

УДК 316

*В. А. Назаркина***КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ СФЕРЫ:
МЕТОДИЧЕСКИЙ И ПРАКТИЧЕСКИЙ АСПЕКТЫ**

В статье рассмотрены методический и практический аспекты оценки компетентности персонала гостиничного предприятия. Предложена методика оценки компетентности персонала, а также представлены результаты оценки персонала гостиничного предприятия г. Новосибирска.

Ключевые слова: компетентность, компетенция, социально-культурная сфера, гостиничное предприятие, оценка, методика.

*V. A. Nazarkina***STAFF COMPETENCE OF SOCIO-CULTURAL SPHERE:
METHODOLOGICAL AND PRACTICAL ASPECTS**

The article deals with methodological and practical aspects of the evaluation of staff competence of a hotel enterprise. It offers the technique of assessing the competence of personnel, as well as the results of staff evaluation of a hotel enterprise in Novosibirsk.

Keywords: competency, competence, socio-cultural sphere, hotel enterprise, assessment, methodology.

Высокие требования к уровню компетентности персонала в современной экономике предъявляются из-за мощнейших темпов развития науки, накопления знаний, использования практических навыков, позволяющих сделать минимальным разрыв между теорией и практикой. Эти условия дают возможность важнейшему нематериальному ресурсу организации – человеку – осуществлять профессиональную деятельность с высокой продуктивностью.

Сегодня вопросами профессиональной компетентности и ее специальных видов занимается наука акмеология, которая рассматривает компетентность с профессиональных позиций, выделяя в ней подсистемы профессионализма деятельности, нормативной регуляции деятельности и поведения и т. д. [1]. Компетентность связывается учеными с достаточно широким кругом явлений, который включает в себя знания, умения, навыки,

определенный уровень различных способностей, которые в совокупности обеспечивают индивиду решение какой-либо задачи или помощь в какой-либо деятельности [2].

Анализ литературных источников по данной проблеме показывает неоднозначность, полиструктурность и многокомпонентность понятия «компетентность». В то же время можно утверждать, что:

1) компетентность и компетенция находятся в тесной взаимосвязи, поскольку взаимно предполагают друг друга;

2) компетентность обладает определенной спецификой, т. к. характеризует отдельного субъекта как носителя компетенции;

3) степень развитости личностных характеристик субъекта компетенции определяет уровень его компетентности.

Использование термина «компетенция» в качестве меры оценки персонала началось относительно недавно, где-то с середины

1990-х годов. Но понятия, которые он означает, имеют более глубокие корни. В русском языке использовалось два термина: элемент квалификации и профессионально важное качество. В каждом из них есть одна главная черта: они указывают на единицы, с помощью которых можно оценить единое целое – способность человека выполнять определенную работу (квалификацию, профессиональное соответствие или компетентность).

Компетенция – это такая часть компетентности, с помощью которой можно измерить готовность человека к выполнению определенной работы. С данной точки зрения у компетенции есть две стороны: одна обращена к работе, а другая – к человеку. Если мы говорим о компетенции должности (рабочего места), то имеем в виду требования, необходимые для успешного выполнения работы. Если мы говорим о компетенции сотрудника, то имеем в виду его готовность к выполнению работы с требуемым уровнем качества.

Современная наука разработала ряд методик оценки компетентности персонала организации. Большинство этих методик относятся к оценке компетентности технического персонала, профессиональных управленцев, продавцов, политических деятелей и т. д.

Сфера услуг радикально отличается от других сфер деятельности тем, что в этой сфере происходит взаимодействие производителя услуг с потребителем. Поэтому оценка компетентности персонала сервисной организации будет существенно отличаться от других, т. к. люди пользуются собой, своими реакциями, позициями, убеждениями как неотъемлемым инструментом своей работы.

Зарубежные исследователи Лайл и Сайн Спенсеры в своей книге «Компетенции на работе» создали обобщенную модель компетентностей для специалистов социальной сферы: врачей, социальных работников, нянь, учителей [3]. Безусловно, данная модель не будет

абсолютно верна для любой профессии работников сферы услуг, но может послужить основой для формирования модели компетентности специалиста гостиничного дела. Компетенции, предложенные этими авторами, могут быть дополнены, например, такой, как «поиск информации», что особо актуально в настоящее время для гостиничного бизнеса в связи развитием «предупредительного сервиса», предполагающего удовлетворение даже невысказанных потребностей клиентов. Данная концепция основывается на умении персонала искать и профессионально использовать информацию о предпочтениях гостей.

Социально-культурная сфера является частью социальной сферы, а гостиницы превращаются в настоящее время в своего рода «культурные очаги», обеспечивающие своим клиентам возможности для самых разнообразных видов социально-культурной и культурно-досуговой деятельности.

Особенностью гостиничной сферы является то, что значительная часть персонала имеет непосредственный контакт с клиентом, например, швейцар, администратор службы приема и размещения, дежурная по этажу, операторы службы бронирования и т. д. Поэтому важное значение при оценке компетентности персонала данной сферы имеет определение полного комплекса компетентностей, важных, как с позиции руководства гостиницы, так и клиентов.

Качественный сервис требует от персонала особых компетентностей, владение которыми обеспечивает слаженный и бесперебойный процесс полноценного функционирования гостиничного комплекса, и для гостя многие из этих компетентностей незаметны, пока гостиничное предприятие соответствует ожиданиям клиента.

Методика оценки компетентности персонала гостиничной сферы состоит из нескольких этапов, представленных на рис. 1.



Рис. 1. Этапы методики оценки компетентности персонала гостиничного предприятия

Первый этап методики «Определение категории сотрудников гостиницы, подлежащих оценке компетентности» включает в себя выявление той категории сотрудников, оценка компетентности которой является в настоящее время особо актуальной для гостиничного предприятия. Основными причинами такого выбора может послужить ряд причин, например, отток клиентов, их жалобы, снижение показателей деятельности организации и т. д. Итоги первого этапа определяют содержание второго – «Определение набора компетенций персонала гостиницы».

На втором этапе необходимо определить тот набор компетенций, который характерен именно для выбранной ранее категории. Ведь компетенции персонала службы приема и размещения будут серьезно отличаться от компетенций персонала службы питания или охраны.

Определение набора компетенций оцениваемого персонала ставит задачу выделения компетенций:

1) важных с позиции клиента, т. к. именно он, руководствуясь своими потребностями, ожиданиями, опытом, способен оценить, как его обслужили, и в какой-то мере дать оценку компетентности персонала;

2) важных с позиции руководства гостиницы, например, командная работа и сотрудничество.

На следующем, третьем, этапе оценки необходимо определить вес каждой из выделенных компетенций. Для определения веса компетенций, важных с позиции руководства, наиболее приемлемым можно считать метод экспертных оценок. Определение веса компетенций, важных для гостей, проводится их анкетированием.

Четвертый этап включает в себя интегральную оценку компетентности персонала выбранной службы гостиничного комплекса. Для этого используем формулу:

$$\hat{E} = \sum_{i=1}^n k_i a_i, (1)$$

где K – интегральный показатель компетентности;

k_i – оценка i -й компетенции;

a_i – вес i -й компетенции;

n – число компетенций, участвующих в оценке.

Оценки каждой компетенции, важной для руководства гостиницы, даются руководящим персоналом, а для оценки компетенций, важных с точки зрения клиентов, мы предлагаем использовать метод «таинственный покупатель».

Исходя из интегральных оценок компетенций каждого сотрудника организации, можно сделать вывод о компетентности, а также определить слабые компетенции и разработать предложения, направленные на их усиление.

Данная методика была апробирована на примере одного из гостиничных комплексов г. Новосибирска. В качестве категории оцениваемого персонала были выбраны сотрудники службы приема и размещения. Данный выбор обусловлен причинами, которые, по мнению руководства гостиницы, ставят ее репутацию под угрозу, а именно недовольство клиентов качеством приема и размещения и, как следствие, отказ от повторного обращения за услугами.

Среди предложенных компетенций наибольший вес, по мнению экспертов, получила компетенция «ориентация на обслуживание клиента» – 13 %. А с позиции потребителя – «признание важности деловых взаимоотношений» – 16 %.

Далее была дана оценка компетентности четырех сотрудников службы приема и размещения гостиницы. Расчет интегрального показателя выявил, что только один сотрудник имеет достаточно высокий уровень компетентности – его оценка составила 4,66 балла. Далее оценки распределились так: 4,1 балла – средний уровень компетентности; 3,3 и 3,0 балла – низкий уровень компетентности.

Таким образом, предположения руководства гостиницы о недостаточно высоком уровне компетентности персонала службы приема и размещения подтвердились нашими исследованиями. Тот администратор, который обладает высокой компетентностью, получил хорошие оценки по тем компетенциям, которые обладают большей

весомостью по сравнению с остальными. У сотрудников, получивших низкие оценки, «страдают» практически все виды компетенций.

Результаты оценки компетентности персонала гостиничного комплекса позволили разработать программу мероприятий по развитию компетенций у сотрудников.

Литература

1. Деркач А. А. Акмеологические основы развития профессионала. – Воронеж: МОДЭК, 2004. – 112 с.
2. Сластенин В. А. Введение в педагогическую аксиологию: учеб. пособие для студ. пед. учеб. заведений. – М.: Вузовская книга, 2003. – 85 с.
3. Новиков А. М. Методология образования. – М.: Эгвес, 2002. – 115 с.
4. Спенсер Л. М., Спенсер С. М. Компетентность на работе: модели для превосходящей работы. – Нью-Йорк: Джон Вили, 1993. – 238 с.