание организации
Принятие решений
Р - Рациональность
АП - Анализ проблем
РЕШ - Решительность
Ин - Инновативность
АЧИ - Анализ числовой информации
ПБ - Понимание бизнеса
ГР - Готовность к риску
Взаимодействие
СИ - Сбор информации
УвО - Убедительность в общении
ПК - Письменная коммуникация
МП - Межличностное понимание
В - Влияние
О - Общительность
РК - Работа в команде
Мотивация
И - Инициативность
У - Устойчивость
Э - Энергичность
СР - Стандарты работы
ПрК - Приверженности компании
НД - Нацеленность на достижение
ОК - Ориентация на клиента

Анализируя обе модели, мы пришли к выводу, что модель, предложенная консалтинговой компанией «ДЕТЕСН» чрезмерно широка (включает 34 характеристики), не содержит блока, напрямую связанного с мыслительной деятельностью, и в целом не соответствует функциям и качествам менеджера, выделенным в ходе психологического анализа деятельности менеджера высшего звена.

Модель психологов Т.Ю. Базарова, Е.А. Аксеновой (консалтинговой компании «Контур 21 ВЕК») видится нам более адаптированной с точки зрения психологических характеристик деятельности менеджера высшего звена, более компактна (включает 12 характеристик), и соответственно применима в практической деятельности по оценке и развитию деловых качеств менеджеров. Данная

IV. ПРАВО И УПРАВЛЕНИЕ

модель прошла все этапы проверки на надежность, валидизирована, стандартизирована и успешно апробирована на территории РФ профессиональными психологами - сотрудниками кафедры социальной психологии МГУ им. М.В. Ломоносова и Института повышения квалификации госслужащих (г. Москва).

Проведение исследования, с целью выявления психологических особенностей деловой успешности менеджеров высшего звена, проведено в несколько этапов, на выборке из 120 менеджеров высшего звена коммерческих организаций Дальневосточного Федерального округа (Владивосток, Хабаровск, Южно-Сахалинск).

1 этап. 2003-2004 гг. Изучение базы знаний и опыта крупных консалтинговых компаний в области изучения особенностей деловой успешности менеджеров высшего звена коммерческих организаций Дальневосточного Федерального округа, а также других научных исследований в области профессиональной успешности в Российской Федерации. Рассмотрение моделей, методов и технологий изучения особенностей деловой успешности.

2 этап. 2005-2007 гг. Исследование особенностей деловой успешности 120 менеджеров высшего звена с помощью технологии «Центр оценки» (адаптированной Т.Ю. Базаровым при Академии Государственной службы при Президенте РФ совместно с кафедрой Психологии МГУ им. Ломоносова).

3 этап. 2006-2008 гг. Сбор информации о развитии карьеры менеджеров, прошедших оценочные процедуры на 2 этапе исследования, в течении следующего, за днем проведения оценочных процедур, года. Формирование основной и контрольной выборок.

4 этап. 2008-2009 гг. Проведение программной (программным комплексом «Ассесмент»), статистической и математической обработки психологических данных, анализа полученных данных и проверки основной гипотезы исследования.

Обработка сырых данных проведена с помощью программного комплекса «Ассесмент» (разработан при кафедре Психологи МГУ, г. Москва). Вторичная обработка данных проведена с помощью методов математической статистики (мода, медиана, среднее, размах, ранжирование). Основной метод математической обработки психологических данных, примененный нами в данном исследовании, критерий Манна-Уитни.

Нами были проведена математическая обработка данных по четырем блокам характеристик - по мыслительному блоку, по блоку организаторских характеристик, по блоку коммуникативных характеристик, и по блоку «личностных» характеристик.

По блоку мыслительных характеристик математическая обработка данных выявила, что уровень показателя системности мышления успешных менеджеров выше, чем уровень показателя у неуспешных. Это полностью подтверждает наше исследование.

В блоке организаторских характеристик математическая обработка выявила, что уровень характеристик ориентации на конкретный результат деятельности и уровень показателя, планировать и проектировать в группе успешных менеджеров выше, чем в группе неуспешных. Это полностью подтверждает наше исследование.

В блоке коммуникативных и «личностных» характеристик уровни показателей оказались почти равными в группе успешных и неуспешных менеджеров. Что полностью подтверждает наше исследование.

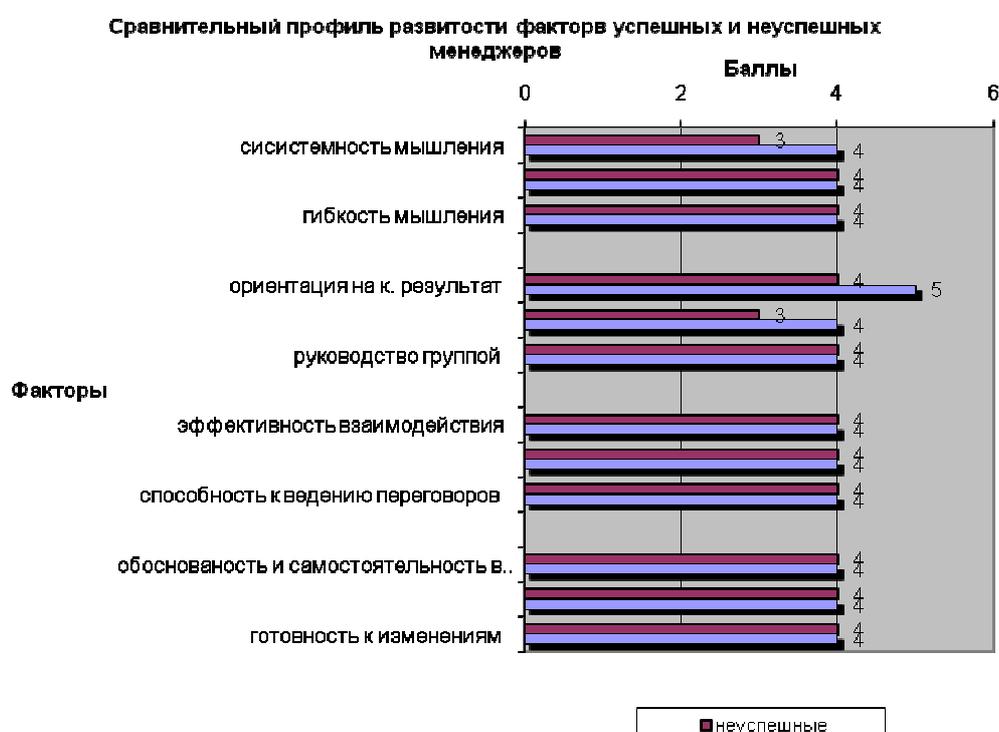


Рисунок.2 - Сравнительный профиль развитости характеристик успешных и неуспешных менеджеров высшего звена

Анализируя подробнее данные, полученные в ходе исследования, стоит обратить внимание на диаграммы минимальных и максимальных значений по характеристикам. Т.е. были найдены минимальные и максимальные значения по всей выборке каждого из характеристик в блоке. Данные в этом разрезе приобретают особую ценность для дальнейшего анализа, так как теперь мы можем увидеть весь диапазон

IV. ПРАВО И УПРАВЛЕНИЕ

(размах) разброса значений, и определится с минимальными границами развитости каждого из характеристик деловой успешности менеджеров высшего звена. Также подобные данные помогают нам «отойти от шаблонного восприятия» успешности и ее особенностей.

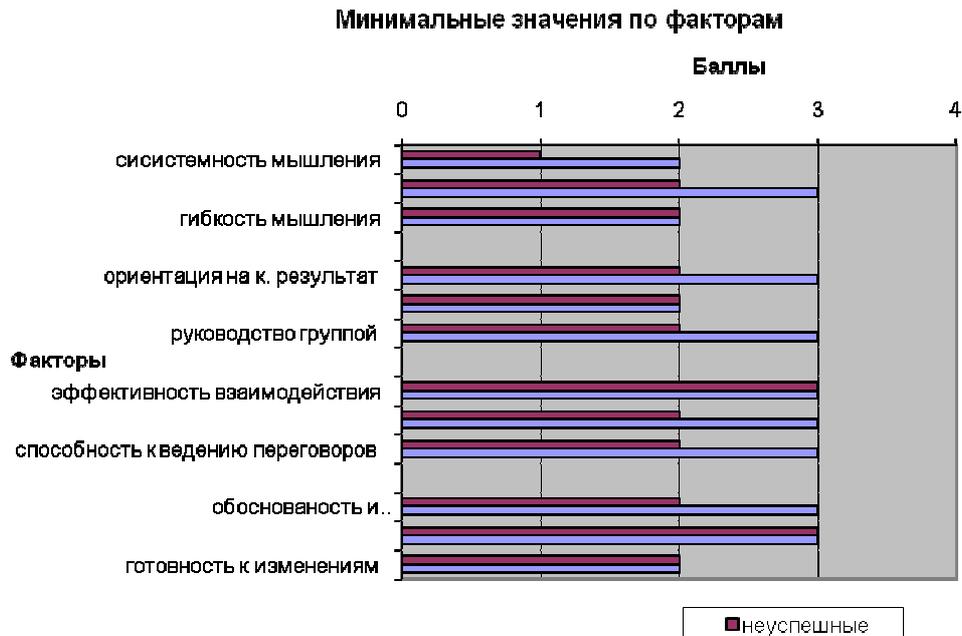


Рисунок.3 - Минимальные значения по характеристикам в блоках

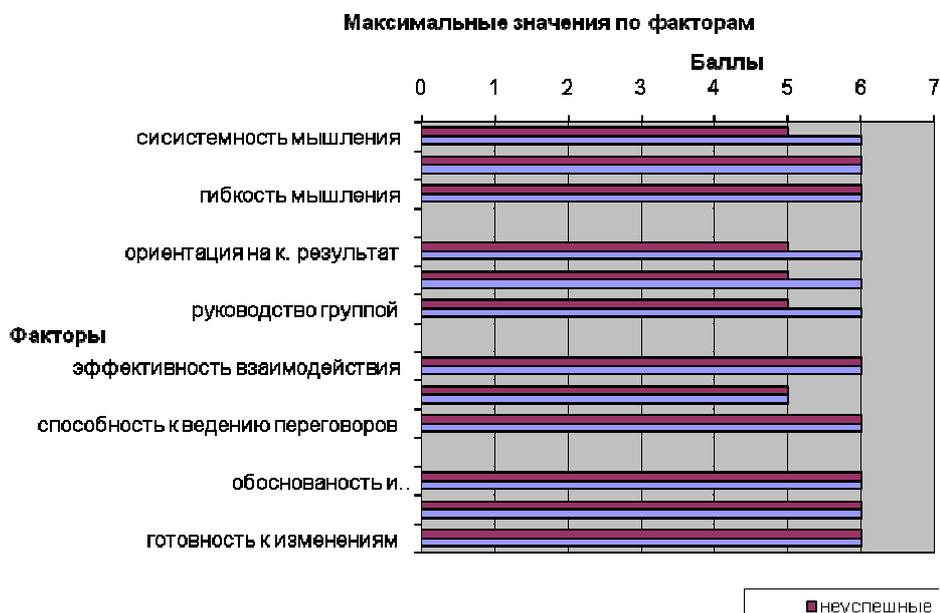


Рисунок.4 - Максимальные значения по характеристикам в блоках

На основе теоретических и эмпирических результатов диссертационной работы сформулированы следующие выводы:

1) Профессиональная успешность содержит в себе как собственно профессиональные аспекты (связанные с профессией, и профессиональными знаниями, умениями и навыками), так и аспекты деловые (универсальные качества профессионала, необходимые в большинстве профессий для достижения успеха в них).

2) Для оценки деловой успешности менеджера высшего звена необходима простая и объективная психологическая модель деловой успешности (как базовый компонент системы оценки профессионала), а также надежная и валидная технология комплексной оценки деловых характеристик.

3) Психологическая модель деловой успешности включает в себя четыре блока характеристик: «мыслительный», «организаторский», «коммуникативный», «личностный».

4) Существует связь, подтвержденная с помощью методов математической обработки психологических данных, между характеристиками успешности и степенью развитости психологических блоков характеристик (мыслительных, организаторских, коммуникативных и личностных) у менеджеров высшего звена.

5) Характеристиками, определяющими особенности психологической модели деловой успешности менеджеров высшего звена можно называть «системность мышления», «ориентация на конкретный

IV. ПРАВО И УПРАВЛЕНИЕ

результат» и «способность планировать и проектировать». Именно они более развиты у успешных менеджеров высшего звена. Статистически значимых различий в блоках «Личностный» и «Коммуникативный» не выявлено.

б) Устойчивый показатель степени выраженности каждой психологической характеристики из всех блоков, составляющих модель деловой успешности менеджеров высшего звена, составляет 4 балла.

Таким образом, определяя профиль деловой успешности менеджеров высшего звена в первом приближении можно выделить развитость системности мышления, ориентации на конкретный результат и способности планировать и проектировать.

Библиография

Базаров Т.Ю. Методы оценки управленческого персонала государственных и коммерческих структур: Методическое пособие / Базаров Т.Ю. Беков Х.А., Аксенова Е.А. - М.: ИПК Госслужбы, 1995. - 112с.

Зуев Ю.М. Мотивационно-личностные детерминанты профессиональной успешности командиров воинских подразделений / Диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук: - Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2006. - 139с.

Клиников С.В. Психологические факторы деловой успешности менеджеров высшего звена / Известия Южного федерального университета. Педагогические науки, Ростов-на-Дону, №10, 2009г., С. 81-88.

Управление персоналом / Под ред. Т.Ю. Базарова и Б.Л. Еремина. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2003. - 560с.