

Цёхла Светлана Юрьевна

доктор экономических наук, профессор,
декан экономического факультета,
заведующий кафедрой менеджмента
предпринимательской деятельности
Таврической академии Крымского федерального
университета имени В.И. Вернадского

Симченко Наталия Александровна

доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой экономической теории
Таврической академии Крымского федерального
университета имени В.И. Вернадского

Подсмашная Ирина Николаевна

старший преподаватель кафедры менеджмента
предпринимательской деятельности
Таврической академии Крымского федерального
университета имени В.И. Вернадского

ОЦЕНКА БАЗОВЫХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ РАБОТНИКОВ САНАТОРНО-КУРОРТНОЙ СФЕРЫ [1]

Аннотация:

В статье представлены результаты исследования структуры компетенций работников санаторно-курортной сферы в контексте социально ответственного управления санаторно-курортным комплексом Республики Крым. Авторами проведена структуризация и типологизация компетенций по разным категориям работников санаторно-курортной сферы. Полученные результаты являются важным вкладом в процесс разработки современных моделей компетенций социально ответственного работника в санаторно-курортной сфере.

Ключевые слова:

компетенции, базовые компетенции, профессиональные компетенции, санаторно-курортная сфера, социально ответственное управление, метод экспертных оценок, Республика Крым.

Tsyokhla Svetlana Yuryevna

D.Phil. in Economics,
Professor, Dean of the Economics Faculty,
Head of Business Management Department,
Taurida Academy of
Crimea Federal University

Simchenko Natalia Aleksandrovna

D.Phil. in Economics, Professor,
Head of Economic Theory Department,
Taurida Academy of
Crimea Federal University

Podsmashnaya Irina Nikolayevna

Senior Lecturer,
Business Management Department,
Taurida Academy of
Crimea Federal University

EVALUATION OF BASIC AND PROFESSIONAL COMPETENCES OF EMPLOYEES OF HEALTH RESORT ORGANIZATIONS [1]

Summary:

The article presents the results of studies concerned with the competence structure of employees of the health resort organizations in the context of socially responsible management of the health resort industry of the Republic of Crimea. The authors carry out structuring and classification of the competencies of various occupational groups of the health resort sphere. The research findings are an important contribution to the development of the modern competence models of socially responsible employees in the health resort industry.

Keywords:

competences, basic competences, professional competences, health resort industry, socially responsible management, method of expert evaluations, Republic of Crimea.

В последнее время большинство исследователей обращаются к проблеме формирования и оценки компетенций в сфере управления персоналом. Современные работодатели заинтересованы в специалистах, обладающих компетенциями, необходимыми для эффективной работы в быстроизменяющихся условиях современного мира. Среди исследований, проведенных отечественными учеными по вопросу компетентности и компетенций персонала, следует выделить работы Е.Н. Беловой [2], С.И. Герасимова [3], О.Н. Ярыгина [4]. К наиболее значимым трудам зарубежных ученых, исследующих проблематику оценки компетенций работников, отнесем труды М. Армстронга, Р. Бояциса, Д. Деламара, Д. Дубоиса, Д. МакКлелланда, Л. Спенсера и многих других.

Особую актуальность вопросы оценки компетенций работников приобретают для санаторно-курортной сферы Республики Крым, где кадровое обеспечение играет значительную роль в процессе классификации коллективных средств размещения. В соответствии с федеральной целевой программой «Социально-экономическое развитие Республики Крым и г. Севастополя до 2020 года», санаторно-курортная сфера является приоритетным направлением социально-экономического развития региона [5]. Выполнение поставленных в федеральной программе задач сопряжено с реализацией ряда мероприятий, результативность которых, на наш взгляд, во многом зависит от социально ответственного управления санаторно-курортными организациями.

Социальная ответственность санаторно-курортной организации – это система приоритетов организации в области устойчивого развития, ориентированная на разработку и предоставление конкурентоспособных лечебно-оздоровительных услуг, способствующих повышению качества жизни граждан и укреплению здоровья нации. В связи с этим следует подчеркнуть важность формирования у работников санаторно-курортных организаций новых компетенций, отражающих их умения и навыки в сфере оказания социально ответственных санаторно-курортных услуг.

Целью исследования является изучение структуры компетенций работников санаторно-курортной сферы в контексте социально ответственного управления санаторно-курортным комплексом Республики Крым.

В основу исследования была положена гипотеза о том, что совокупность базовых компетенций в сфере социальной ответственности должна реализовываться всеми категориями персонала. Наряду с этим профессиональные компетенции отражают сущность профессиональной специализации каждой категории работников и реализуются определенными группами специалистов.

Выделим следующие методологические положения проведения исследования:

1. Разработка инструментария, позволяющего провести оценку базовых и профессиональных компетенций работников санаторно-курортной сферы Республики Крым с применением методов абстрагирования, функционально-структурного анализа, логической и математической формализации.

2. Проведение исследований с использованием методов экспертного опроса, анкетирования.

3. Обобщение и анализ эмпирических данных с применением приемов дескриптивной статистики, методов статистической оценки параметров, методов проверки статистических гипотез.

С целью выявления структуры компетенций работников санаторно-курортной сферы были проведены исследования в форме экспертного опроса, в котором приняло участие 362 респондента, из них: руководители организаций и подразделений – 46 чел.; работники медицинской службы – 67 чел.; работники службы питания – 81 чел.; работники службы досуга – 36 чел.; работники службы приема и размещения – 132 чел. Исследования проводились на базе 26 санаторно-курортных учреждений Республики Крым.

Анализ современных подходов к структурированию компетенций позволил выделить следующие виды базовых и профессиональных компетенций работников санаторно-курортной сферы (табл. 1).

Таблица 1 – Типы и структура компетенций для разных категорий работников санаторно-курортной сферы

Компетенции	Шифр компетенции	Ранг
Базовые компетенции		
Личная ответственность	БК-1	1
Экономное расходование ресурсов	БК-2	2
Социально ответственное трудовое лидерство	БК-3	5
Культура поведения	БК-4	4
Социально ответственные коммуникации	БК-5	3
Профессиональные компетенции		
Работники медицинской службы		
Добросовестная врачебная практика	ПК _м -1	1
Развитие потенциала сотрудника	ПК _м -2	2
Защита интересов пациентов (безопасность медицинских услуг)	ПК _м -3	4
Конфиденциальность и врачебная тайна	ПК _м -4	5
Охрана здоровья и безопасные условия труда	ПК _м -5	3
Работники службы питания		
Качество приготовления лечебного (диетического) питания	ПК _п -1	2
Обязанности обслуживающего персонала	ПК _п -2	4
Культура обслуживания клиентов в зале столовой	ПК _п -3	1
Профессиональная подготовка и переподготовка работников	ПК _п -4	5
Утилизация пищевых отходов	ПК _п -5	3
Работники службы досуга		
Развитие потенциала сотрудника (профессиональная подготовка, повышение квалификации)	ПК _д -1	2
Профессиональная добросовестная практика	ПК _д -2	4
Разработка планов культурно-досуговых мероприятий для различных возрастных категорий	ПК _д -3	3
Поддержка коллективного общения	ПК _д -4	5
Забота о безопасности и здоровье отдыхающих	ПК _д -5	1
Работники службы приема и размещения		
Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование)	ПК _р -1	5
Прием и регистрация гостей	ПК _р -2	4
Размещение гостей	ПК _р -3	2
Координация всех видов обслуживания клиентов	ПК _р -4	1
Окончательный расчет и оформление выезда	ПК _р -5	3

В соответствии с задачами исследования, помимо идентификации базовых и профессиональных компетенций группой экспертов было проведено их ранжирование, что отражает значимость реализации отдельной компетенции для социально ответственного взаимодействия организации с обществом, институциональной средой, сотрудниками. Ранг компетенций является переменной, напрямую зависящей от заданного вектора исследования и гипотезы. Идентификация и анализ профессиональных компетенций проводились с учетом специфики трудовой деятельности (для разных категорий работников санаторно-курортной сферы).

Оценка базовых и профессиональных компетенций осуществлялась для отдельных категорий работников учреждений санаторно-курортного комплекса с использованием метода экспертных оценок, целесообразность применения которого обусловлена сложностью применения прямых инструментальных, эмпирических или расчетных методов для получения информации об определенных характеристиках объекта.

При определении значимости базовых и профессиональных компетенций работников санаторно-курортной сферы членам экспертной группы (N = 362) было предложено оценить степень проявления каждой компетенции по шестибальной шкале: от 0 (минимальная степень проявления) до 5 (наибольшая степень проявления) баллов. Обработка результатов проводилась с помощью модуля «Анализ данных», а также с использованием встроенных функций MS Excel. Результаты обработки данных опроса респондентов по оценке базовых компетенций работников санаторно-курортной сферы приведены в таблице 2. Аналогичным образом производилась оценка профессиональных компетенций работников.

Графическая интерпретация результатов оценки степени проявления базовых компетенций различных категорий работников санаторно-курортной сферы на основе данных о средних баллах представлена на рисунке 1.

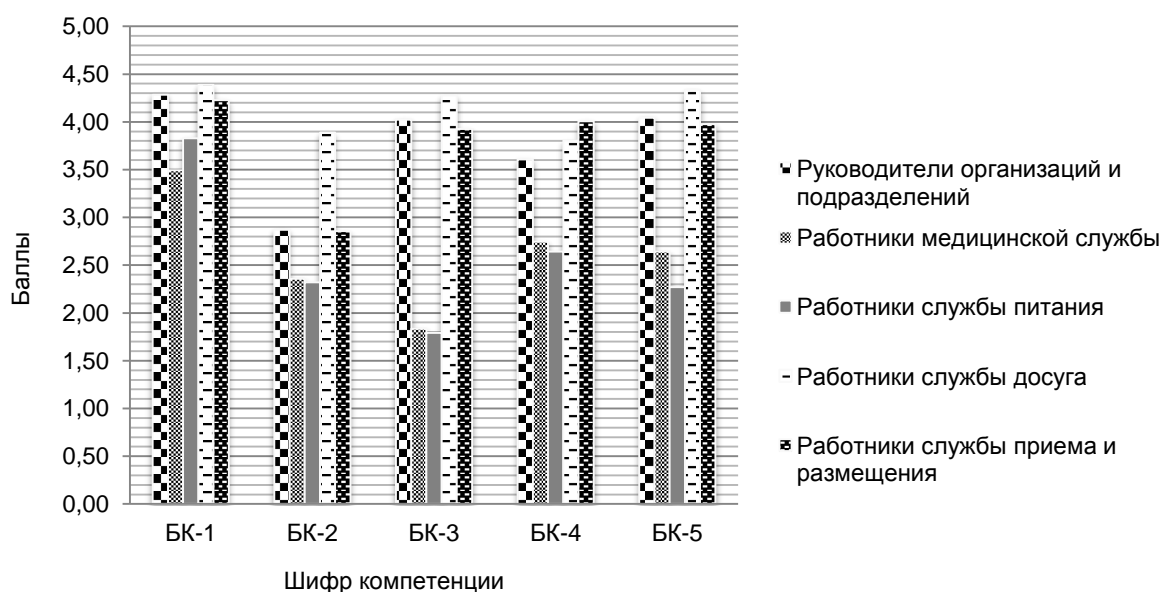


Рисунок 1 – Степень проявления базовых компетенций по категориям работников санаторно-курортного комплекса

Рассматривая средние величины как характеристику исследуемой совокупности, необходимо учесть особенности их интерпретации в социально-экономических исследованиях. А.И. Орлов отмечает, что традиционно часто используют методы средних баллов и рассматривают их как интегральные оценки, выставленные коллективом опрошенных [6], подчеркивая недостаточную их информативность. В экономико-математическом анализе используют степенные средние и структурные средние. Медиана и мода, в отличие от средней арифметической (которая применялась нами ранее), не погашают индивидуальных различий в значениях варьирующего признака и поэтому будут дополнительными и очень важными характеристиками статистической совокупности. Аналогичного мнения придерживается Е.В. Черепанов: «...целесообразно и интересно использовать моду (наиболее вероятное значение) распределения. Это касается ситуаций, когда использование в качестве параметра центра математического ожидания (выборочного среднего) или медианы (среднего по нумерации) оказывается существенно менее информативным, чем использование моды» [7].

Таблица 2 – Результаты оценки респондентами степени проявления базовых компетенций работников санаторно-курортного комплекса

Показатели	Руководители организаций и подразделений (N = 46)					Работники медицинской службы (N = 67)					Работники службы питания (N = 81)					Работники службы досуга (N = 36)					Работники службы приема и размещения (N = 132)				
	БК-1	БК-2	БК-3	БК-4	БК-5	БК-1	БК-2	БК-3	БК-4	БК-5	БК-1	БК-2	БК-3	БК-4	БК-5	БК-1	БК-2	БК-3	БК-4	БК-5	БК-1	БК-2	БК-3	БК-4	БК-5
Средний балл	4,28	2,87	4,02	3,61	4,04	3,49	2,36	1,84	2,75	2,64	3,83	2,32	1,79	2,64	2,27	4,39	3,89	4,28	3,81	4,33	4,23	2,86	3,92	4,01	3,98
Стандартная ошибка	0,13	0,19	0,14	0,18	0,13	0,13	0,14	0,08	0,14	0,14	0,12	0,11	0,07	0,10	0,12	0,13	0,18	0,12	0,15	0,13	0,08	0,09	0,09	0,09	0,07
Медиана	4,5	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	5	4	4	4	4,5	4	3	4	4	4
Мода	5	2	5	5	5	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4
Среднее квадратическое отклонение (σ)	0,89	1,26	0,95	1,20	0,89	1,09	1,11	0,64	1,16	1,16	1,07	1,00	0,65	0,94	1,07	0,80	1,09	0,74	0,92	0,76	0,88	1,05	0,98	0,98	0,85
6 σ	5,3	7,5	5,7	7,2	5,4	6,6	6,7	3,9	7,0	7,0	6,4	6,0	3,9	5,6	6,4	4,8	6,5	4,4	5,5	4,5	5,3	6,3	5,9	5,9	5,1
Дисперсия выборки	0,79	1,58	0,91	1,44	0,80	1,19	1,23	0,41	1,34	1,35	1,14	1,00	0,42	0,88	1,15	0,64	1,19	0,55	0,85	0,57	0,77	1,10	0,96	0,97	0,72
Эксцесс	0,85	-0,92	0,70	-0,85	-0,73	-1,01	0,05	2,55	-0,52	-0,46	-1,03	-0,08	1,98	0,12	-0,31	0,85	-0,89	1,12	-0,70	-0,92	0,08	-0,53	-0,71	-0,85	-0,40
Асимметричность	-1,20	0,40	-0,85	-0,39	-0,48	-0,23	0,75	0,87	0,70	0,45	-0,46	0,55	0,80	0,97	0,43	-1,19	-0,61	-0,95	-0,29	-0,65	-0,94	0,33	-0,54	-0,55	-0,48
Интервал (R)	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
Минимум X_{min}	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2
Максимум X_{max}	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Сумма	197	132	185	166	186	234	158	123	184	177	310	188	145	214	184	158	140	154	137	156	558	377	518	529	525
Счет	46	46	46	46	46	67	67	67	67	67	81	81	81	81	81	36	36	36	36	36	132	132	132	132	132
коэффициент вариации (V)	3,05	6,46	3,50	4,91	3,26	3,82	5,75	4,27	5,16	5,38	3,11	4,78	4,01	3,95	5,25	3,05	4,67	2,89	4,03	2,91	1,81	3,20	2,17	2,14	1,86

Согласно полученным оценкам базовая компетенция «личная ответственность» наиболее выражена у работников службы приема и досуга и наименее выражена у работников службы приема и размещения. Немаловажным является тот факт, что такая базовая компетенция, как «экономное расходование ресурсов», набрала наименьшее количество баллов среди всех категорий персонала, причем наименьшее значение данная компетенция получила от работников службы питания.

На рисунке 2 представлены результаты оценки средних величин базовых компетенций руководителями организаций и подразделений санаторно-курортного комплекса.

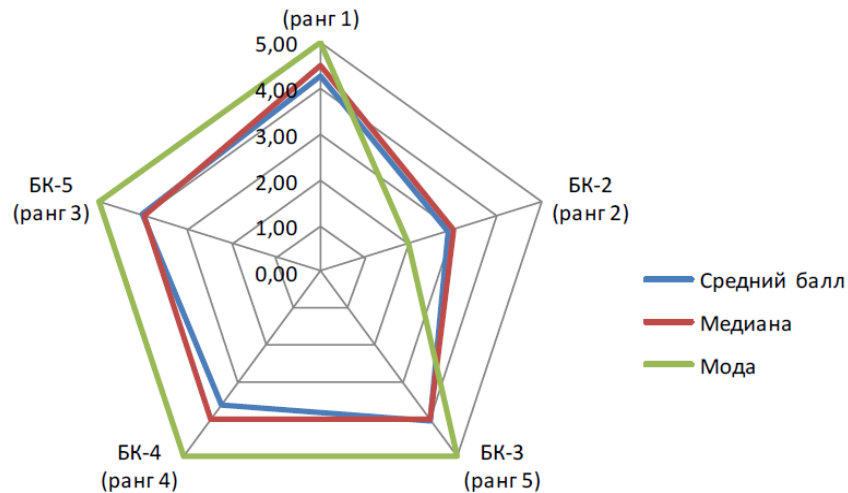


Рисунок 2 – Оценка значимости базовых компетенций руководителями организаций и подразделений санаторно-курортного комплекса (с учетом среднего балла)

Данные рисунка 2 свидетельствуют о том, что руководители организаций и подразделений санаторно-курортного комплекса достаточно высоко оценивают степень реализации базовых компетенций. Так, мода для четырех из пяти анализируемых компетенций имеет значение «5», что соответствует наибольшему количеству ответов респондентов. При этом компетенция «экономное расходование ресурсов» (БК-2), имеющая высокий ранг, характеризуется низким значением моды, равным двум баллам, что свидетельствует о низком уровне реализации базовых компетенций, связанных с экономным расходованием ресурсов в большинстве исследуемых организаций.

На рисунке 3 представлены результаты оценки средних величин базовых компетенций работников медицинской службы. Как видим, медработники в целом высоко оценили такие базовые компетенции, как «личная ответственность» (БК-1) и «культура поведения» (БК-4). Иные средние величины базовых компетенций и их разброс для других категорий персонала представлены в таблице 2.

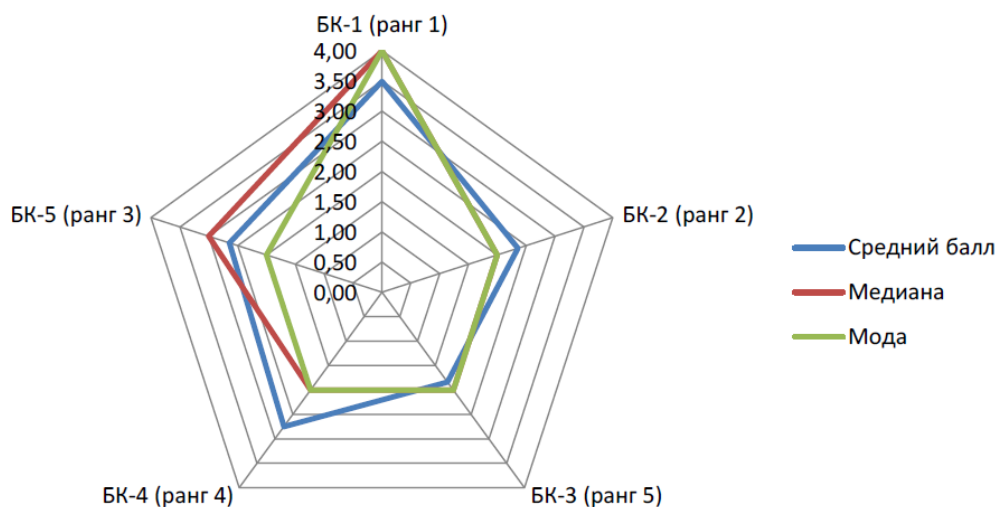


Рисунок 3 – Оценка значимости базовых компетенций работниками медицинской службы санаторно-курортного комплекса (с учетом среднего балла)

Обоснованность полученных экспертных оценок должна предусматривать их согласованность между собой. Для этого необходимо, чтобы отклонения в оценках экспертов соответствовали нормальному распределению. Если размах вариации оценок, полученных в результате опроса респондентов, не превышает 6 квадратичных отклонений (закон нормального распределения), то считается, что статистические характеристики взаимосвязаны между собой и соответствуют нормальному распределению. Соответствующие расчеты подтвердили взаимосогласованность экспертных оценок, поэтому можно считать результаты обработки экспертных оценок достоверными (см. 6G в табл. 2).

Таким образом, результаты оценки базовых компетенций работников санаторно-курортной сферы с точки зрения социально ответственного управления свидетельствуют о том, что в большей степени базовые компетенции реализуются руководителями организаций и подразделений, в меньшей – работниками службы питания. Среди наиболее значимых базовых компетенций все категории работников отметили компетенцию «личная ответственность». При оценке профессиональных компетенций работников медицинской службы наибольшее предпочтение отдали компетенции «добро-совестная врачебная практика» (средний балл – 3,91); работники службы питания – компетенции «качество приготовления лечебного (диетического) питания» (средний балл – 3,77); работники службы приема и размещения – компетенции «предварительный заказ мест в гостинице (бронирование)» (средний балл – 4,19); работники службы досуга – компетенции «разработка планов культурно-досуговых мероприятий для различных возрастных категорий» (средний балл – 4,36).

Выводы

Развитие санаторно-курортной сферы в Республике Крым является одним из приоритетных направлений социально-экономического развития региона. В новых экономических условиях особая роль отводится уровню подготовки работников санаторно-курортного комплекса и соответствия комплекса компетенций работников задачам социально ответственного реформирования санаторно-курортной сферы. Разработанная в результате проведенного исследования типология базовых и профессиональных компетенций для управленческого персонала и разных категорий работников санаторно-курортного комплекса, в том числе работников медицинской службы, службы питания, службы размещения, сферы досуга, позволит усовершенствовать работу по развитию кадрового потенциала персонала санаторно-курортного комплекса, будет способствовать эффективному решению задач развития туристско-рекреационного потенциала Республики Крым в новых экономических условиях.

Ссылки и примечания:

1. Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ и Государственного совета Республики Крым в рамках научного проекта № 14–46–01016 p_юг_a «Региональные проекты».
2. Белова Е.Н. Управленческая компетентность руководителя : монография. Изд. 2-е, стереотип. Красноярск, 2013. 273 с.
3. Герасимов С.И. Модель универсальных компетенций профессионального инженера // Инженерное образование. 2010. № 6. С. 18–25.
4. Ярыгин О.Н. «Компетентность» и «компетенция» как эмерджентные свойства деятельности человека [Электронный ресурс] // Вектор науки ТГУ. 2011. № 1 (15). С. 345–348. URL: http://edu.tltsu.ru/sites/sites_content/site1238/html/media66790/87-Yarygin.pdf (дата обращения: 04.03.2015).
5. Об утверждении федеральной целевой программы «Социально-экономическое развитие Республики Крым и г. Севастополя до 2020 года» [Электронный ресурс] : постановление Правительства Российской Федерации от 11 августа 2014 г. № 790 [Электронный ресурс]. URL: <http://government.ru/media/files/41d4fa3a896280aaadfa.pdf> (дата обращения: 04.03.2015).
6. Орлов А.И. Эконометрические методы проведения экспертных исследований и анализа оценок эксперта [Электронный ресурс] // Эконометрика : учебник. М., 2002. Гл. 12. URL: http://www.aup.ru/books/m153/12_5.htm (дата обращения: 04.03.2015).
7. Черепанов Е.В. Нетрадиционные вероятностно-статистические методы для социально-экономических и социологических исследований : монография. М., 2012. 214 с.

References and notes:

1. The study was performed with financial support from the Russian Fund for Fundamental Researches and the National Council of the Republic of Crimea as a part of the research project № 14–46–01016 p_юг_a “Regional projects”.
2. Belova, EN 2013, *Leader’s managerial competence: a monograph*, 2nd ed., Krasnoyarsk, 273 p.
3. Gerasimov, SI 2010, ‘Model of universal jurisdiction professional engineer’, *Engineering Education*, no. 6, p. 18-25.
4. Yarygin, ON 2011, “Competence” and “competency” as emergent properties of human activities’, *Vector Science TSU*, no. 1 (15), p. 345-348, retrieved 04 March 2015, <http://edu.tltsu.ru/sites/sites_content/site1238/html/media66790/87-Yarygin.pdf>.
5. *On approval of the federal targeted program “Socio-economic development of the Republic of Crimea and Sevastopol until 2020”: Resolution of the Government of the Russian Federation dated August 11, 2014 № 790 2014*, retrieved 04 March 2015, <<http://government.ru/media/files/41d4fa3a896280aaadfa.pdf>>.
6. Orlov, AI 2002, ‘Econometric methods of expert research and analysis expert assessments’, *Econometrics: a textbook*, Moscow, part 12, retrieved 04 March 2015, <http://www.aup.ru/books/m153/12_5.htm>.
7. Cherepanov, EV 2012, *Unconventional probabilistic and statistical methods for the socio-economic and sociological research: monograph*, Moscow, 214 p.