
Взаимосвязь личностных качеств и эффективности профессиональной деятельности работников налоговых органов

Квашнина Н.Н., старший государственный налоговый инспектор отдела камеральных проверок № 1, ИФНС России № 26 по г. Москве (natalia.kvashnina77@gmail.com)

Коноплева И.Н., кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры клинической и судебной психологии факультета юридической психологии, Московский городской психолого-педагогический университет (konopleva.i.n@gmail.com)

Статья посвящена проблеме взаимосвязи личностных качеств и эффективности профессиональной деятельности работников налоговых органов. В работе проведен анализ профессиональной деятельности работника налогового органа, предпринята попытка рассмотреть совокупность действий, входящих в понятие «эффективность профессиональной деятельности», а также рассмотрены личностные качества, необходимые, с нашей точки зрения, для исполнения работниками налоговых органов служебных обязанностей. В статье представлены результаты эмпирического исследования взаимосвязи личностных качеств и эффективности профессиональной деятельности работников налоговых органов. Исследование проводилось на базе Инспекции Федеральной налоговой службы России № 26 по г. Москве. В исследовании принимали участие сотрудники следующих отделов: камеральных отделов, выездных отделов, отдела работы с налогоплательщиками, отдела урегулирования задолженности. Установлена взаимосвязь между выявленными качествами, а также различия в проявлении исследуемых качеств у работников налоговых органов с разным сроком службы.

Ключевые слова: профессиональная деятельность, государственная служба, ответственность, стрессоустойчивость, профессионально-важные особенности.

Для цитаты:

Квашнина Н.Н., Коноплева И.Н. Взаимосвязь личностных качеств и эффективности профессиональной деятельности работников налоговых органов. [Электронный ресурс] // Психология и право. 2015(5). № 3. С.61-74 . doi: 10.17759/psylaw.2015050306

For citation:

Kvashnina N.N., Konopleva I.N. The relationship of personal qualities and efficiency of

professional activity of employees of tax authorities [Elektronnyi resurs]. Psikhologiya i pravo [Psychology and Law], 2015(5), no. 3. pp.61-74.
doi: 10.17759/psylaw.2015050306

В связи с ведением Правительством России подобной политики, большое внимание стало уделяться качеству работы государственных органов России. В настоящее время в органах исполнительной власти на смену контролю и силовому воздействию приходит оказание так называемых государственных услуг. Это существенно меняет порядок взаимодействия между субъектами правоотношений с органами государственной власти. От императивной они все больше уходят в диспозитивную специфику.

Таким образом, система государственных органов переживает в настоящее время некий переходный период. Несмотря на перемены, замещение должностей на государственной службе в Российской Федерации пользуется популярностью. Множество молодых специалистов видят себя именно на службе в органах государственной власти. Считается, что этот вид деятельности приносит стабильный доход, дает возможность нарабатывать профессиональный опыт, а также приобрести определенный социальный статус. Поначалу их не пугает даже низкий уровень дохода, зато привлекает возможность карьерного роста.

Перемены коснулись и самой деятельности сотрудников государственных органов. В свете реформ появляются новые требования к навыкам, знаниям и умениям претендентов на замещение должностей на государственной службе, призванные повысить эффективность работы государственных органов. Эти перемены не обошли стороной и налоговые органы. В настоящее время полномочия налоговых органов постоянно расширяются. За время существования налоговой службы в новой России ее функции претерпели значительные изменения. Так же, как и в иных государственных органах, требования к кандидатам на замещение вакантных должностей и к действующим сотрудникам серьезно ужесточились. Все вышеперечисленные основания обуславливают актуальность исследований в области профессионально важных качеств государственных служащих, в том числе и работников налоговых органов.

В рамках проведенного исследования были установлены ведущие для профессиональной деятельности работников налоговых органов личностные качества. Установлены взаимосвязь между выявленными качествами, а также различия в проявлении исследуемых качеств у работников налоговых органов с разным сроком службы. Особое внимание в исследовании было уделено выявлению комплекса качеств личности работников налоговых органов, влияющих на эффективность исполнения ими должностных обязанностей.

Налоговыми органами осуществляются следующие виды деятельности: контрольная деятельность, профилактическая, консультационная, связанная с работой с организациями со смежной деятельностью, аналитическая и экспертная деятельность.

Результаты деятельности налоговой инспекции складываются из результатов работы ее отделов и качества труда каждого инспектора. От того, насколько четко организован труд конкретного налогового инспектора, взаимодействие между отделами инспекции, зависит эффективность работы всей налоговой системы.

Колоссальное влияние на развитие деятельности налоговых органов оказало введение 27 ноября 1998 г. в действие первой части Налогового кодекса России. В этом нормативном документе впервые были сведены воедино принципы организации деятельности налоговых органов, попытка законодательно закрепить некоторые паттерны поведения работников налоговых органов, порядок взаимодействия с налогоплательщиками и стандарты их обслуживания [10].

Кроме перечисленных выше документов, налоговый инспектор руководствуется в своей деятельности приказами и распоряжениями руководителя инспекции, его заместителя, начальника отдела и своего непосредственного руководителя. К важным документам, регламентирующим действия налогового инспектора, относятся Правила внутреннего трудового распорядка инспекции, Положение о премировании сотрудников инспекции, Положение по обеспечению внутриобъектового режима, Инструкция об организации делопроизводства в инспекции и другие аналогичные документы. При поступлении на работу в налоговую инспекцию, при переходе на новую должность налоговый инспектор обязан изучить вышеперечисленные документы и в соответствии с ними строить свою работу в инспекции.

Работа налогового инспектора проходит в условиях постоянного количественного и качественного роста нагрузки. Количественный рост связан опережающим ростом числа налогоплательщиков по сравнению с ростом численности сотрудников инспекции, штатная численность сотрудников остается стабильной. Кроме того, в рамках проводимой Правительством России административной реформы, органы исполнительной власти претерпевают практически ежегодные реорганизации, результатом которых нередко является сокращение штата. Качественный рост вызван тем, что в последние годы в инспекциях появляются принципиально новые участки работы. Другие участки претерпели серьезные изменения, на некоторых увеличивается нагрузка на каждую штатную единицу. Рост нагрузки влечет за собой и перераспределение нагрузки между структурными подразделениями.

Управлением Федеральной налоговой службы России по г. Москве утвержден приказ № 188 от 11.06.2013 г., в котором рассмотрены профессиональные навыки и деловые качества гражданского служащего. Среди них – навык принятия эффективных решений, который подразумевает анализ ситуации, определение цели, оценку возможных вариантов действий, выбор взвешенных своевременных решений, результаты которых приносят положительный эффект; профессиональная компетентность, включающая в себя уровень профессиональных знаний и практических навыков, умение справляться с решением сложных нестандартных ситуаций, способность выполнять служебную деятельность по смежным направлениям, знание и выполнение нормативно-правовых актов, регламентирующих служебную деятельность; организационные навыки (выделение приоритетов в служебной деятельности, умение работать самостоятельно, своевременное выполнение и информирование руководства о результатах служебной деятельности) [11].

Кроме того, руководству инспекций необходимо в целом оценивать эффективность деятельности налогового органа, которая зависит от эффективности деятельности каждого сотрудника. Методику комплексной оценки труда налогового инспектора предложила, в частности, аспирант ФГБОУ ВПО «Государственный университет – УНПК» И.В. Депутатова [3]. Данная методика разрабатывалась на основании методики оценки сложности выполняемых работ в НИИ труда и социального страхования. При этом существуют два варианта набора признаков деловых качеств и результатов труда (для руководителей и для специалистов),

имеющих некоторые незначительные отличия в содержании и их удельной значимости. В рамках категорий руководителей и специалистов наборы признаков принимаются одинаково для всех аттестуемых, независимо от их функциональной группы. Изменяется лишь удельная значимость признаков в наборе деловых качеств и результатов труда, т. е. удельный вес в наборах идентичных признаков у руководителя налоговой инспекции, заместителя руководителя, начальника отдела и налогового инспектора будет различным. По двум другим элементам комплексной оценки – профессионально-квалификационному уровню и сложности выполняемых функций, – вследствие особого их содержания и несколько отличных способов определения, удельная значимость признаков принимается единой для всех квалификационно-должностных групп специалистов.

По данным О.С. Дейнеко с соавторами (1999), люди, принадлежащие к профессии налогового инспектора, отличаются эмоциональной устойчивостью, развитым самоконтролем, выдержанностью, настойчивостью, высокой нормативностью поведения. Им присуща высокая социальная смелость, склонность к риску, аналитичность и критичность мышления, внимание к мелочам. Налоговые инспекторы общительны и тактичны, обладают, скорее, абстрактным интеллектом [5].

Удовлетворенность профессиональной деятельностью напрямую зависит от удовлетворения потребностей, которые возникают у потенциального сотрудника при соискании должности, в том числе и на государственной службе. Е.П. Ильин подразделял мотивы, связанные с трудовой деятельностью на три группы: мотивы трудовой деятельности, мотивы выбора профессии и мотивы выбора места работы, а именно профессиональная деятельность личности [6].

Для подавляющего большинства соискателей должностей в налоговых органах существует целый комплекс причин для выбора именно этой деятельности. Кроме того, в средствах массовой информации в героических формах описывается деятельность налогового органа. И, безусловно, многие потребности работа в налоговых органах удовлетворяет.

Значимая система личностных характеристик, которые с учетом взаимодополняемости и взаимосвязанности могут послужить основой успешного освоения и выполнения профессиональных обязанностей, называется профессионально важными качествами. Изучение психологических особенностей трудовой деятельности сотрудников налоговых органов позволяет найти методы и средства совершенствования деятельности налоговых органов в целом и отдельного инспектора – в частности.

К важным личностным качествам работника налоговых органов относятся аналитический ум, умение концентрировать и распределять внимание, ответственность, добросовестность, коммуникабельность. Конечно же, он должен в совершенстве знать налоговое законодательство и владеть компьютерной техникой, иметь навыки работы с людьми. Все перечисленное обеспечивает и четкую работу, и осознание своей профессиональной сопричастности общему делу, полезности своего труда [3].

Повседневный труд госслужащего связан с необходимостью принимать решения в условиях повышенной напряженности и риска, дефицита времени и информации, постоянно меняющейся социокультурной среды. Отсутствие однозначного алгоритма, заранее готового способа выполнения поставленной задачи требует высокой профессиональной подготовки госслужащих. Ответственность за последствия неправильно или несвоевременно принятого решения в государственной службе чрезвычайно высока.

Почти 92% неверно принятых решений имеют субъективные причины, т. е., связаны с ошибками лица, принимающего решение [7, 9].

Ранее мы отмечали важность такого личностного качества работников налоговых органов, как ответственность. Ответственность – это свойство характера личности. Однако оно проявляется не только в характере. Ответственность проявляется в чувствах, восприятии, сознании, формах поведения. Ответственность как свойство личности – феномен разноплановый. Еще одна из граней обыденного понимания ответственности выходит на передний план, когда речь идет об ответственности за кого-то или за что-то: за близких, за семью, за порученное дело, за коллектив. Если вдуматься в смысл понятия «ответственность» в этом контексте, фактически оно означает «выступать от имени кого-то, отвечать за них, когда их спрашивают». Когда я говорю, что я отвечаю за мою семью, за возглавляемый мной коллектив, за мою страну как избранный лидер, подразумевается, что, когда их о чем-то спрашивают, отвечаю я. Именно такой реальный смысл часто вкладывается, когда люди обычно говорят о себе в этом контексте. Еще полностью не ушло в историю понятие «ответственный работник» — это тот, кто, когда спрашивают других, отвечает от их имени [8].

Проблема функциональных состояний — одна из наиболее запутанных в психологических исследованиях человеческой деятельности. Функциональное состояние перестает быть просто фоном и становится существенной особенностью динамики характеристик поведения и деятельности. Выделяются две основные группы психических функциональных состояний: стресс (напряженность) и утомление. Функциональные состояния работника определяются физиологическими и психологическими факторами [4].

В зоне конструктивного стресса рост его интенсивности приводит к совершенствованию индивидуального уровня исполнения, в деструктивной зоне рост интенсивности приводит к обратному эффекту. Следовательно, можно сделать вывод о том, что существует оптимальный уровень стресса, который обеспечивает высокую эффективность деятельности.

Реакции на стресс бывают двух видов: субнормальная и супранормальная. В случае субнормальной реакции человек изолируется от окружающих, стремится к одиночеству. В случае преобладания супранормальной реакции человек в стрессовой ситуации начинает проявлять агрессию, а также попытки изменить действительность [2].

Стресс подразделяют на жизненный и профессиональный. К профессиональному стрессу, как правило, относят «профессиональное психическое выгорание». Этот феномен имеет обычно затяжное течение. Сущность профессионального психического выгорания в переживаемом состоянии физического, эмоционального и психического истощения, вызываемого длительной включенностью ситуации, содержащие высокие эмоциональные требования, по сути является хронической стрессовой ситуацией.

Термин «эмоциональное выгорание» (англ. *Burnout*) ввел американский психиатр Х.Дж. Фрейденбергер в 1974 г. Этим термином характеризуется психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами, в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Первоначально это понятие отражало состояние изнеможения, истощения, ощущение собственной бесполезности [12].

Профессиональное выгорание сотрудников налоговых органов часто является результатом целого комплекса причин, в ряду которых, например: психологическое давление руководства или коллектива; плохие условия труда; неспособность расставить приоритеты при выполнении служебных заданий; чрезмерно большие нагрузки; ситуации, связанные с высокой частотой переключаемости внимания; высокая вероятность конфликтных ситуаций. В стрессовую ситуацию может ввести работника также и делегирование ему руководителем своих полномочий [1]. Как правило, для преодоления стресса важно наличие совокупности психофизиологических качеств, с помощью которых человек способен переносить интеллектуальные, волевые, эмоциональные перегрузки, связанные с профессиональной деятельностью, без негативных последствий для осуществляемой деятельности и своего здоровья. Такая совокупность личностных качеств и является стрессоустойчивостью.

На основании исследований Б.М. Теплова и В.Д. Небылицына можно утверждать, что стрессоустойчивость зависит от свойств нервной системы, таких, как, например, сила, лабильность и динамичность. Ведь именно эти свойства участвуют в приведении нервной системы в исходное состояние. Таким образом, можно сделать вывод о том, что именно от свойств нервной системы зависит адаптация личности к стрессовым ситуациям, а также сохранение адекватного поведения в стрессовых ситуациях. Также, на наш взгляд, на формирование стрессоустойчивости личности влияет социальная среда, в которойращается человек.

При осуществлении деятельности в основном в напряженной обстановке с постоянно растущими требованиями на сотрудников оказывают воздействие множество стрессогенных факторов. Поэтому для замещения должностей в налоговых органах человек должен обладать высоким уровнем стрессоустойчивости.

Наше исследование было проведено в 3 этапа. На первом этапе был проведен экспертный опрос, в котором участвовали сотрудники руководящих должностей. В рамках опроса респондентам был предложен перечень личностных качеств, каждое из которых предлагалось оценить по шкале от 1 до 5, исходя из важности этих качеств для осуществления должностных обязанностей. Список качеств формировался на основании перечня, предложенного О.С. Дайнеко с соавторами, а также с учетом качеств, предлагаемых Управлением ФНС России по г. Москве, определенных приказом № 188 от 11.06.2013 г. Из 22 предложенных качеств, по мнению руководящего состава инспекции влияющих на эффективность профессиональной деятельности, в рамках экспертного опроса были выделены три. Это ответственность, стрессоустойчивость и удовлетворенность работой.

На втором этапе исследования была произведена диагностика выраженности качеств, выбранных для исследования путем проведения экспертного опроса. Для этого использовались следующие методики: Тест «Диагностика личностной и групповой удовлетворенности работой» В.А. Розановой; Тест «Диагностика стратегий поведенческой активности в стрессовых условиях» (другое название «Методика диагностики типа поведенческой активности») Л.И. Вассермана и Н.В. Гуменюка; Тест «Ответственный ли вы человек?» А.В. Махнача, а также Опросник ДУМЭОЛП – диагностика уровня морально-этической ответственности личности И.Г. Тимощука.

Исследование проводилось на базе Инспекции Федеральной налоговой службы России № 26 по г. Москве. В исследовании принимали участие сотрудники следующих отделов: камеральных отделов, выездных отделов, отдела работы с налогоплательщиками,

отдела урегулирования задолженности. Возраст испытуемых – от 18 до 65 лет. Срок службы – от 0 до 15 и более лет. Величина первичной выборки – 60 человек.

Выборка была разделена на 4 группы, исходя из срока службы. В первую группу вошли сотрудники сроком службы от 0 до 5 лет, во вторую группу – сроком службы от 6 до 10 лет, в третью группу – сроком службы от 11 до 15 лет, в четвертую группу – сроком службы более 15 лет.

С помощью теста В.А. Розановой можно квалифицировать удовлетворенность сотрудника работой, если он набрал 40 баллов и менее. Если исследовать данное качество в группе, удовлетворенность проявляется не в полной мере, что не удивительно в связи со спецификой исследуемого нами вида деятельности.

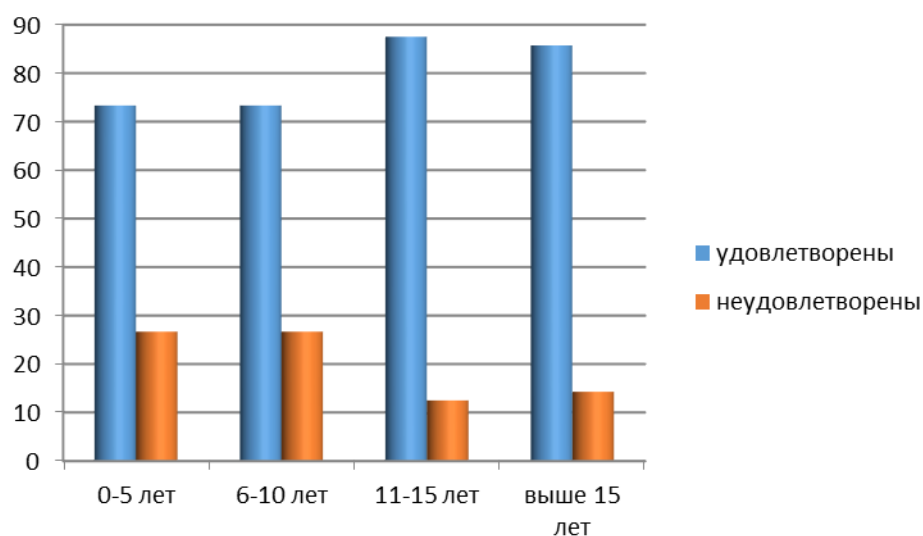


Рис. 1. Удовлетворенность работой

Из рис. 1 видно, что большинство работников удовлетворены своей работой. При этом удовлетворенность работой выше в группах сотрудников, работающих 11 и более лет. Это можно объяснить тем, что, принимая во внимание опыт работы, представители этих групп значительно продвинулись по карьерной лестнице и доход этих сотрудников выше, чем в группах, представители которых работают 10 и менее лет. Также среди сотрудников, стаж работы которых более 10 лет, гораздо меньше людей, устроившихся на подобную работу случайно. Но для достоверности выводов необходимы дополнительные исследования в области удовлетворенности работы, а также необходимо глубже исследовать и анализировать мотивы и цели сотрудников.

По итогам диагностики исследования профессиональной ответственности мы получили следующие результаты (рис. 2).

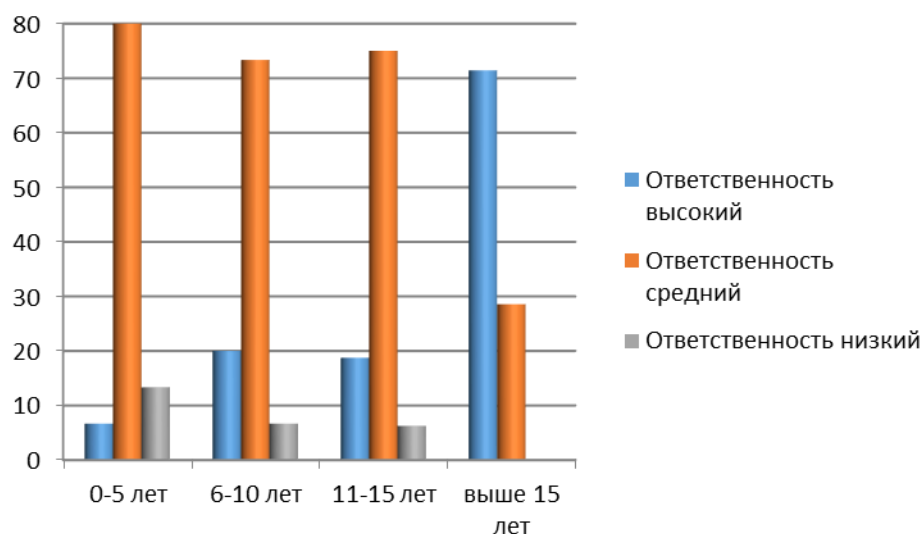


Рис. 2. Показатели профессиональной ответственности

Самый высокий уровень ответственности диагностирован в группе сотрудников со стажем работы более 15 лет, в остальных группах у некоторых участников диагностировался низкий уровень ответственности с тенденцией к склонности к спонтанному принятию решений.

Преобладание высокого уровня ответственности диагностированного в группе сотрудников, отработавших более 15 лет, на наш взгляд, связано также с опытом работы и занимаемыми должностями, при замещении которых необходимо принимать самостоятельные взвешенные решения. Однако при обработке данного теста были выявлены и сотрудники с минимальным сроком службы, у которых высокий уровень ответственности. Наиболее яркое различие уровня ответственности в первой и четвертой группах. В остальных группах результаты пересекаются. Обычно при большем опыте работы сотруднику могут доверить более ответственные задания по сравнению с сотрудниками, имеющими небольшой опыт работы.

Так как использованная нами методика выявляет только профессиональную ответственность, кроме того результаты не выявили значительных различий, нами было принято решение усложнить исследование данного качества. Для этого нами была использована методика «Опросник диагностики уровня морально-этической ответственности личности» (рис. 3).

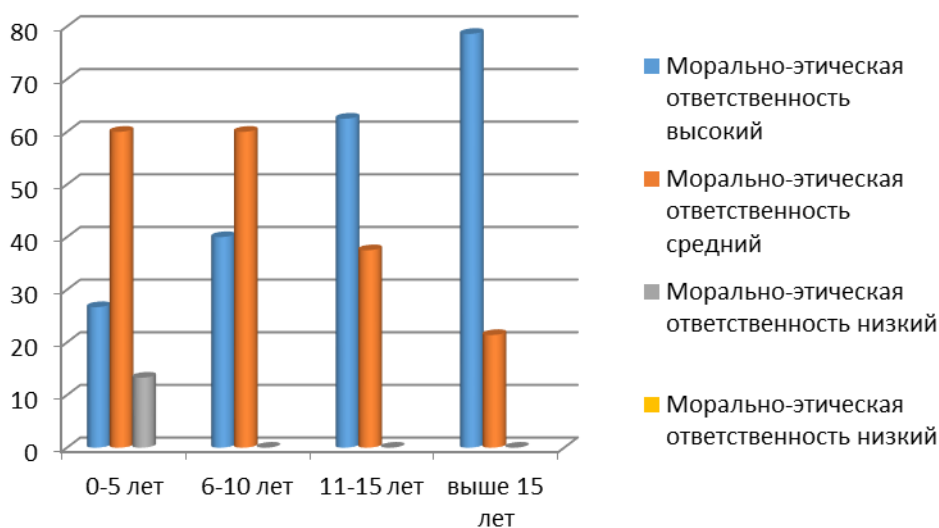


Рис. 3. Уровень морально-этической ответственности

Результаты исследования сотрудников по данной методике подтвердили результаты, полученные при проведении теста А.В. Махнача – среднегрупповой уровень морально-этической ответственности увеличивается с увеличением срока службы.

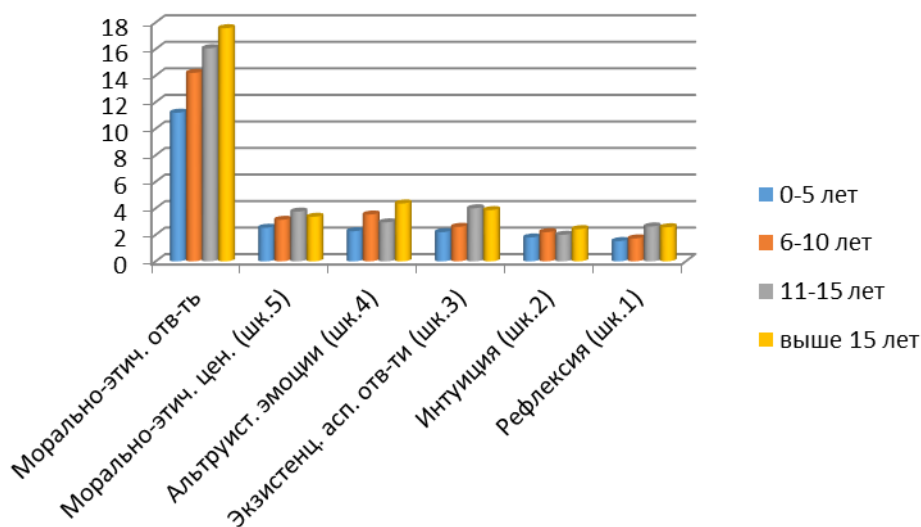


Рис. 4. Среднегрупповой уровень морально-этической ответственности в разрезе шкал

Из рисунка 4 мы видим, что не по всем шкалам результаты можно классифицировать по сроку службы, но это только на первый взгляд. Такие результаты обусловлены тем, что инспекторы на разных сроках службы выполняют разные по сложности и ответственности задания, результаты могли бы получиться другими, если бы при проведении исследования были созданы условия, близкие к идеальным, а именно, если бы при диагностике оговаривалось выполнение одинакового для каждого участника исследования действия, но, учитывая специфику деятельности налогового органа, такие условия создать крайне сложно.

Анализируя критерий Л. Уилкса, можно констатировать наличие различий по средним значениям профессиональной ответственности, а наиболее значимыми оказались различия морально-этической ответственности по следующим шкалам: экзистенциальный аспект морально-этической ответственности и альтруистические эмоции.

Во внутригрупповых матрицах выявлены значимые различия в свойствах личности по шкале морально-этической интуиции, шкале морально-этических ценностей и шкале социальной желательности ($p < 0,05$).

При рассмотрении данных дискриминантного анализа получены следующие результаты классификации – 73,3 % испытуемых были корректно отнесены к группам по сроку службы и имеют различия, обусловленные опытом работы. Результаты оценки корректности распределения по группам варьируются от 50 до 100 %. Таким образом, результат в 73,3 % можно считать удовлетворительным.

Значения по Н-критерию Крускалла–Уоллиса достоверны при $p \leq 0,05$. Анализируя результаты расчета, можно сделать вывод о том, что в целом по выборке существенные различия в группах по сроку службы существуют по следующим качествам: профессиональная ответственность, экзистенциальный аспект ответственности, альтруистические эмоции, морально-этические ценности.

Также для проверки достоверности полученных значений произвели расчет в группах попарно с помощью U-критерия Манна–Уитни. Значения по данному критерию достоверны при $p \leq 0,05$. Исходя из результатов расчета, можно сделать вывод о том, что в целом по выборке существенные различия в группах по сроку службы существуют по следующим качествам: профессиональная ответственность, экзистенциальный аспект ответственности, альтруистические эмоции, морально-этические ценности.

Анализируя средние результаты нашей выборки обнаружено, что при увеличении уровня ответственности, уровень стрессоустойчивости уменьшается ($r = - 0,587, p \leq 0,01$).

С увеличением профессиональной ответственности морально-этическая ответственность увеличивается тоже ($r = 0,408, p \leq 0,01$). Однако это может быть также связано с тем, что описываемые методики, по большому счету, измеряют аналогичный признак.

Профессиональная ответственность положительно коррелирует со шкалами опросника ДУМЭОЛП: нравственная интуиция ($r = 0,671, p \leq 0,01$), экзистенциальная ответственность ($r = 0,818, p \leq 0,01$), альтруистические эмоции ($r = 0,770, p \leq 0,01$), морально-этические ценности ($r = 0,721, p \leq 0,01$), моральная рефлексия на конфликтные ситуации ($r = 0,515, p \leq 0,05$).

При увеличении уровня ответственности уровень стрессоустойчивости уменьшается – стрессоустойчивость отрицательно коррелирует со шкалами опросника ДУМЭОЛП: моральная рефлексия на конфликтные ситуации ($r = - 0,682, p \leq 0,01$), экзистенциальный аспект ответственности ($r = - 0,689, p \leq 0,01$), нравственная интуиция ($r = - 0,530, p \leq 0,05$), морально-этические ценности ($r = - 0,567, p \leq 0,05$); профессиональная ответственность отрицательно коррелирует со стрессоустойчивостью ($r = - 0,573, p \leq 0,05$).

Выводы

В рамках проведенного исследования личностных качеств сотрудников налоговых органов выявлено следующее. Чувство ответственности проявляется больше с увеличением стажа работы. Удовлетворенность работой с увеличением стажа возрастает незначительно, по нашему мнению, это связано с карьерным ростом и, как следствие, повышением доходности сотрудника (при качественном анализе основной причиной неудовлетворенности работой является низкий доход в соотношении с трудовыми затратами и уровнем оплаты труда в других подобных организациях за соответствующий трудовой функционал). 96,67 % испытуемых имеет устойчивость настроения и поведения в стрессогенных ситуациях выше среднего уровня.

Наибольшая стрессоустойчивость выявлена у людей, которые не спешат брать на себя ответственность за себя и других, а также проявляют определенную гибкость, не фиксируясь на самоанализе. В целом по выборке сотрудники налоговых органов проявляют устойчивость к стрессу на уровне выше среднего.

В рамках проведенного эмпирического исследования были получены результаты, частично подтверждающие предположение о том, что ответственность возрастает с увеличением стажа работы. То же самое происходит с удовлетворенностью работой, но, к сожалению, незначительно.

Литература

1. Басенко В.П., Жуков Б.М., Романов А.А. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений. – М.: Академия Естествознания, 2009. 84 с.
2. Губарева Л.И. Психофизиология. М.: ВЛАДОС, 2007. 188 с.
3. Депутатова И.В. Методика комплексной оценки качества труда налоговых инспекторов как способ повышения эффективности контрольно-проверочной деятельности налогового органа // Альманах «Научные записки ОрелГИЭТ». 2012. № 2. С. 244–232.
4. Забродин Ю.М. Методологические проблемы исследования и моделирования функциональных состояний человека-оператора // Психические состояния и эффективность деятельности. – М.: Изд-во АН СССР, 1983. С. 3–27.
5. Ильин Е.П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности [Электронный ресурс]. СПб.: Питер, 2003. URL: http://sbiblio.com/BIBLIO/archive/ilin_difi/05.aspx (дата обращения: 03.09.2015).
6. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. СПб.: Питер, 2002. 512 с.
7. Карпов А.В. Психология принятия решений в профессиональной деятельности. М.: ИПРАН, 1991. 215 с.
8. Копченова Т.Н. Развитие волевой сферы кадров государственной службы: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13 [Электронный ресурс]. М., 2000. URL: <http://www.lib.ua-ru.net/diss/cont/122261.html> (дата обращения: 03.09.2015).

9. *Николаева Н.В., Коноплева И.Н.* Выраженность стрессового напряжения и работоспособность сотрудников правоохранительных органов [Электронный ресурс] // Психология и право. 2014. №2. С. 87–100. URL: <http://psyjournals.ru/psyandlaw/2014/n2/69869.shtml> (дата обращения: 03.09.2015).
10. *Новосельская И.Б.* Взаимосвязь особенностей профессиональной деятельности государственных служащих и их профессионально важных качеств». дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13. М., 2000. 136 с.
11. Приказ УФНС России по г. Москве № 188 от 11.06.2013 г.
12. *Соловьева С.Л.* Кризисная психология. Справочник практического психолога. М.: АСТ, 2008. 286 с.

The relationship of personal qualities and efficiency of professional activity of employees of tax authorities

Kvashnina N.N., senior state tax inspector of Department of Desk audits № 1, IFNS Russia № 26 in Moscow (*natalia.kvashnina77@gmail.com*)

Konopleva I.N., PhD (Psychology), Associate Professor, Chair of Clinical and Forensic Psychology, Department of Legal Psychology Moscow State University of Psychology and Education (*ing01@mail.ru*)

The article is devoted to the relationship of personal qualities and efficiency of professional activity of employees of tax authorities. In work the analysis of professional activity of the employee of the tax authority, attempt to consider a set of actions included in the notion "efficiency of professional activity", and considers personal qualities necessary, from our point of view, for the tax officials of official duties. The article presents the results of empirical research on the relationship of personal qualities and efficiency of professional activity of employees of tax authorities. The study was conducted on the basis of Inspection of Federal tax service of Russia № 26 in Moscow. In research took part the employees of the following departments: in-house departments, field departments, division of work with taxpayers, the division of debt. The relationship between identified qualities as well as differences in manifestation of studied qualities in the employees of tax bodies with different lifetime.

Keywords: professional activity, public service, responsibility, stress resistance, professionally important features.

References

1. *Basenko V.P., Zhukov B.M., Romanov A.A.* Organizacionnoe povedenie: sovremennye aspekty trudovyh otnoshenij. – M.: Akademiya Estestvoznaniya, 2009. – 384 p.
2. *Gubareva L.I.* Psihofiziologija. – M.: VLADOS 2007. – 188 p.
3. *Deputatova I.V.* Metodika kompleksnoj ocenki kachestva truda nalogovyh inspektorov kak sposob povyshenija jeffektivnosti kontrol'no-proverochnoj dejatel'nosti nalogovogo organa. Al'manah «Nauchnye zapiski Orel GIJeT». 2012, № 2. – Pp. 244-232.
4. *Zabrodin Ju.M.* Metodologicheskie problemy issledovaniya i modelirovaniya funkcional'nyh sostojanij cheloveka-operatora. Psihicheskie sostojanija i jeffektivnost' dejatel'nosti. – M.: Izd-vo AN SSSR, 1983. – Pp. 3-27.

5. *Ilin E.P.* Differencial'naja psihologija professional'noj dejatel'nosti SPb.: Piter, 2003. [Jelektronnyj resurs] URL: http://sbiblio.com/BIBLIO/archive/ilin_difi/05.aspx (data obrashhenija 03.09.2015).
6. *Ilin E.P.* Motivacija i motivy. – SPb.: Piter, 2002. – 512 p.
7. *Karpov A.V.* Psihologija prinjatija reshenij v professional'noj dejatel'nosti. – M.: IPHAN, 1991. – 215 p.
8. *Kopchenova T.N.* Razvitie volevoj sfery kadrov gosudarstvennoj sluzhby: dis. kand. psihol. nauk: 19.00.13: M., 2000. [Jelektronnyj resurs] URL: <http://www.lib.ua-ru.net/diss/cont/122261.html> (data obrashhenija 03.09.2015).
9. *Nikolaeva N.V., Konopleva I.N.* Vyrashennost' stressovogo naprjazhenija i rabotosposobnost' sotrudnikov pravoohranitel'nyh organov [Jelektronnyj resurs] // Psihologija i pravo. 2014. №2. – Pp. 87–100. URL: <http://psyjournals.ru/psyandlaw/2014/n2/69869.shtml> (data obrashhenija: 03.09.2015).
10. *Novoselskaja I.B.* Vzaimosvjaz' osobennostej professional'noj dejatel'nosti gosudarstvennyh sluzhashhih i ih professional'no vazhnyh kachestv». Dis. kand. psihol. nauk : 19.00.13. – M., 2000. – 136 p.
11. Prikaz UFNS Rossii po g. Moskve № 188 ot 11.06.2013 g.
12. *Soloveva S.L.* Krizisnaja psihologija. Spravochnik prakticheskogo psihologa. – M.: AST, 2008. – 286 p.