

Астафьева Ольга Александровна

старший преподаватель

ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»

г. Москва

DOI 10.31483/r-99856

КОМПЕТЕНЦИИ ПЕРСОНАЛА КАК РЕСУРС И ИНСТРУМЕНТ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КООПЕРАЦИИ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

Аннотация: в статье дано определение терминам «кооперация», «синергетический эффект» и отражена роль кооперации в обеспечении синергетического эффекта. Раскрыто понятие «компетенции» и обоснован подход к правомерности рассмотрения компетенций персонала гостиничного предприятия в качестве причины для возникновения кооперации. Выявлен наиболее успешный вариант кооперации по типу компетенций в индустрии гостеприимства. Исследованы новые компетенции, появление которых обусловлено распространением коронавируса Covid-19. Уделено внимание понятию «модель компетенции» и допустимости рассмотрения ее в качестве инструмента обеспечения кооперации.

Ключевые слова: кооперация, компетенции, сфера гостеприимства, ресурс, инструмент.

Статья подготовлена в рамках выполнения научно-исследовательской работы по теме «Повышение качества подготовки руководителей гостиничных предприятий на основе применения профессионально-общественной оценки качества образовательных программ», финансируемой из средств ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» (приказ №859 от 28 июня 2021 г.).

В широком смысле под кооперацией понимается «универсальная форма организации совместного производства, основанная на сотрудничестве двух или нескольких самостоятельных с правовой и хозяйственной точек зрения предприятий на основе добровольных соглашений в целях повышения общей конкурентоспособности» [3].

Кооперация также может рассматриваться на уровне взаимодействия между различными отделами внутри одного предприятия и даже на уровне взаимоотношений между отдельными сотрудниками. Ведь в ходе своей деятельности они, безусловно, сталкиваются с проблемами, решением которых становится взаимное оказание услуг друг другу, что в конечном итоге определенно приводит к синергическому эффекту и обе стороны остаются в выигрыше.

Эффект синергии является результирующим эффектом, проявляющимся «в возрастании эффективности бизнес-процессов организации в процессе взаимодействия, интеграции, слияния разрозненных процессов в мощную, слаженную систему» [2].

К кооперации приводит недостаток одних ресурсов и наличие других, которые компании/отделы/сотрудники могут предложить другим компаниям/отделам/сотрудникам для получения недостающих.

На современном этапе развития к ресурсам можно относить компетенции персонала, особенно когда речь идет о сфере гостеприимства, где человеческий фактор играет первостепеннейшую роль.

Компетенции – это поведение сотрудника, которое ожидается от него руководителями организации; это совокупность знаний, умений, навыков, мотивации, способностей, деловых и личных качеств работника, которые он проявляет в течение работы.

Компетенции сотрудника раскрываются в процессе выполнения им своего функционала.

Данный вид ресурса, безусловно, является весьма ценным с точки зрения его потенциала для кооперации и получения масштабного повышения результативности деятельности.

В связи с этим возрастает роль компетентного подхода к управлению персоналом гостиничного предприятия, при котором предполагается планирование определённого числа сотрудников с наличием определённых компетенций, для их совместного успешного взаимодействия и кооперации.

Компетенции подразделяют на три основных типа: корпоративные, управленческие и профессиональные (рис. 1).



Рис. 1. Типы компетенций сотрудника [1]

Корпоративные компетенции распространяются на всех сотрудников, без исключения, и включают в себя информацию об истории гостиничного предприятия, знание стандартов обслуживания, корпоративной культуры, миссии предприятия гостиничной индустрии и т. д.

Управленческие компетенции распространяются только на управляющие должности и включают в себя постановки целей и задач, определение стратегии развития предприятия, организацию работы подразделений, координацию и контроль показателей деятельности.

Профессиональные компетенции тесно связаны с функционалом занимаемой должности. Так, например, для маркетолога такими компетенциями будет проведение анализа рынка гостеприимства, спроса, предложения и т. д.

Наиболее удачными будут кооперации на горизонтальном уровне между разными подразделениями (т.е. кооперация между сотрудниками с разными профессиональными компетенциями).

Не стоит также забывать о том, что компетенции должны соотноситься с целями деятельности гостиничного предприятия, его миссией. Так, для того, чтобы внедрить новые стандарты и технологии обслуживания, предприятие индустрии гостеприимства нуждается в сотрудниках, которые смогут работать в новых условиях и справиться с новыми задачами. Это в особенности актуально для современной индустрии гостеприимства, поскольку по причине пандемии коронавируса COVID-19 в процессе и технологии предоставления услуг гостеприимства произошёл ряд изменений.

В период пандемии большинство предприятий было вынуждено изменить привычную систему работы и перейти в онлайн-формат. В связи с этим современные условия требуют от сотрудников развитых цифровых компетенций, которые будут востребованы ещё долгое время. Так, от персонала теперь требуются следующие новые компетенции:

- цифровые компетенции;
- навык самоорганизации на рабочем месте;
- готовность проходить обучение в онлайн-формате;
- навык контроля и организации удалённой работы подчинённых;
- умение организации и контроля работы по проектному принципу;
- регулярное обновление специализированных профессиональных и технических навыков.

Руководитель предприятия должен понимать, какого сотрудника он хочет видеть рядом с собой, чтобы выстроить модель компетенций «идеального сотрудника».

«Модель компетенций – это полный набор компетенций, а также индикаторов поведения. В моделях могут содержаться детальные описания стандартов поведения и действий сотрудника определенного департамента, которые разработаны для описания деловой структуры организации или ее деятельности, направленной на достижение корпоративных целей» [4].

На основе компетенций создаются системы по подбору персонала, по его обучению и оценке, по формированию кадрового резерва организации, а также

материальной и нематериальной мотивации. Модель компетенций – это основа и залог эффективной работы с персоналом.

В каждом гостиничном предприятии для каждой определенной должности требуются разные компетенции. Благодаря набору различных компетенций, требуемых от сотрудников, можно:

- предполагать, каким должно быть поведение работника и что ожидает от сотрудника его менеджер;
- вносить коррективы в действия сотрудника, с целью обеспечения эффективности выполнения задач;
- объяснять сотруднику его сильные и слабые стороны и обсудить совместно с ним пути его самосовершенствования;
- проводить постоянный мониторинг сотрудников, а также кандидатов со стороны.

Многогранность компетенций позволяет рассматривать их не только в качестве ресурса, но и непосредственного инструмента обеспечения кооперации (особенно когда рассматриваются подходы и модели). Обладание определенными компетенциями является необходимым условием для стабильной деятельности предприятия, а также становится критически важным фактором для разрешения различных форс-мажорных ситуаций, нарушающих стандартное протекание процессов.

Наличие необходимых компетенций как у линейного, так и у руководящего звена является неременным атрибутом успешного функционирования предприятий сферы гостеприимства.

Список литературы

1. Никольская Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства: учебное пособие [Текст] / Е.Ю. Никольская, Л.В. Семенова. – М.: Русайнс, 2020. – 202 с.
2. Синергетический эффект: подходы к определению и классификация [Текст] // Вестник науки и образования [Электронный ресурс]. – Режим досту-

па: <https://cyberleninka.ru/article/n/sinergeticheskiy-effekt-podhody-k-opredeleniyu-i-klassifikatsiya/viewer>

3. Что означает кооперация для бизнеса? [Текст] // Журнал международных экспертов. Поддержка, продвижение бизнеса за рубежом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://niejournal.ru/business-cooperation/>

4. Уиддит С. Руководство по компетенциям [Текст] / С. Уиддит, С. Холлифорд.