ASPECTE PSIHOLOGICE ALE EVALUĂRII PERFORMANȚELOR PROFESIONALE LA ANGAJAȚII DIN COMERȚ

Rodica STRATAN, Facultatea de Psihologie şi Ştiinţe ale Educaţiei

The purpose of this work is to study and improve professional performance of employees. Research objectives include study and analysis of the literature on the psychological evaluation of professional performance, the study of the essence, characteristics and influences of professional performances' assessment; processing and analysis of both quantitative and qualitative experimental data.

Performanţele resurselor umane reprezintă premise esenţiale ale dezvoltării şi funcţionării cu succes a organizaţiilor contemporane. Cunoştinţele, abilităţile, atitudinile, motivaţia, particularităţile individuale ale angajaţilor sunt cele care asigură organizaţiilor fundamentul pentru obţinerea eficienţei.

Prin evaluarea performanţelor în organizaţie putem să înţelegem mai bine natura dinamică a dezvoltării profesionale. Aşa cum observă unii autori (Guskey, 2000), evaluarea ne ajută să vedem dezvoltarea profesională ca pe un proces continuu şi nu ca pe un simplu „eveniment" produs în viaţa angajatului. Pe lângă această caracteristică a continuităţii însă, procesul de evaluare posedă şi atributul complexităţii, astfel trebuie să ne imaginăm că orice poate fi evaluat – chiar şi evaluarea poate fi evaluată [1, p.146].

Ş.Stanciu (2003) defineşte *evaluarea performanţelor* ca „o acţiune, proces sau activitate cognitivă" prin care performanţa unei persoane, precum şi „cu reprezentarea sa mentală, propriul sau sistem de valori sau cu propria să concepţie privind performanţa obţinută" este raportată la un standard prestabilit. Evaluarea performanţelor constituie o activitate de bază a managementului resurselor umane, şi se desfăşoară în vederea determinării gradului în care angajaţii unei organizaţii îndeplinesc sarcinile sau responsabilităţile ce le revin, ceea ce influenţează în mod direct performanţele companiei [3, p.219]. Evoluţia de la stadiul de începător la cel de expert necesită o perioadă mare de timp, deoarece este nevoie ca angajatul să acumuleze şi să integreze destule cunoştinţe episodice, contextuale, pentru a putea interpreta informaţiile despre muncă [2].

Cercetarea propusă este binevenită, în primul rând, prin caracterul actual al studierii şi ameliorării performanţei profesionale la vânzătorii din cadrul S.A. „Zorile" şi, nu în ultimul rând, prin modalităţile formative care ar putea permite valorificarea potenţialului uman existent.

Scopul cercetării constă în *studierea şi ameliorarea peformanţelor profesionale la angajaţi.* Pentru cercetarea în cauză am adaptat scala cu ancore comportamentale, care cuprinde 8 competenţe, dintre care 4 sunt specifice (cunoştinţe tehnologice, competenţe de comunicare, disciplină, maniere de comunicare cu clienţii), una – generală (competenţă de limbă străină), şi 3 –

atitudinale (responsabilitate în muncă, relaționare interpersonală cu colegii şi şefii, independență în realizarea sarcinilor de muncă). Ancorele descriu cu multă precizie principalele categorii poziționale ale fiecărei scale.

Potrivit primei ipoteze, unde presupunem că *există diferențe la nivelul dimensiunilor performanței profesionale la vânzătorii S.A. „Zorile" în funcție de vechimea în muncă ca variabilă de identificare,* am obținut următoarele rezultatele, prezentate în tabelul de mai jos.

Tabel

Valorile medii ale dimensiunilor performanțelor profesionale şi semnificația diferenței (tineri specialişti–persoane cu vechime în muncă)

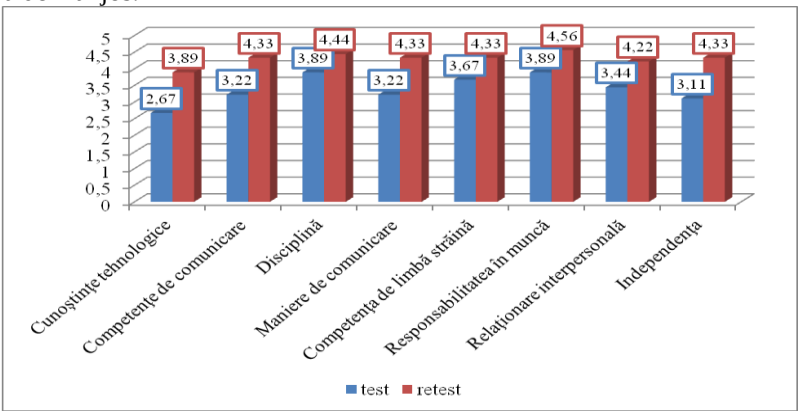
Performanța profesională	Grup	Media	t	p
Cunoştinte tehnologice	Tineri specialişti	2,67	5,543	0,000
	Cu experiență 3 ani	4,11		
Competențe comunicare	Tineri specialişti	3,22	1,604	0,128
	Cu experiență 3 ani	3,89		
Disciplina	Tineri specialişti	3,89	1,143	0,270
	Cu experiență 3 ani	4,33		
Maniere comunicare	Tineri specialişti	3,22	2,135	0,049
	Cu experiență 3 ani	4,00		
Limbi străine	Tineri specialişi	3,67	0,590	0,564
	Cu experiență 3 ani	3,44		
Responsabilitate	Tineri specialişti	3,89	2,514	0,023
	Cu experiență 3 ani	4,67		
Relaționare interpersonală	Tineri specialişi	3,44	2,630	0,018
	Cu experiență 3 ani	4,33		
Independență	Tineri specialişti	3,11	3,479	0,003
	Cu experiență 3 ani	4,33		

Referindu-ne la nivelul dimensiunilor performanței profesionale în funcție de vechimea în muncă, putem evidenția o diferență semnificativă la careva indicatori de performanță. Astfel, subiecții cu experiență de 3 ani au un nivel mai ridicat la aceste scale în comparație cu tinerii specialişti. Din datele tabelului putem evidenția că există diferențe semnificative în ceea ce priveşte cunoştințele tehnologice (t=5,543; p=0,000), manierele de comunicare (t=2,135; p=0,049), responsabilitatea (t=2,514; p=0,023), relaționarea interpersonală (t=2,630; p=0,018) şi independența (t=3,479; p=0,003).

Conform ipotezei 2, *presupunem că utilizarea ghidului formativ va contribui la ameliorarea comportamentelor ce vizează performanța profesională*, a fost realizat programul formativ pentru vânzătorii-consultanți, elaborat în colaborare cu secția Resurse Umane a companiei „Zorile". Eşantionul programului formativ a fost constituit din grupul experimental (9 persoane) şi grupul de control (9 persoane). Ambele grupuri au fost supuse aceluiaşi set de instrumente de cercetare. Programul formativ s-a realizat pe parcursul a 8

şedinţe, timp de 2 luni, cu durata unei şedinţe de aproximativ 60 de minute. Acesta nu s-a desfăşurat cu toţi angajaţii simultan, dar se precizau din timp zilele în care se desfăşura programul formativ şi erau numite persoanele participante. Persoanele erau alese în funcţie de centrul comercial în care activau, respectiv participau câte 7-8 vânzători consultanţi, aceştia formând un grup cu care s-a lucrat 8 şedinţe. Ghidul formativ constă din 38 de activităţi.

Rezultatele obţinute la etapele test şi retest le putem vizualiza în diagrama de mai jos:



Diagramă. Valorile medii ale ancorelor performanţei profesionale înainte şi după programul formativ la grupul experimental

Rezultatele test, retest la grupul de control nu sunt semnificative, ceea ce indică eficienţa programului formativ de dezvoltare a competenţelor profesionale la grupul experimental.

În concluzie, referindu-ne la nivelul dimensiunilor performanţei profesionale în urma aplicării experimentului formativ, se observă diferenţe semnificative în cazul unui set de ancore comportamentale, ceea ce denotă necesitatea şi eficienţa unui astfel de program. Studiul experimental ce vizează studierea performanţelor profesionale la angajaţi prezintă nişte rezultate ce vor fi utile pentru managerii companiei S.A. „Zorile”, pentru conducerea instituţiei în scopul organizării eficiente a muncii, cât şi pentru alte organizaţii.

Referinţe:

1. PÎNIŞOARĂ,Georgeta, PÎNIŞOARĂ, Ion Ovidiu. *Managementul resurselor umane.* Ediţia a II-a. Iaşi: Polirom, 2007, p.147-157. ISBN: 973-46-0070-2.
2. IONESCU, Carmen. Angajarea şi evaluarea personalului. În: *Psihologia,* nr.6, 2001, p.36-40.
3. NOVAC, Carmen. *Evaluarea performanţelor angajaţilor. Note de curs*. 2006.