

Подойницына Ирина Ивановна**Podoyunitsyna Irina Ivanovna**

доктор социологических наук, профессор,
профессор Финансово-экономического
института Северо-Восточного федерального
университета имени М.К. Аммосова

D.Phil. in Sociology, Professor,
Financial and Economic Institute
of the North-Eastern Federal University

АТТЕСТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК КАДРОВАЯ ТЕХНОЛОГИЯ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

PERSONNEL CERTIFICATION IN THE SERVICE SECTOR AS A PERSONNEL TECHNOLOGY: SOCIOLOGICAL ANALYSIS

Аннотация:

В статье анализируются результаты комплексного социологического исследования, которое включало в себя этнографическое наблюдение, фокус-групповое интервьюирование и опросы и имело целью изучить систему аттестации персонала в сфере обслуживания (кофейня «Шоколадница», Якутск, Республика Саха (Якутия)). Актуальность избранной темы обусловлена тем, что аттестация в рассматриваемой области, особенно в корпоративных ресторанах, часто основывается на строгих нормативах, но быстрые изменения в данном сегменте требуют использования нетрадиционных методов деловой оценки. Работа позволила выявить эффективные и неэффективные типы поведения линейного персонала предприятия. На основе анализа симуляций взаимодействия аттестационной комиссии и аттестуемых сотрудников определено, какие новые методики оценки можно применять в процессе аттестации. Опросы продемонстрировали, что работники учреждения считают аттестацию стимулом к карьерному росту, важным этапом совершенствования профессионально-личностных характеристик.

Ключевые слова:

аттестация персонала, сфера обслуживания, этнографическое наблюдение, фокус-группа, опрос, психотипы работников кофейни, нетрадиционные методы аттестации.

Summary:

The paper analyzes the results of a comprehensive sociological study, which included ethnographic observation, focus group interviews and surveys and was intended to study the certification system of personnel in the service sector ("Shokoladnitsa" coffee house, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia)). The relevance of the chosen topic is due to the fact that certification in the field in question, especially in corporate restaurants, is often based on strict guidelines, but rapid changes in this segment require the use of non-traditional methods of business valuation. The study revealed the effective and ineffective types of behavior of the line staff of the enterprise. Based on the analysis of simulations of interaction between the certification commission and certified employees, it was determined what new evaluation techniques can be used in the certification process. Surveys have shown that institution's employees consider certification as an incentive to career growth, an important step in improving professional and personal characteristics.

Keywords:

personnel certification, service sector, ethnographic observation, focus group, survey, psychotypes of coffee shop employees, non-traditional methods of certification.

На современном этапе развития бизнес-технологий большинство руководителей организаций, обладающих определенными информационными, финансовыми, технологическими активами, достигли понимания того, что человеческие ресурсы являются ключевыми. Текущая деловая оценка персонала и аттестация позволяют раскрыть потенциал каждого сотрудника и направить его в нужное русло – на реализацию стратегических целей компании.

Об аттестации персонала писали такие ученые, как Е.В. Абрамова [1], Л.Д. Довлатов [2], Ю.А. Дербищев [3], А.И. Лагунов, М.К. Саакян [4] и др. Они солидарны в трактовках аттестации как важнейшего элемента кадровой работы, представляющего собой периодическое освидетельствование профессиональной пригодности и соответствия занимаемой должности каждого сотрудника. Перечисленные авторы определяют основные этапы проведения оценки кадрового потенциала в целях улучшения производительности труда, подчеркивают взаимосвязь улучшения кадровой политики с процедурой оценки персонала фирмы. Интерес для нашего исследования представляют разработки жизненного цикла сотрудников (рисунок 1).

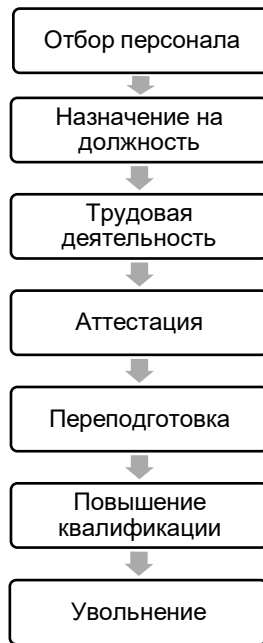


Рисунок 1 – Структура жизненного цикла персонала [5]

Инновационным стоит назвать подход А.Э. Пономаревой и О.Н. Козыревой, которые предлагают использовать компьютерную программу аттестации персонала, позволяющую проводить аттестацию удаленно, сокращать время на адаптацию новых сотрудников [6, с. 67]. Из новых подходов к аттестации можно выделить взгляды Н.И. Юсуповой и Н.С. Минасовой, указывающих на необходимость информационного сопровождения процесса аттестации [7, с. 152]. С этой целью авторы предлагают создать банк контрольно-измерительных материалов.

В исследовании мы опираемся на подход к изучению аттестации как составляющей жизненного цикла персонала, при этом занимающей в нем одно из главенствующих мест (рисунок 2).



Рисунок 2 – Аттестация как уровень оценивания профессиональных компетенций персонала

Нами проведено комплексное социологическое исследование аттестации, которое включало в себя этнографическое наблюдение, фокус-группу и опросы. Его основной целью было всестороннее изучение аттестации как кадровой технологии, с перспективой дальнейшей модернизации аттестационного процесса. Предметом исследования являются механизмы совершенствования процедуры аттестации персонала на предприятиях сферы обслуживания. Объектом

анализа послужили система аттестации кадров в ресторанном бизнесе, а также мнения работников кофейни «Шоколадница» в Якутске о кадровом менеджменте.

Сеть кофеен «Шоколадница» на сегодняшний день одна из крупнейших и динамично развивающихся компаний в сфере ресторанного бизнеса. Учредителем и собственником предприятия выступает общество с ограниченной ответственностью «ИнвестПрофит» [8]. Основными целями фирмы являются извлечение прибыли и качественное удовлетворение потребностей клиентов. При проведении аттестации здесь руководствуются постановлениями Министерства труда и Министерства юстиции РФ, а также локальным нормативным актом – Положением об аттестации, согласно которому главный упор делается на соблюдение системы профессиональных стандартов, принятых в ресторанном бизнесе [9]. Процедуру проводит совет директоров сети кофеен «Шоколадница».

На первом этапе социологического анализа использовано включенное наблюдение по методу «наблюдатель как участник». Один из членов исследовательской команды временно, на полгода, устроился работать в кофейню. В методологическом плане приняты во внимание воззрения Э. Гидденса, который считал «старый» метод наблюдения наиболее информативным, глубинным, позволяющим отследить ежедневные рефлексии изучаемых [10, р. 142]. В более ранних наших исследованиях с помощью этнографического метода в социологии были выделены типы шоперов, зафиксировано «эффективное» и «неэффективное» поведение персонала кофеен в Санкт-Петербурге [11].

Цель работы, предпринятой нами, – изучить манеру поведения линейного персонала (официантов, бариста, барменов), чтобы в дальнейшем использовать описанные типажи при проведении аттестации. Изучались вербальные и невербальные характеристики поведения сотрудников. Методы регистрации – лаконичные записи ситуаций в рассматриваемой организации в течение 6 месяцев, ведение дневников и протоколов наблюдений. Единицы наблюдения – способы выполнения линейным кадровым составом своих обязанностей. Категории наблюдения – чистота рабочего пространства кафе, скорость выполнения заказов, эмоциональный настрой по отношению к своей деятельности, своевременность появления официанта перед посетителями.

После заполнения и анализа протоколов наблюдений была осуществлена процедура классификации контент-анализа дневниковых и протокольных записей и выделены следующие типы работников в рассматриваемом заведении общепита: «хозяин», «сдержанный профессионал», «свой парень», «истеричный тип», «лишний человек», смешанный тип (объединяет в себе черты нескольких типов). Исследователи пришли к выводу, что паттерны поведения «лишнего человека» и «истеричного типа» стоит признать неэффективными, необходимо подготовить для этих работников специальные вопросы на аттестации, составить развернутые характеристики с указанием их недостатков, наметить планы их исправления (или не аттестовывать).

На втором этапе комплексного социологического исследования сформирована фокус-группа, в которую вошли работники сферы ресторанного бизнеса. Цель интервью состояла в том, чтобы продемонстрировать ролевой аспект и межличностные взаимодействия участников аттестации персонала; опробовать различные подходы к этому процессу. Впервые в состав аттестационной комиссии была введена должность практикующего психолога. В защиту использования данного метода стоит сказать, что работники подобных заведений должны быть психологически компетентными, необходимо проверять их на стрессоустойчивость, коммуникабельность, умение и желание работать с клиентами с разными характерами. Ряд социологов и управленцев, чью точку зрения мы разделяем, считают, что фокус-групповое исследование можно применять как самостоятельную нетрадиционную методику в системе оценки персонала [12].

Имитация, или симуляция, процесса аттестации проходила примерно 45 минут, затем началось обсуждение нескольких вопросов, главным из которых выступал следующий: «Какие идеи Вы можете предложить для улучшения проведения аттестации?» Фокус-групповое интервьюирование позволило сделать некоторые выводы: психолог может помочь аттестовать «трудных работников» – «лишних людей», «истеричных типов», сотрудников, которые не любят свою профессию или не пользуются доверием в коллективе. Также участники фокус-группы предложили внедрить в аттестацию пункт «креативность», благодаря которому члены коллектива смогут раскрывать свой потенциал при решении нестандартных ситуаций, выдвигать идеи для повышения конкурентоспособности компании. Обсуждение на аттестации креативных проектов – это вариант нетрадиционного подхода к аттестационному процессу.

В ходе исследования также изучалось мнение персонала кофейни «Шоколадница». В связи с малой выборкой опрос носил качественный характер. Его основная цель заключалась в определении отношения работников к аттестации в коллективе, состоящем главным образом из женщин в возрасте от 18 до 25 лет, на момент опроса проработавших в рассматриваемом заведении в большинстве своем свыше 6 месяцев. Как выяснилось, аттестацию проходили не все. Изучение мнений в коллективе свидетельствует о том, что профессиональные установки сотрудников пока

не сложились. Этот вывод подтверждают и результаты второго опроса, проведенного среди увольняющихся работников. Основная часть из них в качестве ключевых причин увольнения назвала отсутствие перспектив карьерного роста и системы адаптации на предприятии. Они считают, что аттестация важна для карьерного роста.

Проанализировав собранные данные, можно сделать следующие выводы: необходимо подготовить развернутые характеристики на сотрудников с указанием их недостатков, а также наметить планы их исправления; большинство членов коллектива кофейни «Шоколадница» уверены в том, что аттестация оказывает положительное влияние на их работу на предприятии общепита. В то же время они выразили пожелание, чтобы деятельность аттестационной комиссии проходила более продуктивно: нужно использовать труд психолога, который требуется для деловой оценки представителей сферы обслуживания; важно оценивать творческие, креативные способности и возможности работников сферы обслуживания; целесообразно в процессе процедуры аттестации учитывать психотипы сотрудников, готовить дифференцированные вопросы в соответствии с их личностно-профессиональными особенностями.

Ссылки и примечания:

1. Абрамова Е.В. Место аттестации в организации. М., 2015. 368 с.
2. Довлатов Л.Д. Оценка и аттестация персонала : учебное пособие. М., 2014. 563 с.
3. Дербищев Ю.А. Аттестация персонала. М., 2015. 420 с.
4. Лагунов А.И., Саакян М.К. Аттестация как важнейший элемент управления персоналом [Электронный ресурс] // Молодежь и наука. 2016. № 5. URL: <http://min.usaca.ru/uploads/article/attachment/1006/Лагунов.pdf> (дата обращения: 04.10.2019).
5. Рисунки 1, 2 подготовлены автором на основе: Юсупова Н.И., Минасова Н.С. Информационное сопровождение процесса управления персоналом: отбор, аттестация, переподготовка, повышение квалификации // Научный вестник Московского государственного технического университета гражданской авиации. 2014. № 210. С. 151–154.
6. Пономарева А.Э., Козырева О.Н. Повышение эффективности аттестации персонала на основе инновационных технологий // Наука и общество. 2019. № 2 (34). С. 64–68.
7. Юсупова Н.И., Минасова Н.С. Указ. соч. С. 152.
8. ООО «Инвестпрофит» [Электронный ресурс] // Unfall.ru. Бизнес-справочник. URL: <https://unfall.ru/data/investprofit/1111435004284> (дата обращения: 04.10.2019).
9. Булат Р.Е., Чепуренко Г.П. Профессиональный стандарт как нормативная база при аттестации // Ленинградский юридический журнал. 2013. № 4 (34). С. 277–282.
10. Giddens A. *New Rules of Sociological Method*. L., 1976. 192 p.
11. Подойницына И.И. Организация самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология социологических исследований» : учебное пособие. Ч. 4. Якутск, 2009. 281 с.
12. Подойницына И.И., Свинко Е., Топоркова Н. Использование фокус-группового интервью при изучении сложных проблемных ситуаций в обществе // Общество в зеркале социологии : сборник научных трудов / отв. ред. И.И. Подойницына. Вып. 2. Якутск, 2006. С. 90–99.

References:

- Abramova, EV 2015, *Place of Certification in the Organization*, Moscow, 368 p., (in Russian).
- Bulat, RE & Chepureno, GP 2013, 'Professional Standard as a Regulatory Framework for Certification', *Leningradskij juridicheskij zhurnal*, no. 4 (34), pp. 277-282, (in Russian).
- Derbishchev, YuA 2015, *Certification of Staff*, Moscow, 420 p., (in Russian).
- Dovlatov, LD 2014, *Assessment and Certification of Personnel: Training Manual*, Moscow, 563 p., (in Russian).
- Giddens, A 1976, *New Rules of Sociological Method*, London, 192 p.
- Lagunov, AI & Saakyan, MK 2016, 'Certification as an Essential Element of Personnel Management', *Molodezh i nauka*, no. 5, viewed 04 October 2019, <<http://min.usaca.ru/uploads/article/attachment/1006/Лагунов.pdf>>, (in Russian).
- Podoinitsyna, II 2009, 'The Organization of Independent Work of Students in the "Technology of Sociological Research" Course: Training Manual', vol. 4, Yakutsk, 281 p., (in Russian).
- Podoinitsyna, II, Svinko, E & Toporkova, N 2006, 'The Use of Focus Group Interviews in the Study of Complex Problem Situations in Society', in II Podoinitsyna (ed.), *Society in the Mirror of Sociology: A Collection of Scientific Works*, vol. 2, Yakutsk, pp. 90-99, (in Russian).
- Ponomareva, AE & Kozyreva, ON 2019, 'Improving the Efficiency of Personnel Certification Based on Innovative Technologies', *Nauka i obshchestvo*, no. 2 (34), pp. 64-68, (in Russian).
- Yusupova, NI & Minasova, NS 2014, 'Information Support of the Personnel Management Process: Selection, Certification, Retraining, Advanced Training', *Nauchnyj vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo tehnikeskogo universiteta grazhdanskoj aviatsii*, no. 210, pp. 151-154, (in Russian).

Редактор: Тюлюкова Мария Олеговна
Переводчик: Ездина София Александровна