

УДК 378.147

DOI: 10.26140/anip-2020-0904-0065

## ДИАГНОСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ СТУДЕНТА: ВОЗМОЖНОСТИ МЕТОДА ЭКСПЕРТНОЙ ОЦЕНКИ ПРЕТОР

© 2020

SPIN: 9965-3204

ORCID: 0000-0001-6077-4962

**Шумилина Наталья Сергеевна**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры  
экономики и социально-гуманитарных дисциплин

*Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, Оренбургский филиал  
(460000, Россия, Оренбург, ул. Ленинская/ Пушкинская, 50/ 51-53, e-mail: shumilina.69@mail.ru)*

**Аннотация.** Оценивание профессионально-этической направленности студента, являющейся комплексным личностным образованием, представляет большую трудность, прежде всего по причине отсутствия единой методики. В данной статье представлена разработка методики оценки профессионально-этической направленности студента, которая получила название ПРЕТОР (аббревиатура термина «профессионально-этическая ориентация»). В основе методики лежит опрос экспертами и дальнейшее оценивание ими параметров и атрибутов профессионально-этической направленности с дальнейшим исчислением коэффициентов по формуле «оценка минус важность». Оценивание исследуемого качества ведётся по четырём параметрам: внешняя сторона, благонадёжность/ добросовестность, действенность/ релевантность, эмпатия/ отзывчивость. В каждом параметре содержится пять атрибутов, таким образом, профессионально-этическая направленность студента оценивается по двадцати качествам. Эксперты дают двойную оценку каждому атрибуту – по важности и по его проявлению студентом. Коэффициент сформированности качеств профессионально-этической направленности по выделенным атрибутам исчисляется путём вычитания оценки проявления качества из оценки его важности. Чем больше результат стремится к нулю, тем более высокий уровень сформированности имеет исследуемое качество. Апробация метода ПРЕТОР во время преддипломной практики показала, что эксперты оценили уровень сформированности профессионально-этической направленности студентов как высокий.

**Ключевые слова:** профессионально-этическая направленность студента, диагностика профессионально-этической направленности, экспертная оценка, метод ПРЕТОР, параметры оценки профессионально-этической направленности, атрибуты параметров оценки профессионально-этической направленности.

## DIAGNOSTICS OF STUDENT'S PROFESSIONAL AND ETHICAL ORIENTATION: POSSIBILITIES OF THE PRETOR EXPERT ASSESSMENT METHOD

© 2020

**Shumilina Natalia Sergeevna**, Candidate of Pedagogics, Associate Professor in the Department  
of Economics and Social and Humanitarian Disciplines

*Plekhanov Russian University of Economics, Orenburg Branch*

*(460000, Russia, Orenburg, ul. Leninskaya/ Pushkinskaya, 50/ 51-53, e-mail: shumilina.69@mail.ru)*

**Abstract.** Assessing student's professional and ethical orientation, which is a complex personal quality, is rather complicated, primarily due to the lack of unified methods. The paper presents the elaboration of the test for assessment of student's professional and ethical orientation, which is called PRETOR (an abbreviation of the term "professional and ethical orientation"). The method is based on experts' survey and their further assessment of the parameters and attributes of professional and ethical orientation with further calculation of coefficients using the formula "assessment minus importance". The assessment of the quality under study is based on four parameters: appearance, trustworthiness/ integrity, effectiveness/ relevance, empathy/ responsiveness. Each parameter contains five attributes, so student's professional and ethical orientation is assessed with twenty qualities. Experts give a double rating to each attribute – according to its importance and its manifestation by the student. The coefficient of development of qualities of professional and ethical orientation for the selected attributes is calculated by subtracting the assessment of the manifestation of quality from the assessment of its importance. The more the result tends to zero, the higher the development level has the quality under study. Approbation of the PRETOR method during pre-graduate practice showed that experts rated the level of development of students' professional and ethical orientation as high.

**Keywords:** student's professional and ethical orientation, diagnostics of professional and ethical orientation, expert assessment, PRETOR method, parameters of professional and ethical orientation assessment, attributes of parameters of professional and ethical orientation assessment.

### ВВЕДЕНИЕ

Диагностика профессионально-этической направленности студента вуза представляет собой многоаспектную проблему, решение которой находится в процессе поиска.

Исследование профессионально-этической направленности студента как сложного личностного свойства связано со многими вопросами образования в целом (С.Ю. Абрамов, И.В. Воюцкая, А.А. Снатенков) [1], педагогики, психологии, этики, философии, экономики, преподавания отдельных дисциплин, физической культуры (С.Р. Гилязиева, К.О. Немолочнова, В.С. Симоненков) [2; 3].

На сегодняшний момент изучены педагогические условия формирования профессионально-этической направленности студента, критерии оценки уровня её сформированности (Н.С. Шумилина) [4].

Тем не менее, пока не существует единой надёжной методики проверки сформированности профессионально-этической направленности студента вуза. Для квали-

метрического выявления данного качества приходится прибегать к различным тестам, тем или иным образом связанным с профессионально-этической направленностью.

Это диагностики, исследующие мотивы трудовой деятельности (Е.А. Стрижова) [5], нравственную надёжность личности (Е.Ю. Стиризов) [6; 7], ценностные установки (Х.З. Ксенофонтова) [8], коммуникативную компетентность (В.Ф. Ремизова, А.В. Шолудякова) [9; 10], профессиональную компетентность (О.Н. Конюченко, В.Ф. Ремизова, О.Н. Черникова) [11], понимание профессионально-этических качеств (Е.Г. Ямщикова) [12]. В фокусе наших научных поисков оказались работы, связанные с экономическими показателями (С.Ю. Абрамов, Ю.С. Лекарева) [13], особенно показатели маркетинговой деятельности, сферы оказания услуг (Н.В. Туева) [14], области торговли (Л.В. Золотова) [15].

При разработке методов оценки в сфере бизнеса, экономики, коммерции, маркетинга специалисты обращаются к поведенческой экономике.

Это дисциплина, исследующая влияние социальных, когнитивных, аксиологических, эмоциональных факторов на принятие экономических решений. Технологии и методы оценки качества предоставления услуг, принятые в поведенческой экономике, могут экстраполироваться на изучение личности.

В дальнейшей работе мы воспользовались идеями поведенческой экономики. Кроме того, при диагностике сложных личностных образований часто прибегают к мнению экспертов – компетентных специалистов в исследуемой области. Экспертная оценка позволяет количественно измерить многие сложные личностные качества [16].

### МЕТОДОЛОГИЯ

Цель данной статьи – описать и продемонстрировать возможности предлагаемой методики экспертных оценок для диагностики профессионально-этической направленности студента.

Исследование проводилось в два этапа. Первый этап был посвящён разработке методики диагностики профессионально-этической направленности студента, второй – её экспериментальной проверке.

Анализ литературы по оценке качества обслуживания в сфере услуг привёл нас к идее о возможности создания методики оценки профессионально-этической направленности студента, которую мы назвали ПРЭТОР от начальных букв термина «профессионально-этическая ориентация».

Основу методики составляет опрос и оценивание экспертами параметров профессионально-этической направленности с дальнейшим исчислением коэффициентов по формуле «оценка проявления качества минус оценка его важности».

Эмпирические данные, полученные в ходе практического использования методики ПРЭТОР, подверглись статистической обработке.

Материал для анализа был получен в процессе полевого исследования поведения студентов Оренбургского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова и Оренбургского государственного университета, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям, во время прохождения преддипломной практики на предприятиях и в организациях Оренбурга и Оренбургской области.

Общее количество испытуемых составило 158 человек.

### РЕЗУЛЬТАТЫ

Изучение методов оценки психоэмоционального восприятия услуг потребителем, в частности, метода SERVQUAL, послужило отправной точкой для создания нашей авторской методики ПРЭТОР для диагностики профессионально-этической направленности студента. Сущность метода SERVQUAL состоит в выявлении разницы между оценками ожидания и восприятия потребителем качества оказания услуги [17]. Этот метод начиная с 80-х гг. XX века зарекомендовал себя как надёжный, убедительный, проверенный временем способ измерения качества услуг [18].

В основу методики ПРЭТОР положена оценка экспертов, выставляемая испытуемым.

Оценка проводится по атрибутам, составляющим параметры профессионально-этической направленности студента.

Параметры и атрибуты логически выводятся из определения профессионально-этической направленности студента, которая трактуется как стабильный комплекс качеств и мотивационных образований личности, обеспечивающих продуктивное, прогрессивное, бесконфликтное взаимодействие в процессе выполнения профессиональных задач [19].

Было выделено четыре параметра – внешняя сторона, благонадёжность/ добросовестность, действенность/ релевантность, эмпатия/ отзывчивость. Каждый параметр описывается пятью атрибутами, общее число которых равно 20 (табл. 1).

Таблица 1 – Параметры и атрибуты параметров оценки профессионально-этической направленности студента

п/п	Параметры оценки профессионально-этической направленности	Атрибуты параметров оценки профессионально-этической направленности
1	Внешняя сторона	приятный внешний вид
		эмоциональная уравновешенность
		соответствие дресс-коду компании
		нормативная речь
		умение следовать нормам делового этикета
2	Благонадёжность/ добросовестность	неукоснительное выполнение должностных обязанностей в срок
		соблюдение конфиденциальности по отношению к клиентам и сотрудникам
		дисциплинированность
		обеспечение безопасности клиентов на всех этапах обслуживания
		предоставление полной, достоверной информации
3	Действенность/ релевантность	быстрое реагирование на просьбы клиентов и сотрудников
		доверие к коллегам
		умение оперативно принимать решения в условиях быстро меняющихся ситуаций
		поддержка других сотрудников во время оказания услуг клиентам
		поддержание надёжной репутации компании
4	Эмпатия/ отзывчивость	персонализированный подход к клиентам
		умение распознавать потребности клиентов
		вежливость по отношению к клиентам
		дружелюбное отношение к сотрудникам
		искреннее желание решать проблемы клиентов

Каждому атрибуту даётся двойная оценка – оценка важности атрибута и оценка его реализации студентом. Оценивание ведётся по шкале оценок, которая может быть пятибалльной, семибалльной, десятибалльной. Мы остановились на шкале с пятью баллами.

Коэффициент сформированности качеств профессионально-этической направленности по выделенным атрибутам исчисляется по формуле:

$$Q_n = A_n - I_n,$$

где:

$Q_n$  – коэффициент сформированности качества по критерию (атрибуту параметра)  $n$ ;

$A_n$  – оценка реализации качества по критерию (атрибуту параметра)  $n$ ;

$I_n$  – оценка важности качества по критерию (атрибуту параметра)  $n$ .

На основе данных, полученных при помощи методики ПРЭТОР, можно рассчитывать следующие показатели, характеризующие расхождение между важностью качества и его реализацией студентом:

- средние показатели по важности и реализацией по каждому из 20-ти атрибутов;

- средние показатели по четырём параметрам профессионально-этической направленностью студента;

- средние интегральные показатели по важности параметров и атрибутов и их реализации студентом.

Параметр и атрибут профессионально-этической направленности, имеющий значение 5, по мнению экспертов является наиболее важным. Чем больше значение расхождения между оценками важности качества и его реализации стремится от отрицательного значения к

нулю, тем более этот результат является удовлетворительным.

Методика ПРЕТОР помогает количественно оценить качества личности, что даёт возможность в дальнейшем их сравнивать, сопоставлять, анализировать, обобщать.

Мы провели апробацию методики во время прохождения студентами преддипломной практики. Реальные профессиональные условия, в которых студенты проходят практику, реальные рабочие ситуации, в которые они попадают, реальные проблемы, с которыми студенты сталкиваются и которые стремятся преодолеть, являются идеальной средой для проявления профессиональных качеств, умений, знаний студентов. В качестве экспертов выступили руководители практики от предприятия (организации) и от вуза, преподаватели, клиенты компаний, которых обслуживали практиканты. Полученные экспериментальные данные представлены в таблице (Табл. 2).

Таблица 2 – Экспертная оценка важности параметров и атрибутов профессионально-этической направленности и их реализации студентом

п.п	Параметры оценки профессионально-этической направленности	Атрибуты параметров оценки профессионально-этической направленности	Оценка важности	Оценка реализации	Расхождение между оценками важности и реализации
1	Внешняя сторона	притягательный внешний вид	4,8	4,7	-0,1
		эмоциональная уравновешенность	5	3,9	-1,1
		соответствие дресс-коду	4,6	4,6	0
		нормативная речь	5	4,2	-0,8
		умение следовать нормам делового этикета	5	4,7	-0,30
	Итого по параметру 1:		4,90	4,42	-0,48
2	Благонадежность/ добросовестность	неукоснительное выполнение должностных обязанностей в срок	5	4,8	-0,2
		соблюдение конфиденциальности по отношению к клиентам и сотрудникам	5	5	0
		дисциплинированность	5	4,9	-0,1
		обеспечение безопасности клиентов на всех этапах обслуживания	5	4,9	-0,1
		предоставление полной, достоверной информации	5	4,8	-0,2
	Итого по параметру 2:		5	4,88	-0,12
3	Действительность/ релевантность	быстрое реагирование на просьбы клиентов и сотрудников	5	4,7	-0,30
		доверие к коллегам	4,8	4,9	+0,1
		умение оперативно принимать решения в условиях быстро меняющихся ситуаций	5	4,4	-0,6
		поддержка других сотрудников во время оказания услуг клиентам	4,9	4,2	-0,7
		поддержание надёжной репутации компании	5	4,9	-0,1
	Итого по параметру 3:		4,94	4,58	-0,36
4	Эмпатия/ отзывчивость	персонализированный подход к клиентам	4,8	4,1	-0,7
		умение распознавать потребности клиентов	4,9	4,1	-0,8
		вежливость по отношению к клиентам	5	4,8	-0,2
		дружелюбное отношение к сотрудникам	5	4,8	-0,2
		искреннее желание решать проблемы клиентов	4,9	4,8	-0,1
	Итого по параметру 4:		4,92	4,52	-0,40
Всего по параметрам:			19,76	18,4	-1,36

Результаты эксперимента показывают, что значимость параметров и атрибутов оценена экспертами в 19,76 балла при максимальном значении 20. Реальное положение дел оценено несколько ниже, с разницей в 1,36 балла. Такой результат расценивается как высокий: студенты показали высокий уровень сформированности профессионально-этической направленности при прохождении преддипломной практики.

Наибольшее расхождение между оценками важности и реализации по параметрам получил параметр 1 «внешняя сторона». Внутри этого параметра встречается атрибут, по которому расхождение отсутствует (соответствие дресс-коду), и атрибут с максимальным расхождением (-1,1) – эмоциональная уравновешенность, важность которого получила максимальную оценку в 5 баллов, а реализация насчитывает всего 3,9 балла. Данный факт говорит о необходимости формирования культуры физического и психического здоровья студентов вуза [20].

Наименьшая разница между важностью и ожиданием обнаруживается в параметре 2 «благонадежность/ добросовестность» со значением -0,12.

Атрибут «доверие к коллегам» параметра 3 «действительность/ релевантность» получил положительное значение +0,1, что означает, что это качество реализуется в большей степени, чем предписывается ему важ-

ность.

## ВЫВОДЫ

Научная новизна данного исследования заключается в том, что разработана методика ПРЕТОР для диагностики такого важного комплексного личностно-мотивационного качества студента, как профессионально-этическая направленность. Методика основывается на оценивании параметров и составляющих их атрибутов профессионально-этической направленности.

Полученные данные свидетельствуют, что студенты в преддверии выпуска из вуза, во время прохождения преддипломной практики, получили высокую экспертную оценку сформированности профессионально-этической направленности.

Данная статья не исчерпывает всех возможностей применения методики ПРЕТОР, мы видим перспективу её использования для самодиагностики профессионально-этической направленности студента, сравнение результатов самооценки с оценкой экспертов. Методика ПРЕТОР может быть рекомендована для работы в кадровых подразделениях предприятий и организаций.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Снатенков А.А. Высшее образование в регионе: состояния и оценка развития / А.А. Снатенков, И.В. Воюцкая, С.Ю. Абрамов // Экономика и предпринимательство. – 2017. – № 9-2 (86). – С. 752-756.
2. Гилазиева С.Р. К вопросу формирования культуры здоровья обучающихся в процессе образования в вузе / С.Р. Гилазиева, Н.С. Шумилина, В.С. Симоненков // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2016. – № 10 (198). – С. 13-18.
3. Немолочнова К.О. Формирование физических качеств специалиста экономической безопасности в физкультурно-спортивной деятельности / К.О. Немолочнова, Н.С. Шумилина // Россия и Монголия: опыт и перспективы международной интеграции в образовании и науке. Сборник материалов международной научно-практической конференции, посвященной 20-летию Улан-Баторского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова и 80-летию победы битвы на Халхин-Голе. Под редакцией Н.В. Антиповой. – 2019. – С. 101-105.
4. Шумилина Н.С. Об эффективности комплекса педагогических условий формирования профессионально-этической направленности студента вуза / Н.С. Шумилина // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2015. – № 2 (177). – С. 173-177.
5. Стрижова Е. А. Диагностика трудовой мотивации: опыт разработки методики / Е. А. Стрижова, А. Н. Гусев // Национальный психологический журнал. – 2010. – № 1 (3). – С. 128-133.
6. Стрижов Е. Ю. Теоретические и методические основы оценки нравственной надёжности личности / Е. Ю. Стрижов // Прикладная юридическая психология. – 2009. – № 1. – С. 312-321.
7. Стрижов Е. Ю. Методология психодиагностики склонности к мошенничеству / Е.Ю. Стрижов // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. – 2008. – № 3 (59). – С. 6-16.
8. Ксенофонтова Х.З. Ценностные установки управленческого персонала - основа формирования его компетенций // XXI век: итоги прошлого и проблемы настоящего плюс. 2015. Т. 3. № 6 (28). С. 350-355.
9. Ремизова В.Ф. Интерактивный текст в образовательном процессе / В.Ф. Ремизова, Н.Г. Костина // Инновационные технологии в образовании и научно-исследовательской работе // Материалы VI научно-методической конференции с международным участием. – ОГАУ, 2013. – С. 187-191.
10. Шолудякова А.В. Диагностика коммуникативной компетентности студентов вузов // Вестник Чувашского государственного педагогического университета им. И.Я. Яковлева. – 2011. – № 1-2. – С. 184-189.
11. Ремизова В.Ф. Сотрудничество организации с вузом как условие совершенствования системы обучения специалистов / В.Ф. Ремизова, О.Н. Черникова, О.Н. Конюченко // Друковский вестник. – 2019. – № 3 (30). – С. 142-154.
12. Ямщикова Е. Г. Программно-диагностическое сопровождение формирования профессионально-этических качеств педагога Е. Г. Ямщикова // Человек и образование. – 2016. – № 1 (46). – С. 135-139.
13. Абрамов С.Ю. Оценка связи индекса развития человека с показателями экономической деятельности в регионах / С.Ю. Абрамов, Ю.С. Лекарева // Экономика и предпринимательство. – 2016. – № 2-1 (67). – С. 344-349.
14. Туева Н.В. Выявление приоритетных критериев оценки качества торгового обслуживания с использованием метода корреляционного анализа / Н.В. Туева // Экономика и предпринимательство. – 2016. – № 11-1 (76). – С. 408-413.
15. Золотова Л.В. Комплексный экономико-статистический анализ состояния и развития розничной торговли в Оренбургской области / Л.В. Золотова // Вестник Российского государственного торгово-экономического университета (РГТЭУ). – 2010. – № 7-8 (45). – С. 111-119.
16. Ремизова В.Ф. Экспертная оценка в диагностике коммуникативной компетентности / В.Ф. Ремизова, А.Г. Матвеев // Современные проблемы науки и образования. – 2018. – № 4. – URL: <http://science-education.ru/ru/article/view?id=27733> (дата обращения: 28.06.2020).



04.07.2020).

17. Parasuraman, A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring service quality / A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry // *J. of Retailing*. — 1988. — No. 64 (1). — P. 32—33.

18. Туева Н.В. Эмпирическое исследование модификации метода SERVQUAL применительно к малым предприятиям сферы торговли / Н.В. Туева, Н.С. Поддымова // *Экономика и предпринимательство*. — 2016. — № 11-1 (76). — С. 824-830.

19. Шумилина Н.С. Актуализация физкультурно-спортивной деятельности в формировании профессионально-этической направленности личности / Н.С. Шумилина // *Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры. Материалы Всероссийской научно-методической конференции*. — 2016. — С. 3351-3353.

20. Гилязиева С.Р. Проблема формирования здоровья человека / С.Р. Гилязиева, В.С. Симоненков, Н.С. Шумилина // *Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры. материалы Всероссийской научно-методической конференции. Министерство образования и науки РФ, ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет»*. — 2018. — С. 3984-3989.

Статья поступила в редакцию 31.08.2020

Статья принята к публикации 27.11.2020