

## **КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА СФЕРИ ПОСЛУГ**

В умовах кризи вітчизняні підприємства поставлені перед необхідністю утримання існуючих конкурентних переваг. Метою наукової роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів забезпечення компетентності персоналу як однієї з найважливіших конкурентних переваг підприємства сфери послуг. Щодо теорії обраної проблеми у науковій літературі сутність понять «компетентність» та «компетенція» розглянуто з позицій значної кількості закордонних та вітчизняних авторів. Наявність різних визначень свідчить про багатоплановість та складність поняття. Компетентність трактується як обсяг повноважень; поглиблене знання й засвоєне вміння; як знання та досвід; володіння компетенціями; як практична готовність та здатність людини діяти в певній галузі; як рівень досягнень у межах певної функції або роботи та як результат навчання. Компетенції розглядаються, переважно, як обсяг повноважень; знання і вміння; знання і досвід; поведінкова характеристика; якості особистості; результат освітніх технологій тощо. Серед проаналізованих визначень специфіці сфери послуг, на нашу думку, відповідає визначення В. Стрельнікова, який вважає, що компетентність передбачає володіння фахівцем знаннями, вміннями та їх нормами, що необхідні для виконання професійних функцій, а також психологічними якостями для їх виконання, реальну професійну діяльність відповідно до еталонів та норм. Щодо визначення сутності поняття «компетенції» нами підтримується підхід О. Сардак, в якому компетенції розглядаються як комплекс необхідних для працівника якостей, які він реалізує у своїй професійній діяльності для успішного досягнення власних цілей та цілей підприємства. Свідченням того, що за компетентісним підходом майбутнє є розробка на його основі стандартів вищої освіти нового покоління, в яких визначаються загальні (базові) та професійні компетенції майбутніх фахівців різних освітньо-кваліфікаційних рівнів підготовки. Щодо практичних аспектів наукової роботи нами проаналізовано наявність та рівень компетенцій трьох основних категорій персоналу підприємств сфери послуг: управлінського, виробничого та обслуговуючого. Дослідження показало, що управлінський персонал в цілому має достатній рівень загальних та професійних компетенцій. Хоча необхідно відмітити, що значна кількість управлінців (у тому числі фізичних осіб-підприємців)

не має базової освіти в сфері послуг. Це негативно відбивається на ефективності управління підприємством. За нашою позицією, цій категорії персоналу необхідно розвивати компетенції щодо стратегічного управління, управління маркетингом, інноваціями, конкурентоспроможністю, офісного менеджменту, самоменеджменту. Зазначені компетенції у теперішній час можуть бути сформовані на спеціальних курсах, тренінгах, семінарах, отриманні другої вищої освіти у вищих навчальних закладах тощо. Виробничий персонал у сфері послуг має достатньо високий рівень загальних та професійних компетенцій, систематично підвищуючи його шляхом участі у виставках, конкурсах професійної майстерності, стажуваннях тощо. Переважна більшість працівників має базову освіту та досвід роботи у сфері послуг. Рівень загальних та професійних компетенцій обслуговуючого персоналу в цілому є низьким. Не маючи сформованих компетенцій, ця категорія персоналу представляє кінцевому споживачу продукт діяльності як результат роботи всього колективу. Досвідчений обслуговуючий персонал у теперішній час повинен виступати від імені підприємства, поєднуючи компетенції цілої низки фахівців. Але споживачі здебільше констатують, що обслуговуючий персонал виконує переважно технічні операції. Власники та керівники підприємств, приймаючи на позиції обслуговуючого персоналу тимчасових некваліфікованих працівників, не забезпечуючи достатній рівень мотивації та престижності праці, власноручно та свідомо знижують якість обслуговування, і, як наслідок, імідж у зовнішньому середовищі, доходи та прибуток підприємства. Формуванню загальних та професійних компетенцій обслуговуючого персоналу необхідно приділити першочергову увагу у програмах розвитку та підвищення конкурентоспроможності підприємств. Враховуючи специфічні особливості сфери послуг (віднесення до малого бізнесу, поєднання функцій виробництва, реалізації та організації споживання продукції у просторі та часі, множинність комунікацій із зовнішнім середовищем, поєднання стаціонарної роботи з виконанням проектів тощо), зазначимо про необхідність забезпечення певної універсальності професійних компетенцій для кожної категорії персоналу. Це пов'язано із суміщенням управлінських, операційних функцій під час тактичного управління. Компетентність персоналу підприємства повинна також відповідати стратегії розвитку, оскільки сама є стійкою конкурентною перевагою та формує інші довгострокові конкурентні переваги, забезпечує конкурентоспроможність підприємства на ринку.