

УДК 378:338.48

ПРОБЛЕМИ ВИКОРИСТАННЯ КОМПЕТЕНТІСНОГО ПІДХОДУ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

Кравцова А.В., к.е.н., доцент, ХНЕУ ім. С.Кузнеця, м. Харків, Україна

Анотація — надано теоретичне обґрунтування компетентісного підходу до управління на туристичних підприємствах. Визначено переваги та недоліки застосування даного підходу в сфері туризму. Розглянуто проблеми застосування компетентісного підходу для підприємств туристичного бізнесу з метою ефективного управління ним.

Ключові слова — компетентісний підхід, компетенції, управління, туристичне підприємство, персонал.

Компетентісний підхід надає широкі можливості для вдосконалення професійних і особистісних аспектів, які потрібні для досягнення високого рівня ефективності на туристичному підприємстві. При цьому з'являється можливість сконцентрувати увагу на ключових аспектах особистісних і ділових якостей, що впливають на результат туристичної діяльності, зберігається можливість використання поняття компетентності для опису тих знань і умінь, які очікуються від персоналу для ефективного виконання ними своїх обов'язків [1, 5].

Тож, інтеграція компетентісного підходу в систему управління персоналом туристичного підприємства дозволяє формувати цілісну кадрову політику, відмінністю якої є переорієнтація цілей від вирішення оперативних проблем до завдань більш високого стратегічного порядку. Недостатньо просто підвищити знання, удосконалити навички, компетенції і поведінку співробітників, необхідно підвищити продуктивність праці і внести організаційні зміни, які підвищать конкурентоспроможність і ефективність роботи туристичного підприємства в цілому.

Таким чином, побудова системи управління персоналом туристичного підприємства на основі компетенцій передбачає визначення предметної області компетентісного підходу і формування принципів, що будуть виступати з'єднуючим фактором в рамках кадрової політики туристичного підприємства [3, 6].

Однак, незважаючи на це, існують також проблеми застосування компетентісного підходу на туристичних підприємствах. Щоб модель компетенцій стала ефективною і об'єктивною, для її розробки необхідно залучення кваліфікованих фахівців, а також розробка обґрунтованих критеріїв оцінки персоналу на туристичному підприємстві. При цьому, від керівника потрібні великі матеріальні, фізичні та моральні витрати задля впровадження моделі компетенцій, на що піде не кожен керівник. Вирішенням даної проблеми може стати адаптація загальних компетентісних моделей до потреб конкретного туристичного підприємства, але може виникнути ризик, який полягає, в суб'єктивізмі і множинності критеріїв. Щоб уникнути цього ризику, туристичному підприємству необхідна наявність навчених, грамотних консультантів, які допоможуть зрозуміти і прийняти необхідні компетенції, підкажуть керівникам, як використовувати їх в оцінці та розвитку персоналу; а також обов'язкова участь персоналу всіх рівнів у створенні та оновленні моделі компетенцій на даному туристичному підприємстві [4].

Незважаючи на це, головними перевагами компетентісного підходу є [2, 4]:

1. визначення співробітника як суб'єкта, який володіє певними унікальними цінностями, потребами, мотивами, знаннями, що призводить до ефективного виконання своєї роботи;

2. використання інтеграційного потенціалу та гнучкості компетенцій на конкретному туристичному підприємстві;

3. можливість домогтися більшої узгодженості застосовування персоналом технологій і стратегічних планів розвитку туристичного підприємства;

4. підтримка мобільності трудових ресурсів;

5. інтеграція компетенцій туристичного підприємства і персоналу;

6. обґрунтування відмінностей результатів діяльності підприємств.

Однак, існують і недоліки методу оцінки персоналу на основі моделі компетенцій, які зводяться до наступного [2, 4]:

1. тривалий і трудомісткий підготовчий процес, що включає підготовку списку компетенцій, формування групи експертів і їх навчання;

2. детальна оцінка кожного критерію, рівня його вираженості;

3. при формуванні компетенцій можливі помилки, які пов'язані з їх розробкою:

схожі індикатори використовуються для визначення двох або трьох різних компетенцій, що призводить до плутанини при проведенні заходів оцінки;

громіздкі та складно сформульовані компетенції значно ускладнюють їх розуміння та погіршують продуктивність праці;

компетенції можуть містити твердження, що означають протилежні речі;

компетенції не повинні вказувати на результат діяльності, тому що результат є наслідком доброго володіння компетенцією;

компетенції описані не детально, тому і типи поведінки будуть охарактеризовані недостатньо докладно;

невдале впровадження компетенцій, що призводить до нерозуміння персоналом необхідності компетенцій, керівництво не вважає їх важливими, а їх застосування в ході заходів оцінки залишається формальністю;

запозичення чужої моделі компетенцій без належної адаптації, при цьому персонал не розуміє цінності компетенцій у своїй повсякденній роботі;

невірне використання компетенцій, так як це тільки інструмент для оцінки персоналу, і

його використання не виключає застосування інших оцінок в ході атестаційних заходів.

Таким чином, задля забезпечення результативності процесу управління на туристичних підприємствах важливе значення має перехід до моделі компетенцій. Компетентність має стати одним із інструментів виміру індивідуальних показників роботи персоналу і через них – потенціалом впливу на результативність діяльності туристичного підприємства в цілому.

Список використаної літератури

1. Арапова О.М. Компетентнісний підхід як чинник підвищення конкурентоспроможності підприємства / О.М. Арапова, В.П. Фрідріф, В.А. Модирка // Науковий журнал «ЕКОНОМІКА: реалії часу». – 2013.- №1(6).С. 207-211.

2. Богатирьов А.М.. Компетентнісний підхід щодо управління людськими ресурсами підприємства / А.М. Богатирьов, К.М. Столярська // Вісник соціально-економічних досліджень. - 2012 . - № 2. (45.) - С. 24-28

3. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: Бібліотека з освітньої політики / Під заг. ред. О.В.Овчарук. – К.: «К.І.С. », 2004. – 112 с.

4. Полтавська О.В. Використання компетентнісного підходу в управлінні матеріальним стимулюванням персоналу підприємств готельного господарства / Н.М. Гуляєва, О.В. Полтавська // Інноваційний потенціал соціально-економічного розвитку України в умовах глобалізації : зб. наук. пр. – Спец. вип. Ч. II. – Вінниця : Центр підготовки наук. та навч.-метод. видань ВТЕІ КНТЕУ, 2012. – С. 310–315

5. Чуланова О.Л. Концепція компетентностного підходу в управлінні персоналом: монографія / О.Л. Чуланова, А.Я. Кибанов, Е.А. Митрофанова, В.Г. Коновалова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 156 с.

6. Шеметова Н. Использование модели компетенций как метод принятия управленческих решений в сфере управления персоналом / Н.К.Шеметова // ЭГО. – 2010.- № 1(1). – С. 13-17.

Автори

Кравцова Альона Володимирівна, доцент, ХНЕУ ім. С.Кузнеця, (alona_kravtsova@ukr.net).

Тези доповіді надійшли 2 лютого 2017 року.

Опубліковано в авторській редакції.

