

УДК 332.1: [331.108.47+369.223.24/.24](477.75)

Модель компетенций социально ответственных специалистов в системе управления санаторно-курортных учреждений

¹ Светлана Юрьевна Цёхла

² Наталия Александровна Симченко

³ Елена Валериевна Плугарь

⁴ Елена Анатольевна Полищук

¹⁻⁴ Таврический национальный университет имени В.И. Вернадского, Российская Федерация
295007 Республика Крым, г. Симферополь, пр-т Вернадского, 4

¹ Доктор экономический наук, профессор

E-mail: tsohla@bigmir.net

² Доктор экономический наук, профессор

E-mail: nataly.simchenko@gmail.com

³ Кандидат экономический наук, доцент

E-mail: Elena-Plugar@ya.ru

⁴ Кандидат экономический наук, доцент

E-mail: pea.znu@mail.ru

Аннотация. В статье проведен анализ составляющих социально ответственных организаций. Выделены базовые компоненты социально ответственного управления санаторно-курортным учреждением, на основе которых сформирована модель социально ответственных компетенций учреждения. По результатам исследования особенностей управления трудовыми ресурсами в учреждениях санаторно-курортного комплекса Крыма созданы модели базовых и специальных компетенций социально ответственных руководителей подразделений санаторно-курортного учреждения (медицинской службы, служб приема и размещения, питания, организации досуга). Применение моделей компетенций, в которых отражены требования к социально ответственному работнику, позволяет оценивать персонал по единым параметрам, разрабатывать индивидуальные планы профессионального развития, формировать кадровый резерв.

Ключевые слова: модель компетенций; социальная ответственность; санаторно-курортное учреждение.

Введение. Построение социально ориентированной экономики определяет общенациональные экономические интересы государства и его регионов, в основе которых лежит удовлетворение материальных и духовных потребностей людей, повышение их жизненного уровня и благосостояния. Достижению этих задач способствует общее экономическое развитие, социальная направленность не только структуры производства, но и обеспечение достойного отдыха и оздоровления. Проблема здоровья и сохранения трудовой активности по актуальности и остроте стоит сегодня на одном из первых мест в системе человеческих ценностей. Организация лечения, медицинской реабилитации, отдыха и восстановления здоровья при использовании уникальных природных лечебных ресурсов и методик оздоровления – основное направление деятельности санаторно-курортных учреждений. Осуществление санаторно-курортной практики всегда имеет социальные ориентиры. Так как лечебно-оздоровительный процесс, предусматривающий использование природных лечебных факторов в сочетании с физиотерапией, лечебным питанием, санаторным режимом, является синтезом организационных, лечебных и сервисных услуг, то его реализация напрямую связана с соблюдением принципов социальной ответственности, что обеспечивает качество оказания санаторных услуг, гарантирует удовлетворение потребностей и соблюдение прав пациентов, всестороннее развитие и оценку персонала на основе компетентностного подхода.

Материалы и методы. Целью настоящего исследования является формирование моделей компетенций социально ответственного специалиста и их использование в управлении развитием санаторно-курортного учреждения. Теоретической и

методологической основой данной работы являются концепции и практические разработки отечественных и зарубежных ученых в сфере социальной ответственности, социальной этики и социальных корпоративных программ, моделирования компетенций персонала: Е. Архангельской и Г. Комарова [1], И. Беляевой и М. Эскиндарова [2], С. Иванова и Д. Балдогоева [3], Г. Тульчинского [4], Д. Деламаре и Дж. Винтертона [5], Д. Дубоиса [6], З. Хивински и Дж. Милеса [7], Д. МакКлелланда [8], Л. Спенсера [9] и других.

Для достижения поставленной цели были использованы общенаучные и специальные методы исследования: компетентностный подход, абстрактно-логический, группировка и структуризация, анализ и оценка, аналогия и моделирование, наблюдение и интервьюирование.

Обсуждение. В стандартном понимании социальная ответственность означает «ответственность организации за воздействие ее решений и деятельности на общество и окружающую среду», что способствует устойчивому развитию, высокому качеству жизни, сохранению здоровья и повышению благополучия, требует соблюдение прав человека, добросовестных трудовых и деловых практик, социально ответственного поведения, охрану окружающей среды и использование ресурсосберегающих технологий, развитие местного сообщества [10].

Существует большое количество определений социальной ответственности, при этом все дефиниции могут быть объединены в две основные группы:

- 1) социальная ответственность понимается как управление экономическими, экологическими и социальными показателями деятельности;
- 2) социальная ответственность предполагает комплексный подход к повышению эффективности управления учреждением и минимизации рисков через усиление корпоративного управления при использовании моделей компетенций социально ответственных специалистов.

Социальная ответственность носит многоуровневый характер. При этом базовый уровень социальной ответственности предполагает выполнение таких обязательств, как своевременная оплата налогов и сборов, выплата заработной платы, предоставление рабочих мест. Второй уровень социальной ответственности предполагает обеспечение работников адекватными условиями не только труда, но и жизни: повышение уровня квалификации работников, развитие социальной сферы и др.

Результаты. Для санаторно-курортных учреждений социальная ответственность – это целенаправленная добровольная деятельность по созданию социально ответственного санаторно-курортного продукта и определяется такими базовыми составляющими: обеспечение высокого качества предоставления санаторно-курортных услуг и работы персонала; создание новых рабочих мест за счет увеличения продолжительности пребывания в санатории; рост налоговых поступлений в бюджет; социально ответственные коммуникации, направленные на рост престижности здорового образа жизни в обществе; экологизация ведения хозяйственной деятельности на основе политики ресурсосбережения, использования альтернативных источников энергии. Для оценки уровня социально ответственного управления санаторно-курортным учреждением предлагается модель социально ответственных компетенций организации на основе 4 базовых критериев (добросовестная деловая практика, добросовестная трудовая практика и социальное развитие, безопасные условия труда, охрана окружающей среды и использование ресурсосберегающих технологий) и 8 индикаторов проявления компетенций, которые могут иметь как положительное, так и отрицательное значение (табл. 1).

Одной из главных составляющих санаторно-курортного продукта является персонал санаторно-курортного учреждения, личные качества, умения и навыки, которого значительно влияют на качество и эффективность лечебно-оздоровительного процесса. Как прикладной инструмент оценки персонала по профилям предлагается использовать модель социально ответственных компетенций работника.

Моделью компетенций считают набор компетенций (знаний, умений и навыков) и индикаторов поведения, необходимых для успешного выполнения сотрудником его функций. Моделям компетенций отводится важная роль в системе управления персоналом. Использование компетенций при оценке персонала позволяет руководителям учреждений анализировать не только результаты, достигнутые сотрудником за прошедший период, но и способы достижения таких результатов, а также использовать для подбора нового

персонала. Эффективная модель компетенций должна быть ясной и легкой для понимания, описываться простым языком, иметь простую структуру. Большинство моделей могут быть описаны при помощи 10-12 индивидуальных компетенций. Чем больше компетенций содержит модель, тем труднее ее внедрить в корпоративную практику [9].

Таблица 1

Модель социально ответственных компетенций санаторно-курортных учреждений

Компетенция	Проявления компетенций
Добросовестная деловая практика	<ol style="list-style-type: none"> 1. По результатам деятельности санатория получена прибыль 2. Наблюдается устойчивый рост объема предоставленных услуг 3. Имеются жалобы отдыхающих на качество предоставленных услуг 4. Наложены штрафы контролирующих органов за нарушения законодательства 5. Доля услуг, включенных в стоимость путевки, превышает долю дополнительных платных услуг 6. Наличие просроченной кредиторской задолженности 7. Информация об услугах, санатории, ценах и пр., представленная в рекламных целях, соответствует фактическому состоянию 8. Налажена обратная связь с потребителями санаторных услуг
Добросовестная трудовая практика и социальное развитие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Между работниками и работодателем заключен коллективный договор 2. Зарботная плата всех категорий персонала выше минимального размера оплаты труда 3. Персоналу начисляется доплата за вредные условия труда 4. Персоналу санатория систематически начисляется премия 5. Обеспечены условия для повышения квалификации персонала за счет средств санатория 6. Работникам выплачивается материальная помощь в критических ситуациях (серьезное заболевание, требующее дорогостоящего лечения и приводящее к длительному отсутствию работника на месте, смерть или несчастный случай с родственниками и пр.) 7. Участие в спонсорских и благотворительных программах за последние пять лет 8. Имеются условия для беспрепятственного передвижения, пребывания лиц с ограниченными возможностями
Безопасные условия труда	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие за последний период несчастных случаев на производстве 2. Наличие инструкций по охране труда для всех категорий работников 3. Обеспечение безопасных условий труда работников в соответствии с действующим законодательством 4. Соблюдение режима труда и отдыха работников в соответствии с трудовым законодательством 5. Приобретение и выдача за счет собственных средств сертифицированной специальной одежды, специальной обуви и других СИЗ, смазывающих и обезвреживающих средств в соответствии с установленными нормами 6. Организовано проведение за счет собственных средств обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических (в течение трудовой деятельности) медицинских осмотров (обследований), обязательных психиатрических освидетельствований работников. 7. Принимаются меры по предотвращению аварийных ситуаций, сохранению жизни и здоровья работников, отдыхающих 8. Наличие питьевой воды для персонала, санитарно-гигиенических условий деятельности
Охрана окружающей среды и использование ресурсосберегающих технологий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внедрена система экологического менеджмента 2. Наличие источников альтернативной энергии 3. Осуществление природоохранных мероприятий, модернизация очистных сооружений 4. Поддержание прилегающей территории в хорошем состоянии 5. Используются экологически безопасные продукты, технологии лечения, реабилитации 6. Обеспечены селективный сбор и утилизация отходов 7. Проводятся мероприятия по снижению водо-, энерго-, теплопотреблению, использованию моющих средств 8. Внедрена система повторного использования ресурсов

Исследование особенностей управления трудовыми ресурсами в учреждениях санаторно-курортного комплекса Крыма позволило научному коллективу Таврического национального университета имени В.И. Вернадского (г. Симферополь) разработать модели базовых и специальных (профессиональных) компетенций, применяемых в отношении руководителей основных функциональных подразделений санаторно-курортного учреждения. Разработка перечня компетенций проводилась путем сбора информации о выполняемой сотрудниками работе, при этом осуществлялось консультирование с результативными сотрудниками, которые действуют в большинстве рабочих ситуаций, подбирались максимум информации, чтобы затем выделить стандарты поведения, обеспечивающие лучший результат, и сгруппировать их в компетенции.

Для руководителей подразделений санаторно-курортного учреждения сформированы профили, которые включают 5 базовых компетенций по 5-ти уровням. В базовые компетенции включены: личная ответственность; экономное расходование ресурсов; социально ответственное трудовое лидерство; культура поведения; социально ответственные коммуникации (табл. 2).

Таблица 2

Модель базовых компетенций социально ответственных руководителей подразделений санаторно-курортного учреждения

Индикаторы	Поведенческие проявления компетенции
Личная ответственность	
0	Безответственно относится к работе в силу ряда причин: профессиональное выгорание, отсутствие стимулов.
1	Проявляет ответственность к работе в периоды получения премий, бонусов, других поощрений.
2	Выполняет свою работу и отвечает за результаты своей работы перед <i>руководителем</i>
3	<i>Ответственный</i> за результаты своей работы перед <i>руководством</i> , руководствуется в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности
4	<i>Ответственный</i> за результаты своей работы перед <i>руководством, коллегами</i> , руководствуется в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности
5	<i>Ответственный</i> за результаты своей работы перед <i>руководством, коллегами, самим собой</i> ; руководствуется в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности
Экономное расходование ресурсов	
0	Не придерживается идеологии экономного расходования ресурсов. Не разделяет целесообразность экономить ресурсы для будущих поколений.
1	Принимает во внимание общеизвестные тренды в экономном расходовании ресурсов, но в профессиональной и личной деятельности не реализует данные принципы и правила.
2	Старается реализовывать принципы и правила экономного расходования ресурсов на работе.
3	Старается реализовывать принципы и правила экономного расходования ресурсов на работе и дома.
4	Регулярно проводит работу в организации и местных сообществах по экономному расходованию электрической и тепловой энергии, воды, топлива, материалов и других ресурсов.
5	Проявляет высокую личную ответственность в сфере экономного расходования ресурсов. Является примером для других в рациональном расходовании электрической и тепловой энергии, воды, топлива, материалов и других ресурсов путем внедрения ресурсосберегающих технологий, использования возобновляемых источников энергии, рециркуляции воды, сокращения отходов.
Социально ответственное трудовое лидерство	
0	Отсутствует возможность повышать собственную квалификацию, развивать профессиональный потенциал, что способствует снижению мотивации к труду.
1	Плановое повышение квалификации, отсутствие четкой взаимосвязи между программами повышения квалификации и результатами работы.
2	Плановое повышение квалификации, участие в корпоративных программах развития.
3	Образовательное развитие лидерских способностей работников; участие в формальных и неформальных программах корпоративного обучения; участие работников в акционерной собственности организации.
4	Систематическое участие в тренингах и семинарах по постоянному совершенствованию себя на рабочем месте, развитию личности, реализации лидерских качеств.
5	Является <i>коучем</i> и лидером по достижению лучших результатов деятельности и ответственного отношения к работе для других коллег.

Продолжение табл.2

Культура поведения	
0	Угрожает, оскорбляет, эксплуатирует других людей, принуждает их к сексуальным отношениям.
1	Провоцирует конфликты с работниками в зависимости от их национальной принадлежности, вероисповедания, инвалидности, принадлежности к какой-либо организации, политических взглядов или возраста.
2	Не провоцирует конфликты в коллективе, но принимает участие в составе конфликтующей стороны.
3	Выступает в роли миротворца при возникновении конфликтов, пытается следовать ценностям организации.
4	Проявляет высокий уровень толерантности, морали, нравственности к выполнению профессиональных обязанностей в организации; проводит работу среди коллег по социальной сплоченности и реализации общих ценностей организации.
5	Является социально ответственным гражданином общества, т.е. проявляет высокий уровень толерантности, морали, нравственности, бесконфликтности с коллегами в общении с клиентами, партнерами, родственниками, местными сообществами. Активно занимается реализацией организационных ценностей во внешней среде.
Социально ответственные коммуникации	
0	Работник распространяет заведомо ложную информацию о результатах деятельности организации, ухудшая деловую репутацию организации в целом.
1	Работник имеет обширные связи в региональных и муниципальных органах власти, однако не использует их для повышения деловой репутации организации.
2	Работник выполняет правовые и другие требования по раскрытию информации, относящейся к сфере деятельности организации.
3	Работник распространяет информацию об организации как социально ответственном субъекте среди клиентов и партнеров (качество услуг, высокий профессионализм персонала и т. д.).
4	Работник распространяет информацию об организации как социально ответственном субъекте среди органов власти, местных сообществ, клиентов и партнеров (качество услуг, высокий профессионализм персонала и т. д.)
5	Работник регулярно распространяет информацию об организации как социально ответственном субъекте среди местных сообществ, клиентов, партнеров, в органах власти.

Таблица 3

Модель профессиональных компетенций социально ответственных руководителей структурных подразделений санаторно-курортного учреждения

Функциональные подразделения	Перечень профессиональных компетенций
Медицинская служба	<ol style="list-style-type: none"> 1. Добросовестная врачебная практика 2. Развитие потенциала сотрудника (профессиональная подготовка, переподготовка) 3. Защита интересов пациентов (безопасность медицинских услуг) 4. Конфиденциальность и врачебная тайна 5. Охрана здоровья и безопасные условия труда
Служба размещения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предварительный заказ мест в санатории (бронирование) 2. Прием и регистрация гостей 3. Размещение гостей 4. Координация всех видов обслуживания клиентов 5. Окончательный расчет и оформление выезда
Служба питания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Качество приготовления лечебного (диетического) питания (безопасность) 2. Обязанности обслуживающего персонала 3. Культура обслуживания клиентов в зале столовой 4. Профессиональная подготовка и переподготовка работников 5. Утилизация пищевых отходов
Служба организации досуга	<ol style="list-style-type: none"> 1. Профессиональное развитие потенциала сотрудника 2. Профессиональная добросовестная практика 3. Разработка планов культурно-досуговых мероприятий для различных возрастных категорий 4. Поддержка коллективного общения 5. Забота о безопасности и здоровой атмосфере

Для менеджеров медицинской службы, служб приема и размещения, питания, организации досуга санаторно-курортного учреждения сформированы специальные (профессиональные) компетенции социально ответственных руководителей, которые также как и базовые включают 6 индикаторов поведенческого проявления компетенции (от 0 до 5), табл. 3.

Заключение. Разработка профилей компетенций проводилась для тестирования разработанной модели компетенций, а также получения обратной связи от руководителей и специалистов санаторно-курортных учреждений по применению компетентностного подхода в управлении организацией.

Сформирована специальная анкета социальной ответственности работника для проведения структурного интервью, которое планируется проводить среди санаторно-курортных учреждений Крыма. Результаты анкетирования будут оценены и использованы в корректировке модели при выяснении насколько точно компетенции соответствуют всем выполняемым функциям специалистов в санаторно-курортном учреждении и в дальнейшем будут предложены для оценки персонала на основе модели компетенций.

Применение модели компетенций позволит для учреждения разработать единые стандарты социально ответственной работы, установить взаимопонимание между сотрудниками разных служб и разных уровней, согласовать параметры оценки работника, использовать эту информацию для планирования развития, формирования кадрового резерва, разработки стандартов качества выполняемых работ. Для персонала санаторно-курортного учреждения модели компетенций описывают ожидаемые профессиональные и личные качества работника, а также, какие требования к нему предъявляют для успешной деятельности в рамках социальной ответственности и позволяют разрабатывать индивидуальные планы профессионального развития.

Таким образом, использование моделей компетенций социально ответственных специалистов в процессе оценки их работы даст возможность усовершенствовать социально-экономические методы планирования работы с персоналом и полностью соблюдать принципы социальной ответственности.

Благодарности. Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ и Государственного Совета Республики Крым в рамках научного проекта № 14-46-01016 p_юг_a «Региональные проекты».

Примечания:

1. Архангельская Е.Ф. Социальная ответственность лечебно-профилактического учреждения (к вопросу содержания и применения стандарта ISO/DIS 26000) / Е.Ф. Архангельская, Г.А. Комаров, С.Г. Комаров // *Здравоохранение*, 2011. N 2. С.15-25.

2. Корпоративная социальная ответственность: управленческий аспект: монография / под общ. редакцией д.э.н., проф. И.Ю. Беляевой, д.э.н., проф. М.А. Эскиндарова. М.: КНОРУС, 2008. 486 с.

3. Иванова С. Развитие потенциала сотрудников. Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации [Текст] / С. Иванова, Д. Болдагоев. М.: Альпина Паблишер, 2012. 280 с.

4. Тульчинский Г.Л. Корпоративная социальная ответственность: технологии и оценка эффективности: учебник для бакалавров / Г.Л. Тульчинский. М.: Издательство Юрайт, 2014. 338 с.

5. Delamare le Deist F., Winterton J. What is the Competence? // *Human Resource Development International*, Vol. 8, No. 1, 27-46, March 2005.

6. Dubois D.D. Competency-based Performance Improvement: A Strategy for Organization Change / D.D. Dubois // *Human Resource Development Press*. 1993.

7. Hivinski Z.W., Miles J. The Wholistic Competency Profile (WCP) Model. Ottawa: Personnel Psychology Centre Public Service Commission of Canada, Nov. 1997. P. 28–32; 40–43.

8. McClelland D.C. Testing for competence rather than intelligence / D.C. McClelland // *American Psychologist*. 1973. № 28. P. 1–14.

9. Spencer L.M. Competence at Work: Models for Superior Performance / L.M. Spencer, S.M. Spencer. New York: John Wiley & Sons, Ins. 1993.

10. ГОСТ Р ИСО 26000-2012 «Руководство по социальной ответственности» [Электронный ресурс]. URL: http://standartgost.ru/g/ГОСТ_Р_ИСО_26000-2012 (дата обращения 07.10.2014).

UDC 332.1: [331.108.47+369.223.24/.24](477.75)

Model of Socially Responsible Specialists' Competences in the System of Resort Management

¹ Svetlana Y. Tsekhla

² Nataliya A. Simchenko

³ Elena V. Plugar

⁴ Elena A. Polishchuk

¹⁻⁴ Taurida national V.I. Vernadsky University, Russian Federation
Academician Vernadsky avenue 4, Crimea, Simferopol 295007

¹ Doctor of Economic, professor

E-mail: tsohla@bigmir.net

² Doctor of Economic, professor

E-mail: nataly.simchenko@gmail.com

³ PhD, Associate professor

E-mail: Elena-Plugar@yandex.ru

⁴ PhD, Associate professor

E-mail: pea.znu@mail.ru

Abstract. The article conducts the analysis of the components of socially responsible management of a resort facility. The model of socially responsible competences of an institution is formed on its basis. The models of basic and special competences of socially responsible heads of the departments of resorts (health service, front office, food, entertainment) were created in the resorts of the Crimea in accordance with the results of the study of labor resources management features. Application of the competence models, containing the requirements to the socially responsible employee enables to estimate personnel in accordance with the uniform parameters, develop individual plans of professional development, form personnel reserve.

Keywords: competence model; social responsibility; resort.