

Некоторые актуальные проблемы профессиональной компетенции персонала предприятия сферы услуг

Гриб М.В.

Белорусский национальный технический университет

Важнейшей составляющей эффективного развития и повышения конкурентоспособности предприятия является обеспеченность его квалифицированной рабочей силой. Предприятия, работающие в сфере оказания услуг, при проведении оценки персонала учитывают не только уровень затрат, понесенных предприятием на содержание персонала, эффективность его работы; важное значение здесь имеет соответствие действительного уровня профессиональной компетенции персонала требованиям, предъявляемым руководством предприятия и потребителями данной услуги. Оценка компетенции персонала, в данной ситуации, имеет важное значение, так как от уровня профессиональной компетенции персонала предприятия сферы услуг зависит его репутация и соответственно успех на данном рынке.

Источниками информации для анализа являются: план по труду; форма № 12-Т «Отчет по труду»; форма № 5-3 «Отчет о затратах на производство и реализацию продукции (работ, услуг) предприятия (организации)»; статистическая отчетность отдела кадров по движению рабочих и др. Но для оценки профессиональной компетенции недостаточно информации о соответствии профессиональной квалификации занимаемой должности; необходимо также учесть мнение потребителей о качестве оказываемой услуги, провести сравнительный анализ с родственными организациями.

Оценка профессиональной компетенции в отличие от других параметров оценки персонала не имеет единой формулы, так как каждое предприятие данного сегмента рынка имеет свои особенные требования к профессиональной компетенции его персонала, которые необходимо учесть при его оценке.

На современном этапе развития рынка услуг на первое место выходят соответствие предлагаемых услуг потребностям потребителей. В этой связи анализ профессиональной компетенции персонала занимает важное место в системе показателей эффективности деятельности предприятия.