

**ИЗМЕРВАНЕ НА ОБЩА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ
ОТ ПРОВЕДЕНО ОБУЧЕНИЕ НА ОХРАНИТЕЛНИЯ
СЪСТАВ В ЧАСТНА ОХРАНИТЕЛНА ФИРМА**

Николай Станиславов Тосков, докторант

Университет по библиотекознание и информационни технологии

Резюме:

Според George Alexander Kelly „удовлетвореността е централен личностен конструкт на трайните взаимоотношения между служител и работодател. Удовлетвореността е резултат от комплексна обработка на информации и възниква едва, когато някакви субективни очаквания са изпълнени или преизпълнени. Удовлетвореността е специфична форма на нагласа. За разлика от нагласата, удовлетвореността винаги е обвързана с придобиване на конкретен опит”. Удовлетвореността от обучение (придобиване на нови знания и умения) е многомерен конструкт, който показва доколко са щастливи сътрудниците от придобитите нови знания и умения, от работата си и от работната среда. Поддържането на висока степен на удовлетвореност, свързана с придобиване на нови знания и умения на персонала, е от полза за всяка една частна охранителна компания. Доволните служители са по-ефективни, вземат по-малко почивни дни и са по-лоялни към фирмата. В това емпирично изследване за измерване на удовлетвореността от обучение на охранителния състав са засегнати редица фактори, които влияят върху формирането на удовлетвореност и които работодателите е добре да идентифицират и контролират. В този ред на мисли достигахме до следващия важен въпрос, свързан с това изследване: Защо е важно да се измерва удовлетвореността от обучение (придобиване на

нови знания и умения)? Измерването на удовлетвореност от обучение на охранителния състав позволява на управленския екип в охранителната фирма да разбере по-добре, респективно да управлява по-добре човешките ресурси, т.е. това е възможност човешките ресурси на компанията да се превърнат в човешки капитал. Изучаването на удовлетвореността от обучение предоставя на фирмения мениджмънт знания и инструменти, с чието използване пряко да се влияе не само върху ефективността на трудовото изпълнение за постигане на резултати, но и за създаване на позитивна работна атмосфера и изграждане на позитивни взаимоотношения между членовете на охранителните екипи.

Ключови думи:

Удовлетвореност, обучение, знания, професионални умения, ефективност, взаимоотношения, резултати, охранителни екипи.

Executive Summary:

According to George Alexander Kelly, satisfaction is a central personal construct of a lasting employee-employer relationship. Satisfaction is a result of complex information processing and it occurs only when any subjective expectations are fulfilled or overfulfilled. Satisfaction is a specific form of attitude. By contrast with attitude, satisfaction is always related to gaining specific experience. Satisfaction with training (acquiring new knowledge and skills) is a multidimensional construct that shows how happy the associates are of the newly acquired knowledge, skills, work and working environment. Maintaining a high degree of satisfaction associated with the acquisition of new knowledge and skills of personnel is beneficial for any private security company. Satisfied employees are more efficient, they take fewer days off, and they are more loyal to the company. In this empirical study for measuring of security personnel satisfaction

with the training, a number of factors are involved that affect satisfaction formation and it is very good for employers to identify and control these factors. In this line of thought, we come to the next important question related to this research: Why is it important to measure training satisfaction (acquiring new knowledge and skills)? Measuring satisfaction with the training of security personnel allows the management team at the security company better understand, respectively, better manage human resources, i.e. this is an opportunity to transform the company's human resources into human capital. Learning satisfaction with training provides company management with knowledge and instruments that can directly influence not only workflow to achieve results, but also create a positive working environment and build positive relationships between security team members.

Keywords:

Satisfaction, Training, Knowledge, Professional skills, Efficiency, Relationships, Results, Security teams.

**Измерване на обща удовлетвореност от проведено обучение
на охранителния състав в частна охранителна фирма**

Удовлетвореността е резултат от съпоставка (когнитивна и афективна) между фактическия опит с някакъв сравнителен (субективно желан и/или очакван) „стандарт,, за обучение. Тази теоретична парадигма е известна като C/D – парадигма (от **Conformation/Disconformation**). Ако възприятието на действително получаваното (като комбинация от възнаграждение, среда, придобивки, отношение, възможности, перспектива и др.) съответства на желаното (очакваното), то е налице „потвърждение” (conformation). Равнището на удовлетвореност, което е налице при точно съответствие на възприеман с желан „стандарт” се нарича конфирмационно равнище на

удовлетвореност (**Churchill/Suprenant, 1982**). При несъответствие на възприятие и желание (очакване) са възможни две хипотетични състояния:

✓ положителна дисконfirmация (**възприемано > желано**)
удовлетвореност;

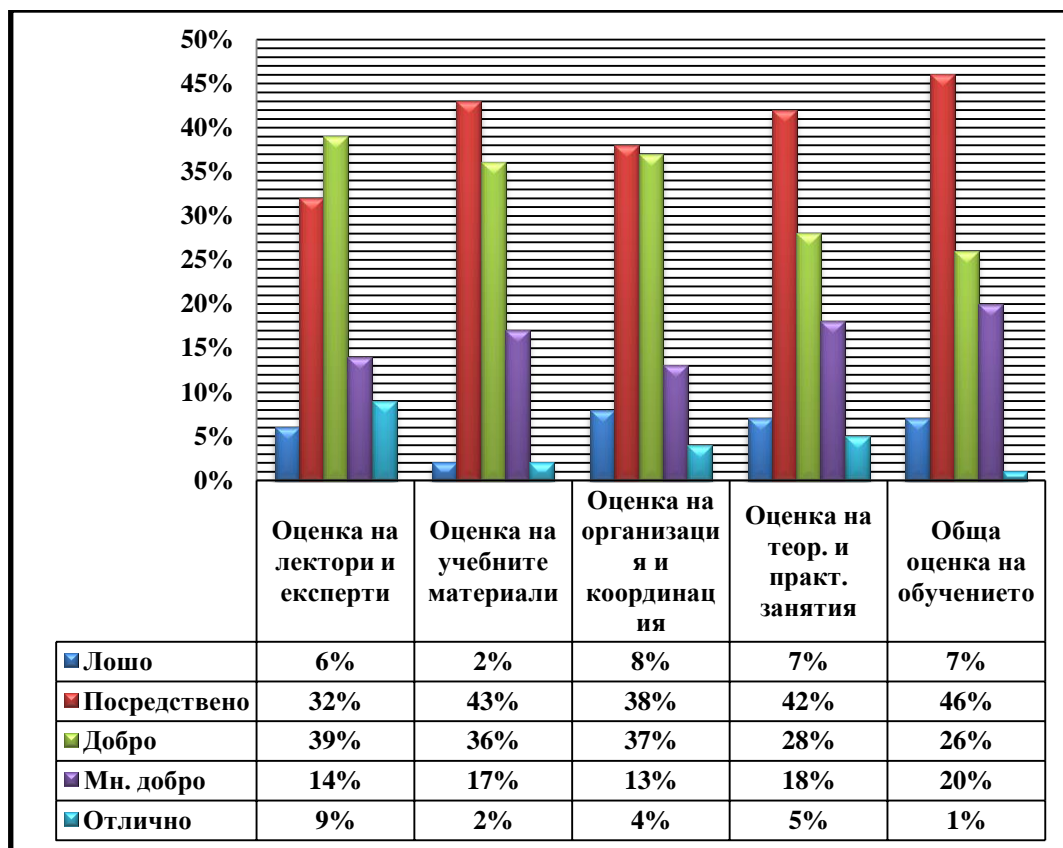
✓ отрицателна дисконfirmация (**възприемано < желано**)
неудовлетвореност.



C/D парадигма за формиране на удовлетвореност (Homburg/Krohmer, 2009)

Според тази концептуална парадигма, потвърдена и от редица паралелни, независими емпирични изследвания, когнитивната (рационална) компонента при формиране на удовлетвореността нараства като тенденция в хода на обучението, за сметка на (емоционална) компонента.

Удовлетвореността на обучаемите е многомерна конструкция. В изследването е направен опит тя да бъде измерена чрез количествен метод, т.е. допитвания със стандартизирани въпросници (анонимни), чрез обработката на които е дадена възможност за обобщена статистическа оценка и следене на ключови индикатори. Отделните компоненти трябва да съответстват на факторите, които самите респонденти възприемат като релевантни при оценяването на индивидуалната им удовлетвореност (обучение, работна среда, възможности за развитие и др.).



Обща удовлетвореност от обучение

Изследването показва, че охранителните фирми са все още твърде затворени системи, където обучението протича основно в традиционна

форма, индивидуалната форма на работа с обучаемите, работата по проекти и модели не са сериозно застъпени като иновативни форми за професионално обучение. Преподаването все още се свежда до преразказване или субективни обяснения (*Оценка на лектори и експерти лошо – 6%, посредствено – 32%*), което води до откъсване на обучението от реалните ситуации както на трудовия пазар, така и в охранителната фирма. Според анкетиранияте, в процеса на обучение получават в най-голяма степен знания за работа с информация и в много малка степен умения за синтезиране, логически изводи и вземане на решения с практическа насоченост. Анализът на данните от изследваните пет индикатора свързани с общата удовлетвореност от обучение показват високи очаквания на обучаемите да получат подготовка, която да им осигури по-добри възможности за реализация на пазара на труда и житейски успех (*Оценка на обучението като цяло: добро – 26%, мн. добро – 20%, отлично – 1%*). У респондентите се наблюдава сравнително положителна нагласа по отношение на придобитата професионална квалификация 47%. Високи са очакванията на обучаемите по отношение на получаваните знания и умения. Те посочват, че в голяма степен получават знания чрез лекционни материали (*Оценка на учебните материали: добро – 36%, мн. добро – 17%, отлично – 2%*). Колебливи показатели наблюдаваме по отношение на уменията за синтезиране и обобщения, взимане на решения, работа с модели и проектни решения (*Оценка на учебните материали: лошо – 2%, посредствено – 43%*). Прави впечатление и е обезпокоителна общата негативна оценка по отношение на използваните учебни материали в процеса на обучение 45%, вероятно това се дължи на факта, че учебните материали не могат да бъдат закупени, защото липсват на пазара, не са добре направени и защото обучаемите предпочитат да ползват други източници. Малка част от

анкетираните считат, че обучението определено им е предоставило необходимата материална база (*Оценка на организация и координация на обучението: мн. добро – 13%, отлично – 4%*), голяма част са на мнение, че обучението е предоставило само най-необходимото 54%. Наблюдението на данните от тези пет индикатора ни дават възможност да анализираме удовлетвореността от проведеното обучение с практическа насоченост. Обезпокоителни са резултатите свързани с материалните бази и условия за обучение (*Оценка на организация и координация на обучението: лошо – 8%, посредствено – 38%*). При тези условия на практическо обучение се оказва, че обучаемите не познават реалните условия на труд и изискванията на професията охранител. Поради липсата на системни връзки и участие на работодатели, работодателски организации и браншови камари в процеса на обучение на охранителния състав, обучаемите не могат да добият в пълна степен познания за изискванията на професията охранител в реални условия. Това е една от причините голяма част от участниците в изследването да не могат да преценят дали обучението по професията съответства на изискванията в реални условия (*Оценка на теоретичните и практически занятия: лошо – 7%, посредствено – 42%*). Тези количествени показатели, разбира се, не могат да бъдат най-обективното доказателство за резултат от професионалното образование и обучение, но дават достатъчно информация за подготовката на кадри от частния охранителен сектор. Обучаемите сами определят, че при започване на работа най-вероятните трудности, които биха могли да срещат са недостатъчно познаване на технологията на работа и способността за постигане на високо качество. Неуверено отговарят, че имат изградени трудови навици (*Оценка на обучението като цяло: добро – 20%, мн. добро – 26%*) подчертават, че не се отделя достатъчно внимание на мотивацията и обучението за активно участие на пазара на труда. Това е

една от все още непреодолените слабости на професионалното обучение и неразбиране, че конкурентоспособността на обучаемите се определя от мотивационната им готовност, уменията и удовлетвореността от работа в реални условия.

Получените данни от проведеното емпирично изследване ни дават богата и разнообразна гама от информация. Почти еднакъв е процентът от анкетираните, които са удовлетворени от обучението, и също толкова изпитват чувство на неудовлетвореност. Особено значимо е мнението на анкетираните, че придобиването, развитието и усъвършенстването на знания и умения не се базира само на лекционен материал, което допуска използването и на други източници на научна информация като: Интернет, електронни библиотеки, различни виртуални източници и др. Всеобщо е мнението на обучаемите, че практическата част в обучението е необходимо да превишава теоретичната. Въпреки това, голяма част от участниците споделят необходимост да осмислят теорията на база лекционен материал. Относно учебните програми, обучаемите изразяват мнението, те да бъдат съобразени с предпочитанията им, с техните наклонности и интереси. Висок е акцентът на дискуссионните методи и упражнения, следвани от учебните помагала. Предпочитани организационни форми на обучение са ролевите игри, учебните игри, симулациите, демонстрацията, изработването на проекти. Всъщност, за удовлетвореността от обучение, за качеството на обучение, за резултат от обучение се съди, не по броя на участниците в обучителния процес, а преди всичко по подготвеността, по степента на формиране и развитие на онези качества у обучаемите, които гарантират техният интелектуален, професионален и културен прогрес.

Изводи:

1. Задължителната по ЗЧОД „програма минимум” не е достатъчна за придобиване, развитие и усъвършенстване на специфични компетентности, свързани с професията „охранител“. Практическите занятия заложи в учебния план не са достатъчни за професионалната подготовка на обучаемите. От изключителна важност за частния охранителен сектор е създаване на нова, съвременна и иновативна платформа-обучение на база компетентностен модел и реализиране на идеята за национален „стандарт” за обучение на охранителния състав за придобиване на сертификата от различен „клас”.

2. Изследването на удовлетвореността от професионално обучение на охранителния състав показва, че причините за получените негативни резултати са от една страна услугите, които се предлагат от лектори и експерти, а от друга страна - съдържанието на учебните материали. Към услугите се отнасят такива дейности като: съветване, наблюдение, подпомагане, наставничество, ръководство. Този тип дейности изискват строг и непрекъснат контрол и наблюдение, документиране и записване. Към продуктите се отнасят следните работни материали: печатни текстове, видео и аудио записи, компютърен софтуер и др.

3. Обучението на охранителния състав има нужда от популяризация, подкрепа и ясно определени участници с техните отговорности за развитие на обучителния процес. Особено ключова се явява ролята на лектори и експерти като лидери в процеса на обучение и естествен генератор на позитивна удовлетвореност и положителна оценка на респондентите.

4. Болшинството от обучаемите осъзнават ценността на професионалното обучение и връзката му с успешната социална и

професионална реализация, но очакванията им за получените знания и умения по изучаваната професия не са постигнати. Най-честите им препоръки са свързани с подобряване на материалната база, увеличаване на учебната практика, използване на компютри и учебни компютърни програми, подобряване на качеството на обучаващия състав и отношението към обучаемите.

5. В учебния процес почти не се използват съвременни учебни технологии, не се ангажират участниците в решаването на практически задачи, не се отделя внимание на развитието на аналитично мислене, не се възлагат проекти, в които да се прилагат и интерпретират теоретични или актуални практически задачи.

6. Получените емпирични данни показват, че не се създава подходяща работна среда за запознаване на обучаемите с предимствата на новите технологии и условията на труда по изучаваната професия „охранител“ и реалното оценяване на предимствата и недостатъците ѝ.

7. Недобро е осигуряването на обучаемите с учебни помагала и материали, необходими за качествено професионално обучение. Това води до драстично намаляване на удовлетвореността и мотивацията за придобиване на висока професионална квалификация.

Използвана литература:

1. Камерън, К., Куин Р., Диагностика и промяна на организационната култура съобразно рамката на конкуриращите се ценности., Изд. Класика и стил, С., 2012.

2. Каплан, Р., Нортън, Д., Балансирана система от показатели за ефективност., Изд. Класика и стил, 2005.

3. Каплан, Р., Нортън, Д., Стратегически карти., Изд. Класика и стил, С., 2006.
4. Петков, Г., Стратегическо ръководство и лидерство – психологически аспекти., Изд. Софттрейд, С., 2010.
5. ПК Делойт и Туш Консултинг Сървисис Лимитейд, Изследване на тенденциите в сферата на управление на човешките ресурси., 2016.
6. Саръев, И., Семерджиев, Цв., Архитектурен подход – Военен журнал, 2004.
7. Семерджиев, Ц. Стратегическо ръководство и лидерство – организации., Изд. Софттрейд, С., 2007.
8. Семерджиев, Цв., Стратегическо ръководство (лидерство)., Изд. Софттрейд, С., 2000.
9. Слатински, Н., Националната сигурност – аспекти, анализи, алтернативи., Изд. Българска книжарница, С., 2004.
10. Сотирова, Д., Давидков, Ц., Новата организационна култура., Изд. Св. К. Охридски, С., 2005.
11. Caplan, R., Person – Environment fit Theory and Organizations: Commensurate Dimensions, Time Perspectives, and Mechanisms. – Journal of Vocational Behavior, 1987.
12. Phillips, J., Measuring ROI: The Fifth Level of Evaluation. Technical & Skills Training., 1996.