

УДК 331.108.4

Гайсарова А. А.<sup>1</sup>  
Хачатурян Т. А.<sup>2</sup>

## ***Низкий уровень квалификации персонала в сфере услуг: проблемы и подходы к преодолению***

<sup>1</sup>ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет  
им. В. И. Вернадского», Институт экономики и  
управления (структурное подразделение), г. Симферополь  
*e-mail: vip.gaysarova@mail.ru*

<sup>2</sup>ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет  
им. В. И. Вернадского», Институт экономики и  
управления (структурное подразделение), г. Симферополь  
*e-mail: tim.seit-eminov@mail.ru*

**Аннотация.** В данной статье рассматриваются проблемы низкого уровня квалификации персонала на предприятиях сферы услуг в условиях трансформационных процессов в экономике. Представлен комплекс критериев и методов оценки квалификации персонала, а также предложена система мероприятий по повышению уровня квалификации сотрудников обслуживающей сферы.

**Ключевые слова:** персонал, трудовые ресурсы, квалификации персонала, критерии оценки персонала, управление персоналом, сфера услуг, трудовой потенциал.

### **Введение**

Современные положения экономики труда являются отражением процесса формирования нового типа и сотрудника, и работодателя, а также изменений в их рабочих отношениях. Современный работник должен обладать способностями к освоению модернизированного оборудования и компьютерных технологий за короткий промежуток времени, быть готовым к изучению новых продуктов, выполнению трансформируемых видов работ, к коммуникациям с зарубежными коллегами и клиентами на их языке. Таким образом, трудовой потенциал работника и параметры его деятельности следует оценивать и формировать в комплексе с исследованием социально-экономических отношений.

Сегодня в условиях постоянно меняющегося рынка, чтобы быть в тренде, многие крупные компании проводят образовательные программы для своих сотрудников, удовлетворяя тем самым потребность работника в непрерывном расширении знаний, т. е. повышении его потенциала. Однако данный подход к совершенствованию деятельности недостаточно распространен среди отечественных предпринимателей, которые не считают определяющим для развития бизнеса показатель образовательного уровня своих сотрудников.

Относительно предприятий сферы услуг, главной целью которых является обеспечение потребителей обслуживанием соответствующего конкурентоспособного качества, уровень персонала выходит на первый план, поскольку именно они обеспечивают достижение данной цели, что и обуславливает актуальность выбранной темы исследования.

## **Материалы и методы**

Целью статьи является выявление основных причин низкого уровня квалификации персонала на предприятиях сферы услуг и их оценка.

Объектом исследования является процесс совершенствования ведения бизнеса сферы услуг. Предметом выступают подходы к повышению квалификации персонала в сфере услуг как способ обеспечения конкурентоспособности предприятий.

При проведении исследования были использованы такие общенаучные методы, как анализ, синтез, сравнение, аналогия, графический.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- изучение критериев и методов оценки квалификации персонала;
- выявление причин низкой квалификации персонала;
- определение эффективных методов решения проблемы низкой квалификации персонала сферы услуг.

## **Результаты и обсуждение**

В настоящее время социально-экономические изменения в нашей стране и функционирование организаций в условиях рыночной экономики актуализируют проблемы слабого уровня квалификации персонала. Поэтому для любой организации вне зависимости от ее масштаба важно, чтобы их персонал был максимально компетентен в своем профессиональном направлении.

Совокупность критериев оценки персонала основывается на анализе личностных, поведенческих и других характеристик, по которым оценивается эффективность работы сотрудника. Каждый критерий определяет то, как должна выполняться рабочая функция, чтобы полностью соответствовать требованиям компании и клиента. Важным является выбор такого комплекса критериев, который будет приоритетным для оценки персонала определенного предприятия. Так, критериями могут послужить такие параметры, как дисциплина, лояльность, объем работы и др.

Кандидаты экономических наук, профессора Краснодарского кооперативного института А. В. Дейнека и В. А. Беспалько консолидировали распространённые критерии и методы оценки персонала и разделили их на две группы.

1. Оценка компетенций. В этом случае оцениваются знания и умения сотрудника, его способность применять их в практической работе, а также поведение и личные качества. Одним из самых эффективных способов оценки компетенций является решение ситуационных задач с учетом специфики той должности, которую занимает или планирует занять сотрудник.
2. Оценка результативности. Основана на сравнении показателей работы конкретного сотрудника с запланированными для данного периода работы и должности показателями. Для этого перед началом оценки необходимо поставить четко измеримые задачи. Результативность работы сотрудника может выражаться, например, в объеме продаж за месяц, в количестве реализованных проектов, сумме прибыли или количестве заключенных сделок [1].

Следует отметить, что для оценки персонала могут быть привлечены непосредственные руководители, а также специалисты из других департаментов, специалисты по кадрам, внешние консультанты. Все методы оценки можно разделить на индивидуальные, основанные на исследовании личностных характеристик работника, и методы групповой оценки – предполагают оценку эффективности работника внутри группы (отдела) (рис. 1) [2; 3; 5].



**Рис. 1.** Основные методы оценки квалификации персонала  
*Составлено по [1; 3; 5]*

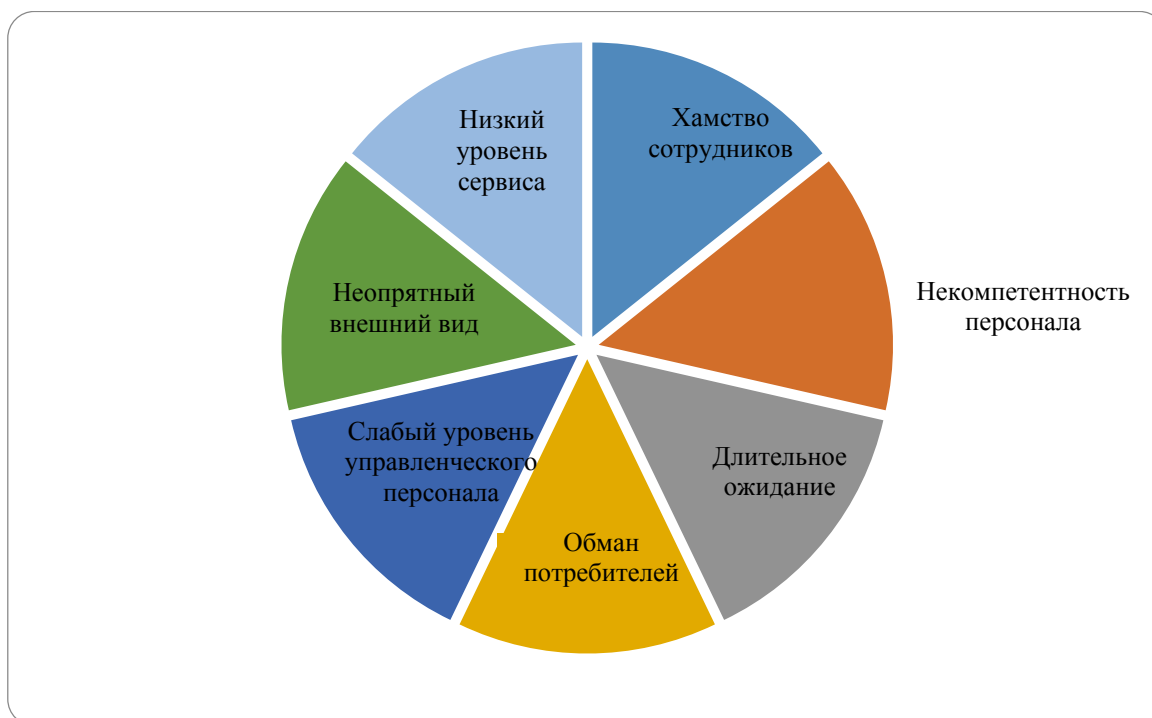
Согласно данным кадровых агентств России обозначим следующие причины низкого уровня квалификации персонала предприятий сферы услуг:

- получение рабочего места (должности) «по знакомству». Прибегая к такому способу, на вакантных рабочих местах находятся люди, которые зачастую некомпетентны в данной профессии;
- отсутствие среднего специального или высшего образования. Данный факт обусловлен отсутствием денежных средств либо заинтересованности людей в получении образования, что, в свою очередь часто связано с воспитательным процессом в семье;
- возвращение людей в докризисное настроение. Люди по-прежнему хотят много зарабатывать, но не хотят постоянно обучаться и развиваться;

- снижение морального духа, ухудшение морально-психологического состояния, которые требуются для достижения сложных целей и задач работника;
- недостаток фундаментального образования. Существует ряд отраслей, которые возникли в России лишь 20 лет назад, поэтому сегодня наблюдается нехватка требуемого количества специалистов в данных сферах деятельности. Например, вакансии финансового директора в крупных компаниях [4].

Составляющие имиджа работника сферы услуг: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми. Имидж неразрывно связан с культурой сервиса. «Культура сервиса – это система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей» [6, с. 35].

Опираясь на данные социальных и маркетинговых исследований, а также собственный опыт потребителей нами были выявлены основные недостатки в работе персонала сферы обслуживания.



**Рис. 2.** Основные недостатки в работе сотрудников сферы обслуживания.  
*Составлено автором*

Американский психолог, исследователь проблем организаций, организационного поведения и управления Р. Лайкерт разработал теоретический подход к развитию персонала организаций, следуя которому возможно увеличить эффективность и работоспособность сотрудников. Основными положениями данной теории являются:

- стиль руководства, при котором руководитель должен показывать свое доверие и уверенность в подчиненных;

- мотивация, которая основана на стремлении руководителей поощрять подчиненных, вовлекать их в активную работу в группах;
- создание благоприятного психологического климата, который позволит повысить мотивацию сотрудников и их преданность компании;
- постановка целей организации путем группового обсуждения.

Также Р. Лайкерт определил принцип поддержания отношения, суть которого заключается в том, что руководитель должен уделять внимание формированию личностного достоинства и значимости сотрудников в компании. По мнению ученого, с которым нельзя не согласиться, каждый менеджер ориентирован на эффективность работы предприятия путем управления финансовыми показателями (затраты, издержки и прибыль), однако в совокупности с развитием человеческого потенциала добиться поставленных целей будет легче и быстрее [7; 8].

Часто в России на предприятиях применяют зарубежные методики совершенствования квалификации персонала, при этом не учитывают менталитет и среду жизнедеятельности, следовательно, и не получают ожидаемый результат. Поэтому есть необходимость в адаптации иностранных разработок к условиям современной России.

Рассмотрим комплекс эффективных, по-нашему мнению, мер преодоления проблемы низкой квалификации персонала сферы услуг.

1. Использование коучинга (наставничества) как процесса, способствующего развитию самосознания и чувства ответственности у сотрудника.
2. Развитие уровня знания компьютерных технологий. Для повышения уровня владения ПК персонала в сфере услуг будет достаточно специально разработанных вебинаров по обучению программам для сотрудников в сфере обслуживания.
3. Практикумы или стажировки под руководством высококвалифицированного персонала как самого предприятия, так и приглашенных тренеров.
4. Использование возможности повышения квалификации персонала в рамках реализации государственных программ при проведении мероприятий регионального или международного уровней (спортивных, культурно-познавательных, образовательных).

### **Выводы**

В заключение следует отметить, что повышение квалификации направлено на последовательное совершенствование профессиональных знаний, умений и навыков, рост профессионального мастерства. Проблема квалификации персонала актуальна в различных отраслях экономики.

В современных условиях хозяйствования руководству организации сферы услуг следует признать – функционирование экономически эффективного предприятия невозможно без продуманной системы повышения квалификации кадров.

### **Литература**

1. Дейнека А. В. Управление человеческими ресурсами: Учебник для бакалавров. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2016. 392 с.

2. Лукашевич В. В. Основы управления персоналом: учебное пособие. 4-е изд., перераб. М.: КНОРУС, 2016. 239 с.
3. Анцупов А. Я. Социально-психологическая оценка персонала: учеб. Пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом». 2-е изд., перераб, и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 391 с.
4. Кроль Л. Инструменты развития бизнеса: тренинг и консалтинг. М.: Независимая фирма «Класс», 2001. 464 с.
5. Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю. П. Свириденко: 4 т. М.: Кандид, 2000. 360 с.
6. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс, 2004. 318 с.
7. Тощенко Ж. Т. Социология управления: Учебник. М.: Центр социального прогнозирования и маркетинга, 2011. 300 с.
8. Базаров Т. Ю. Технология центров оценки персонала: процессы и результаты: практическое пособие. М.: КНОРУС, 2016. 302 с.

Gaisarova A. A.,  
Khachaturian T. A.

***Low level of personnel qualification in the service sector: problems and approaches to overcoming***

<sup>1</sup> Vernadsky Crimean Federal University, Institute of Economics and management, Russian Federation, Simferopol  
*e-mail: vip.gaysarova@mail.ru*

<sup>2</sup> Vernadsky Crimean Federal University, Institute of Economics and management, Russian Federation, Simferopol  
*e-mail: tim.seit-eminov@mail.ru*

**Annotation.** *This article examines the problems of the low level of personnel qualification in the service sector enterprises in the context of transformation processes in the economy. A set of criteria and methods for assessing staff qualifications is presented, as well as a system of measures to improve the level of qualification of employees in the service sector.*

**Key words:** *personnel, labor resources, personnel qualifications, personnel evaluation criteria, personnel management, services, labor potential.*

**References**

1. Dejneka A. V. Upravlenie chelovecheskimi resursami: Textbook. M.: Izdatel'skoy korporatsiya «Dashkov i K», 2016. 392 s. (in Russian).
2. Lukashevich V. V. Osnovy upravleniya personalom: Textbook. 4-e izd., pererab. M.: KNORUS, 2016. 239 s. (in Russian).
3. Ancupov A. YA. Social'no-psihologicheskaya ocenka personala: ucheb. Textbook. 2-e izd., pererab, i dop. M.: YUNITI-DANA, 2015. 391 s. (in Russian).

4. Krol' L. Instrumenty razvitiya biznesa: trening i konsalting. M.: Nezavisimaya firma «Klass», 2001. 464 s. (in Russian).
5. Sfera uslug: Problemy i perspektivy razvitiya / Pod red. akad. YU. P. Sviridenko: 4 t. M.: Kandid, 2000. 360 s. (in Russian).
6. Avanesova G. A. Servisnaya deyatel'nost': Istoricheskaya i sovremennaya praktika, predprinimatel'stvo, menedzhment: Textbook. M.: Aspekt Press, 2004. 318 s. (in Russian).
7. Toshchenko ZH. T. Sociologiya upravleniya: Textbook. M.: Centr social'nogo prognozirovaniya i marketinga, 2011. 300 s. (in Russian).
8. Bazarov T. YU. Tekhnologiya centrov ocenki personala: processy i rezul'taty: practical guide. M.: KNORUS, 2016. 302 s. (in Russian).

*Поступила в редакцию 04.04.2018 г.*