

ФОРМИРОВАНИЕ, РАЗВИТИЕ И ОЦЕНКА КОМПЕТЕНЦИЙ РАБОТНИКОВ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ

Ковалева Я.С.

*Ковалева Яна Сергеевна – магистрант,
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
Оренбургский государственный педагогический университет,
руководитель группы,
отдел информационного обслуживания ООО «ТЕЛЕОН»,
г. Оренбург*

Аннотация: данная статья затрагивает тему формирования и оценки компетенций работников современной туристической отрасли в России и мире. В ходе исследования были рассмотрены основные разновидности компетенций, требуемых от работников сферы туризма. Кроме того, в данном материале были проанализированы различные актуальные методы оценки и развития компетенций персонала, которые можно внедрить в работу туристического предприятия.

Ключевые слова: компетенции, туризм, межкультурная коммуникация, оценка персонала, повышение квалификации.

Развитие социума во все времена зависело от успешных коммуникаций, внутренних и внешних, и современный мир не исключение. Среди множества разновидностей коммуникаций в обществе особенно важны межкультурные контакты, от успеха которых зависит политический, культурный, социальный и даже экономический фон в обществе. Неудачный контакт представителей разных культур может привести к неприятным последствиям, вплоть до значительного ухудшения отношений между странами. Одной из основ межкультурной коммуникации можно назвать отрасль туризма, так как она напрямую связана с взаимодействием между представителями различных народов и культур. Особенности данной сферы деятельности подразумевают, что при обучении сотрудников следует уделять значительное внимание специфике требуемых от них компетенций.

В настоящее время в отрасли туризма, в том числе и в России, особенно востребованы высококвалифицированные специалисты, так как проблема межкультурной коммуникации играет ощутимую роль в связи с глобальным ростом внешнего и внутреннего туризма по всему миру. Сфера туризма и гостеприимства несёт в себе значительный гуманитарный потенциал, включающий в себя множество факторов. В соответствии с этими факторами от сотрудников данной отрасли требуется наличие определённых компетенций.

Компетенция – это личностная способность специалиста решать определенный класс профессиональных задач [4]. Следует различать термины «компетенция» и «компетентность», так как при частичном сходстве они имеют различные значения. Компетентностью в русском языке принято называть область полномочий должностного лица или управляющего органа, по которым они имеют право принимать решения. Поэтому в контексте квалификации работников туристической отрасли мы рассмотрим именно термин компетенции как способности эффективно решать рабочие задачи, связанные с общением сотрудника с представителями иных культур, а также коллегами и партнёрами.

Существует множество классификаций компетенций как в России, так и в зарубежных образовательных системах. Для начала рассмотрим универсальную классификацию В. И. Байденко, которая обобщает результаты нескольких более ранних классификаций. Согласно данной классификации, компетенции любого специалиста делятся на две группы: общие и предметно-специализированные [1].

К общим компетенциям, также называемым «социально-личностными», относятся: компетенции ценностно-смысловой ориентации, политико-правовые компетенции, компетенции личной и общественной экологической безопасности, компетенции самостоятельной познавательной деятельности и компетенции социального взаимодействия. Все вышеперечисленные характеристики действительно универсальны и необходимы квалифицированному специалисту в любой сфере профессиональной деятельности.

Среди предметно-специализированных компетенций, также называемых «профессиональными», выделяют следующие: организационно-управленческие компетенции, экономические компетенции, общенаучные компетенции, общепрофессиональные компетенции и специальные компетенции. В условиях изменчивости современного рынка труда общие компетенции становятся не менее важны, чем специализированные, и квалифицированному сотруднику требуется развивать их равномерно, не отдавая предпочтение только профессиональным характеристикам.

Говоря о работе в отрасли туризма, следует учитывать специфику данной сферы, ведь именно от неё зависят компетенции, которые требуются от специалиста в данной индустрии. Туризм – это многоотраслевой производственный комплекс, занимающийся воспроизводством условий для путешествий и отдыха, и от каждого из работников данной отрасли зависит успех межкультурной коммуникации с клиентами – представителями самых различных культур. Так, С. И. Инюшкина выделяет определённый ряд компетенций, которые требуются от квалифицированного работника сферы туризма, на примере менеджера [2].

Общие компетенции менеджера туристической отрасли как субъекта жизнедеятельности таковы:

1. Компетенции здоровьесбережения заключаются в изучении и соблюдении норм образа жизни в различных странах, правил личной гигиены и отношения местных жителей к определённым особенностям, таким как вредные привычки, а также в умении передать эти знания клиентам.

2. Компетенции ценностно-смысловой ориентации в мире представляют собой знание культурных, исторических и религиозных особенностей той или иной страны и умение сформировать у клиентов понимание культурных ценностей и уважение к традициям страны, в которую они отправляются, либо с учётом данных особенностей принять гостя – представителя другой культуры.

3. Компетенции интеграции заключаются в структурировании и актуализации знаний о работе в отрасли туризма, а также об особенностях и новых тенденциях современной туристической деятельности.

4. Компетенции гражданственности – это знание прав и обязанностей граждан в России и иностранных государствах, изучение нормативно-правовых актов, связанных с туризмом, и умение передать эти знания клиентам или гостям.

5. Компетенции саморазвития как субъекта жизнедеятельности подразумевают профессиональную рефлекссию и развитие, регулирование своего эмоционального состояния, а также лингвистические компетенции, связанные с совершенствованием знаний родного и иностранных языков.

Кроме того, от работника сферы туризма требуется владение следующими социально-личностными компетенциями, которые связаны с межличностным взаимодействием:

1. Компетенции социального и профессионального взаимодействия с коллегами и клиентами подразумевают способность к командной работе, коммуникабельность, умение разрешать конфликты и соблюдать корпоративную культуру. Кроме того, в данные компетенции входит толерантность к представителям различных культур, рас, национальностей, ориентаций и религий.

2. Компетенции профессионального общения включают в себя умение эффективно общаться с клиентами и коллегами, знание особенностей различных групп потребителей и соблюдение речевого и поведенческого этикета, в том числе с учётом особенностей межкультурного общения.

Также существуют следующие компетенции, связанные с профессиональной деятельностью в области туризма:

1. Познавательные-аналитические компетенции представляют собой исследование рынка и целевой аудитории, выявление конкурентных преимуществ, умение выявлять и разрешать внутренние и внешние конфликты предприятия, а также работу с деловыми партнёрами.

2. Компетенции профессиональной туристической деятельности заключаются в работе над деятельностью фирмы, прогнозировании развития фирмы и рыночной ситуации, умении сориентироваться в турагентской и туроператорской деятельности, а также изучении формальностей, связанной с пребыванием туристов за границей или их приёмом.

3. Информационно-технологические компетенции работника подразумевают владение навыками работы на компьютере, использование специализированных компьютерных программ, а также использование в своей работе мультимедийных технологий и сети Интернет.

Однако, даже если говорить не о менеджерах, высокие профессиональные требования предъявляются ко всем специалистам данной отрасли. Для успешной работы в туристической индустрии важны такие характеристики, как высокий уровень языковой подготовки, необходимый для успешной и грамотной деловой коммуникации, осведомлённость о тенденциях современного туристического рынка, как внутреннего, так и международного, а также умение применять в своей деятельности знания о культурных, лингвистических, религиозных и бытовых особенностях тех стран, с представителями которых происходит коммуникация. Таким образом, при получении образования в сфере туризма и гостиничного дела необходимо не только расширять знания студентов в области языка, обычаев и традиций других народов, но и развивать их способность успешно применять эти знания при коммуникации с представителями других стран. Только сочетание этих компетенций позволяет сформировать личность максимально успешного специалиста.

В процессе изучения данной темы возникает закономерный вопрос, каким образом можно выявить и развить необходимые характеристики у работников туристической отрасли. Для выявления компетенций существует такая система, как оценка персонала, которая связана со всеми функциями управления персоналом и направлена на помощь руководителю предприятия в принятии управленческих решений [3]. Обычно критерии этого процесса делятся на две группы, в первой из которых рассматриваются исключительно компетенции сотрудников, а во второй – результативность их работы. Периодическая оценка работы персонала необходима для контроля эффективности и исключения ситуаций, когда специалист с одним набором компетенций выполняет работу, для которой требуются совсем иные характеристики (например, сотрудник с блестящими показателями в области логистики и аналитики неудовлетворительно справляется с работой в отделе продаж в связи с низкой коммуникабельностью).

Существует множество способов оценки компетенций персонала. Рассмотрим некоторые из них [5].

Метод аттестации предполагает оценку квалификации сотрудников, их уровня знаний и навыков, а также деловых и личностных качеств по критерию профессионального стандарта должностей и специальностей. Данная система оценки достаточно узкая и не универсальная для выявления компетенций, кроме того, она является стрессовой с учётом того, что по итогам аттестации сотрудник может быть уволен согласно статье 81 Трудового кодекса РФ.

Метод анкетирования заключается в прохождении сотрудниками определённых тестов. Это могут быть как психологические анкеты, предназначенные для выявления личностных особенностей сотрудника, так и профессиональные тесты, с помощью которых проверяются знания и навыки, необходимые для успешного выполнения должностных обязанностей. Данный способ оценки менее официальный и обязывающий, чем аттестация, и проще воспринимается сотрудниками.

Метод интервью представляет собой устный опрос, который основывается на вопросах и ответах. Интервью может быть свободным или структурированным, в зависимости от того, какие компетенции планируется проверять. Наиболее эффективны ситуационно-поведенческие интервью, на которых кандидату предлагается оценить какую-либо ситуацию из своей профессиональной деятельности, воспроизвести свою роль и модель поведения в ней и сделать вывод. Такой метод позволяет вовлечь персонал в анализ собственной работы и помогает по-новому взглянуть на имеющийся профессиональный опыт каждого сотрудника.

Метод деловой игры включает в себя оценку действий персонала в процессе имитации профессиональной активности. С помощью данного способа моделируются сложные и интересные ситуации, а затем в них проверяется реакция сотрудников, их стрессоустойчивость, способность принимать решения и взаимодействовать с коллегами или клиентами. Данный способ оценки чаще всего оказывается наиболее интересным для специалистов, так как в смоделированных ситуациях можно изучить и скорректировать свои характеристики и не получить при этом штрафных санкций в случае несоответствия стандартам; кроме того, игровой способ оценки или обучения всегда наиболее увлекателен.

Метод экспертной оценки подразумевает независимое изучение компетенций персонала, которое может проводиться как внутри компании (экспертом в таком случае может выступить руководитель организации или один из сотрудников), так и извне, с помощью ассесмент-центра, который специализируется на экспертной оценке компетенций. Данный метод является комплексным и сложным в проведении, однако предоставляет наиболее полные выводы о компетенциях сотрудников, так как в процедуры оценки часто входят индивидуальные и групповые интервью, тесты, деловые игры, разбор бизнес-кейсов с последующими

дискуссиями и результаты оценки предоставляются на основе всех этих методов.

Вне зависимости от способа оценки компетенций необходимо соблюдать такие принципы, как надёжность, объективность, достоверность и доступность для понимания, причём они должны в равной степени распространяться как на оценивающую, так и на оцениваемую стороны. В противном случае результаты исследования будут искажены и непригодны для анализа и использования в целях развития компании.

Когда оценка компетенций сотрудников завершена, проанализирована и из неё сделаны выводы, можно приступать к работе над формированием и коррекцией требуемых компетенций. Для этого существуют различные методы, наиболее популярные из которых будут рассмотрены ниже [6].

Одним из наиболее распространённых методов формирования компетенций у сотрудников в России и за рубежом, независимо от сферы деятельности, является повышение квалификации специалистов. Это наиболее простой и эффективный способ сформировать или скорректировать необходимые компетенции персонала. На сегодняшний день программы повышения квалификации востребованы подавляющим большинством предприятий.

Ещё одним эффективным методом работы над компетенциями сотрудников является внедрение информационных систем для обмена опытом, знаниями и информацией. Такой подход особенно актуален для крупных компаний со множеством филиалов, так как в них затруднено взаимодействие сотрудников из разных подразделений. Благодаря современным технологиям представляется возможным использовать специальные средства, такие как базы данных, файлообменники, электронная почта и мессенджеры, для наиболее эффективного хранения и использования профессиональных наработок, которые помогут менее компетентным сотрудникам учиться на опыте других.

Также для подобных крупных компаний существует метод проведения межфункциональных совещаний, которые направлены на обмен знаниями и опытом между подразделениями. Такие съезды могут заключаться не только в организации конференций, но и подразумевать совместную работу нескольких филиалов над одним проектом. Такой способ также интересен тем, что он может быть осуществлён даже в условиях невозможности проведения очного совещания, как, например, в 2020 году в связи с крайне неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановкой, так как существует множество электронных средств связи, таких как мессенджеры и программы для видеоконференций. В связи с этим данный метод является современным и весьма эффективным для работы многих организаций даже в неблагоприятных условиях.

Таким образом, инвестиции в формирование компетенций сотрудников могут быть самыми разными и сочетать в себе традиционные и

современные методы, которые будут зависеть от таких факторов, как специфика работы компании, уровень конкретных характеристик сотрудников и даже обстановка в стране и мире.

Резюмируя вышесказанное, можно прийти к следующему выводу: чтобы работника сферы туризма можно было считать действительно высококвалифицированным, ему следует обладать не только профессиональными компетенциями, напрямую связанными с особенностями рабочего процесса, но и демонстрировать высокую культуру мышления, его открытость и терпимость к представителям других стран, народов и культур. Для оценки и формирования определённых компетенций можно использовать различные традиционные и инновационные методы, а также их сочетания, в зависимости от конкретных нужд организации, уровня компетенций сотрудников и внешних факторов. Именно комплексный подход и внимание к нюансам управления персоналом позволяют достичь максимальной эффективности профессиональной деятельности каждого сотрудника, особенно в такой интересной и требовательной сфере, как туризм.

Список литературы

1. *Байденко В.И.* Выявление состава компетенций выпускников вузов как необходимый этап проектирования гос. ВПО нового поколения. Методическое пособие. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. 72 с.
2. *Инюшкина С.И.* Повышение квалификации менеджеров туризма в системе корпоративного обучения: дис. канд. пед. наук: 13.00.08. М., 2007.
3. *Полевая М.В.* Система оценки персонала в организации. М.: Прометей, 2018. 256 с.
4. "Академик", сборник словарей и энциклопедий. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/61032/> (дата обращения: 25.11.2020).
5. Методы и цели оценки персонала: как превратить сотрудников из инструмента в мозговой центр компании // Комсомольская правда. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.kp.ru/guide/otsenka-personala.html/> (дата обращения: 25.11.2020).
6. Проект PEOPLE INVESTOR. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://peopleinvestor.ru/> (дата обращения: 25.11.2020).
- 7.