

УДК 37.035, 316.77
DOI: 10.26140/anie-2020-0902-0031

СОЦИАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

© 2020
SPIN: 2973-1126
AuthorID: 629321
ResearcherID: P-8821-2018
ORCID: 0000-0003-1055-6689
ScopusID:

Григорян Екатерина Сейрановна, кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры «Экономика и управление»

SPIN: 7187-2712
AuthorID: 775365

Голубкова Илонна Валерьевна, ассистент кафедры
«Экономика и управление»

*Пензенский государственный технологический университет
(440039, Россия, Пенза, проезд Байдукова / улица Гагарина, 1а/11, e-mail: ilonna1990@mail.ru)*

Аннотация. В данной статье представлены результаты исследования социальной компетентности персонала в системе управления качеством предприятия и необходимости профессионального, психологического, творческого и эмоционального развития различных категорий персонала. Обосновано включение в систему социальной компетентности персонала набора элементов, таких как: активная жизненная позиция, развитое логическое мышление, лояльность, высокая работоспособность, общая эрудиция, психофизиологические особенности. Авторы обосновывают важность каждой составляющей социальной компетентности в системе управления качеством предприятия в целом и качеством персонала в частности. Представлены точки зрения современных ученых по проблемам влияния социальной компетентности на работоспособность персонала, качественное выполнение трудовых обязанностей. Выявлена важность развитого логического мышления, высокой работоспособности, активной жизненной позиции. На основе экспертного опроса выявлена приоритетность элементов социальной компетентности персонала в системе управления качеством промышленного предприятия, а также качественного развития персонала. Результаты проведенного исследования могут быть полезны руководителям предприятий с целью обеспечения эффективного функционирования систем управления качеством и управления персоналом, формирования благоприятного социально-психологического климата в коллективе, повышении работоспособности персонала.

Ключевые слова: социальная компетентность, поведенческая компетентность, качество, персонал, управление качеством

SOCIAL COMPETENCE OF PERSONNEL IN THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

© 2020

Grigoryan Ekaterina Seyranovna, candidate of economic sciences, Associate professor
of department «Economy and Management»

Golubkova Ilonna Valeryevna, assistant of department
«Economy and Management»

*Penza State Technological University
(440039, Russia, Penza, Baidukova passage/Gagarin street, 1A / 11, e-mail: ilonna1990@mail.ru)*

Abstract. This article presents the results of research of social competence of personnel in the system of management of enterprise quality and necessity of professional, psychological, creative and emotional development of different categories of personnel. It is justified to include in the system of social competence of personnel a set of elements, such as: active life position, developed logical thinking, loyalty, high working capacity, general erudition, psychophysiological peculiarities. The authors justify the importance of each component of social competence in the system of management of the quality of the enterprise in general and the quality of personnel in particular. The views of modern scientists on the problems of influence of social competence on the working capacity of personnel, quality performance of labor duties are presented. The importance of developed logical thinking, high efficiency, active life position has been revealed. Based on the expert survey, the priority of elements of social competence of personnel in the system of management of quality of industrial enterprise, as well as qualitative development of personnel has been revealed. The results of the study can be useful to managers of enterprises in order to ensure the effective functioning of quality management systems and personnel management, to create a favorable social and psychological climate in the team, to increase the efficiency of personnel.

Keywords: social competence, behavioral competence, quality, personnel, quality management

ВВЕДЕНИЕ

Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами. В системе управления качеством, персонал рассматривается как один из ключевых ресурсов. Так, по мнению И.А. Щербаковой, «процессы развития персонала становятся обязательным элементом системы менеджмента качества предприятия и должны быть направлены на формирование требуемого уровня компетентности каждого сотрудника с целью его соответствия постоянным изменениям как внешней, так и внутренней среды. Достижение требуемого соответствия возможно при наличии на предприятии системы управления компетентностью персонала» [1].

Однако современным системам управления качеством присущи достаточно проблем, одной из которых

является не компетентность персонала, в частности социальная. Данная проблема сравнительно недавно стала дискуссионной в научной среде. Обычно внимание уделяется «профессиональной (А.А. Дворянов, А.А. Деркач, М. Лайл, Ю.С. Резвина, Т.В. Черняк, Ю.В. Шмарион, О.В. Юрьева) и управленческой (И.С. Болотин, Р. Боядис, В. Зигерт, Т. Карцева, Е.И. Кудрявцева, Е.И. Попова Ю.Б. Ужакина и др.) компетенциям» [2].

В стандарте ISO 9001 в разделе 6.2 «Человеческие ресурсы» также речь идет о профессиональной и управленческой компетенциях, а именно: «персонал, выполняющий работу, влияющую на качество продукции, должен быть компетентным в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом» [3].

Однако без соблюдения персоналом требований и стандартов предприятия, процессов и полномочий орг-

структуры, корпоративных норм поведения, функционирование системы управления качеством становится затруднительным. Как правило, ситуация усугубляется не полной проработанностью мероприятий по социальному развитию персонала, а именно: соблюдение корпоративных норм и правил, адекватное реагирование на распоряжения руководства, стремление брать ответственность на себя, самодисциплина, творческое развитие.

В этой связи, вопросы, связанные с развитием социальной компетентности в системе управления качеством предприятия представляются особенно актуальными.

Анализ последних исследований и публикаций. Исследование роли персонала в повышении качества продукции нашло свое отражение в трудах Ю.Адлера, А.В.Гличева, П.Калита, В.Лапидуса, Н.Д.Ильенковой, Ю.Кабакова, Д.К.Шевченко, В.Н.Баса, Ф.Тейлора, А.Файоля, Г.Эмерсона, Э.Мэйо, А.Маслоу, Ф.Герцберга, Э.У.Деминга, Д.М.Джурана, Ф.Б.Кросби, Дж.Рэббита, П.Бергха и многих других.

В литературе встречаются взгляды различных ученых на социальную (поведенческую) компетентность, ее влияние на профессиональное развитие персонала, качество персонала и систему управления качеством предприятия в целом [4-8].

Как утверждает Т.Хоффман, «компетентности можно выразить тремя способами: как видимые и регистрируемые результаты деятельности; как некоторые стандарты выполнения деятельности; как личностные свойства, определяющие эффективность той или иной деятельности» [9].

Дж.Равен полагает, что «компетентность – это специфическая способность эффективного выполнения конкретных действий в предметной области, включающая узкопредметные знания, особого рода предметные навыки, способы мышления, понимание ответственности за свои действия. Автор выделяет «высшие компетентности», которые предполагают наличие у человека высокого уровня инициативы, способности организовывать людей для выполнения поставленных целей, готовности оценивать и анализировать социальные последствия своих действий» [10-13].

По мнению Г.Э.Белицкой, «поведенческая или социальная компетентность представляет собой высший уровень социальной активности личности – освоения и развития социальной действительности, достигаемый в процессе деятельности, поведения, общения, созерцания, благодаря гармонизации осознания социальных проблем и ценностных ориентаций» [14].

Социальная компетентность с позиции Е.В.Каменской, представляет «характеристику личности, владеющей механизмами гармонизации процесса осознания социальных проблем и ценностных ориентаций на общественное благо» [15].

О.П.Николаева рассматривает социальную компетентность персонала как «моральную и правовую зрелость личности» [16].

По мнению А.В.Брушлинского «социальная компетентность представляет собой развитие и интеграцию психологических и социально-психологических проблем социального познания, социальных представлений, социальной логики, памяти, чувств» [17].

МЕТОДОЛОГИЯ

Формирование целей статьи. Обобщая накопленный научный опыт, была сформирована система социальной (поведенческой) компетентности персонала, включающая ряд характерных элементов (рисунок 1).

На наш взгляд, для эффективного функционирования системы управления качеством, персонал предприятия должен обладать не только совокупностью знаний, умений и навыков, но и набором личностных качеств (например, таких как, эрудированность, активная жизненная позиция, высокая работоспособность и др.), обеспечивающих качество и результативность труда.

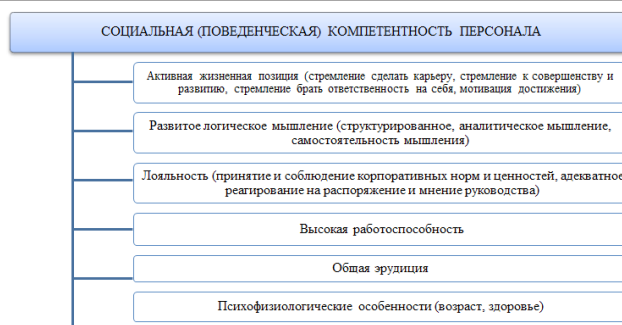


Рисунок 1 – Элементы социальной (поведенческой) компетентности персонала

Именно социальная компетентность способствует достижению профессиональной успешности персонала предприятия.

Используемые в исследовании методы, методики и технологии. Методом экспертного опроса, было проведено исследование значимости элементов социальной компетентности персонала в системе управления качеством предприятия (рисунок 2).

В качестве экспертов (22 человека) выступили руководители и специалисты таких предприятий, как АО «ФНПЦ «ПО «Старт» им. М.В. Проценко», АО «ПО Электроприбор», АО «Пензтяжпромарматура», АО НПП «Рубин», АО «Радиозавод», АО «Биосинтез», АО «ППО ЭВТ», ОАО «Пензадизельмаш», ОАО Молочный комбинат «Пензенский» (ГК «Дамате»), ЗАО «Пензенская кондитерская фабрика», ООО «Маяк-Техноцелл», ООО «ПензаМолИнвест» (ГК «Дамате»), ОАО «Завод ГРАЗ».

РЕЗУЛЬТАТЫ

Изложение основного материала исследования. По мнению экспертов наиболее значимым элементом поведенческой (социальной) компетентности в системе управления качеством является развитое логическое мышление. Это связано с тем, что данный элемент поведенческой компетентности позволяет работнику принимать правильные решения в профессиональной деятельности, что способствует повышению ее качества.

Наименее значимым элементам поведенческой (социальной) компетентности эксперты назвали психофизиологические особенности (возраст, здоровье). Возможно, это связано с мнением о том, что многие качества работника не зависят от возраста и довольно индивидуальны. Так некоторые сотрудники старшего возраста могут быть довольно энергичны и работоспособны, тогда как для некоторых молодых сотрудников это будет не характерно. Показатель здоровья, по нашему мнению, имеет довольно важное значение, тогда как эксперты отметили его как мало важный, оценивая психофизиологические способности в целом.

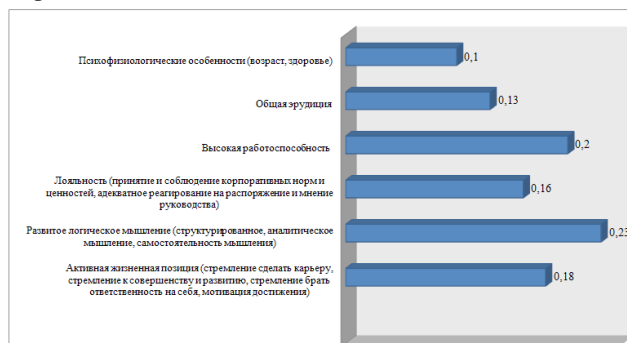


Рисунок 2 – Значимость элементов поведенческой (социальной) компетентности в системе управления качеством

Так, активная жизненная позиция (стремление сде-

лать карьеру, стремление к совершенству и развитию, стремление брать ответственность на себя, мотивация достижения) является одним из элементов социальной (поведенческой) компетенции. Авторский коллектив под руководством А.А. Журавлева предполагает, что «данное качество работника формирует творческое отношение к труду и профессиональной деятельности, что ведет к осознанию и адекватной оценке своих способностей, реальных достижений в профессиональной деятельности» [18]. На наш взгляд, профессиональная активность работника позволяет ему получать удовлетворение собственным трудом, достигать высокой производительности.

Высокая работоспособность персонала не менее важна для социальной (поведенческой) компетентности, которая, на наш взгляд, представляет собой способность результативно и качественно выполнять свои профессиональные обязанности.

В этой связи интересна позиция А.И. Шипилова и О.А. Шипиловой, которые «выдвигают ряд условий высокой работоспособности персонала предприятия (рисунок 3). По мнению авторов, «данные условия обусловлены тем, что работоспособность человека постоянно меняется из-за различных факторов (время года, время суток, климатический пояс). С помощью учета психологических факторов и условий степени работоспособности персонала можно более продуктивно влиять на качество и эффективность труда» [19].

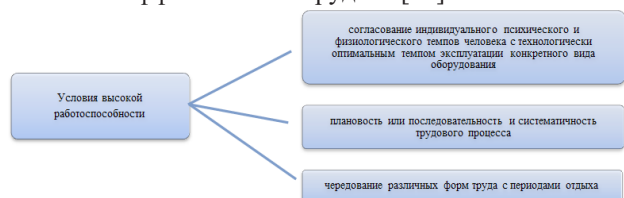


Рисунок 3 – Условия высокой работоспособности персонала (по А.И. Шипилу и О.А. Шипиловой)

Наряду с профессиональной активностью, развитое логическое мышление позволяет сотруднику принимать правильные решения в профессиональной деятельности, что способствует повышению ее качества труда. Именно самостоятельное, структурированное, аналитическое мышление помогает работнику анализировать и сопоставлять явления, события, ситуации, предметы, формируя, тем самым, социальную компетентность.

Принятие и следование корпоративным нормам и ценностям, адекватное реагирование и своевременное выполнение распоряжений руководства является еще одним из элементов социальной (поведенческой) компетентности персонала и определяется категорией «лояльность».

На наш взгляд, такие качества персонала, как образованность, глубокие знания, сочетающиеся в категории «общая эрудиция» также является элементом социальной (поведенческой) компетентности персонала. Как правило, именно общая эрудиция особенно полезна в рискованных или нестандартных ситуациях, требующих определенных знаний не только в профессиональной деятельности.

Психофизиологические особенности (возраст, здоровье) персонала также являются элементом социальной (поведенческой) компетентности. Естественно, что для достижения высоких профессиональных результатов деятельности работник должен быть физически и эмоционально здоров. Возрастные характеристики также имеют значение для качественной профессиональной деятельности. Считается, молодые работники, энергичны, отличаются высокой работоспособностью и креативным мышлением, но зачастую им не всегда хватает профессиональных навыков и опыта. В свою очередь, работники более старшего возраста обладают доста-

точным профессионализмом, имеют большой практический опыт, но в тоже время, они не так энергичны и работоспособны, и, как правило, сопротивляются новым знаниям и освоению современных технологий. В этих условиях, руководству предприятия целесообразно обеспечить синергизм высокой работоспособности молодежи и профессиональный опыт передовиков, обеспечить охрану здоровья и условий труда персонала (соблюдение правил безопасности, режима труда и отдыха, своевременном прохождении медицинских осмотров).

Сравнение полученных результатов с результатами в других исследованиях.

В современных научных исследованиях, проблемы социальной компетентности достаточно широко представлены в сфере экономики труда и управления персоналом. На наш взгляд, существующие публикации не в полной мере отражают систему социальной компетентности персонала. Следует заметить, что взаимосвязь социальной компетентности персонала и системы управления качеством рассматривается впервые. Как правило, анализируется зависимость профессиональной компетентности, качества и производительности труда персонала.

ВЫВОДЫ

Выводы исследования. Таким образом, результаты проведенного научного исследования позволили сделать следующие выводы:

1) обосновано, что социальная компетентность представляет собой характеристику работника, осознающего социальные проблемы, ценностные ориентации, а также способы их гармонизации с профессиональной деятельностью, что играет существенную роль в управлении качеством предприятия;

2) сформирована система социальной компетенции персонала, включающая в себя ряд таких элементов, как: активная жизненная позиция (стремление сделать карьеру, стремление к совершенству и развитию, стремление брать ответственность на себя, мотивация достижения), развитое логическое мышление (структурированное, аналитическое мышление, самостоятельность мышления), лояльность (принятие и соблюдение корпоративных норм и ценностей, адекватное реагирование на распоряжение и мнение руководства), высокая работоспособность, общая эрудиция, психофизиологические особенности (возраст, здоровье);

3) выявлены, методом экспертного опроса, приоритетные элементы социальной компетентности персонала, влияющие на эффективное функционирование системы управления качеством: развитое логическое мышление, высокая работоспособность и активная жизненная позиция;

4) обосновано, что для эффективного функционирования системы управления качеством, персонал предприятия должен обладать не только совокупностью знаний, умений и навыков, но и набором личностных качеств (например, общая эрудиция, активная жизненная позиция, высокая работоспособность и др.), обеспечивающих качество и результативность труда. Именно социальная компетентность способствует достижению профессиональной успешности персонала предприятия.

Перспективы дальнейших изысканий в данном направлении.

Актуальность применения компетентностного подхода к системе управления качеством предопределяет проведение ряда исследований, направленных на формирование модели компетенций персонала предприятия в системе управления качеством, а также математическое обоснование эластичности управления качеством на основе компетентности персонала.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Щербакова И.А. Повышение качества выпускаемой продукции на основе управления компетентностью персонала промышленного предприятия. /Диссертация на соискание ученой степени кандидата технических наук. – Рыбинск, 2009 г.
2. Чувев К.Г. Повышение социальной компетентности управлен-

ческого персонала организации. / Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата социологических наук. – Белгород, 2018 г.

3. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования». – М.: Изд-во стандартов, 2009.

4. Адлер Ю.П., Шпер В.Л. Будущее качества и систем менеджмента качества // Актуальные проблемы экономики и права. 2017. Т. 11. № 2 (42). С. 5-18.

5. Чекалкин А.М. Процессный подход к управлению качеством на предприятиях // Вестник НГИИИ. 2015. № 7 (50). С. 79-82.

6. Иванова Т.Н., Зорина К.Х. Изменения в практике управления персоналом современных организаций // Карельский научный журнал. 2016. Т. 5. № 3 (16). С. 125-128.

7. Ксенофонтова Х.З. Ценностные установки управленческого персонала - основа формирования его компетенций // XXI век: итоги прошлого и проблемы настоящего плюс. 2015. Т. 3. № 6 (28). С. 350-355.

8. Иванова Т.Н. Оценка персоналом эффективности корпоративного обучения // Балтийский гуманитарный журнал. 2015. № 2 (11). С. 143-149.

9. Hoffmann T. The meanings of competency // Journal of European Industrial 1999. Vol.23. 6. P.275-285.

10. Равен, Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация. [Текст] / Дж. Равен. – М., 2002. – 400 с.

11. Равен Д. Наше некомпетентное общество: часть I (с обсуждением некоторых компетентностей, необходимых для его преобразования) // Балтийский гуманитарный журнал. 2016. Т. 5. № 4 (17). С. 274-293.

12. Равен Д. Наше некомпетентное общество: часть II (с обсуждением некоторых компетентностей, необходимых для его преобразования) // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2016. Т. 5. № 4 (17). С. 198-205.

13. Равен Д., Ярыгин О.Н., Коростелев А.А. Компетентология: от праксеологии до социкибернетики // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2017. Т. 6. № 1 (18). С. 167-175.

14. Белицкая Г. Э. Социальная компетентность личности. М.: ИП РАН, 1995. 245 с.

15. Каменская Е.В. Социальная компетентность: соотношение научных теорий // Современные проблемы науки и образования. 2012. № 1. [Электронный ресурс]. URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=5383> (дата обращения: 19.11.2019).

16. Николаева О.П. Правовая и моральная зрелость личности // Субъект и социальная компетентность личности. М.: Институт психологии РАН, 1995 г.

17. Брушлинский А.В. Социальная психология в России и теория Сержа Московичи // Московичи С. Век толп. М., 1996. С. 5–20.

18. Совместная деятельность: методология, теория, практика. / Под ред. А.А. Журавлева и др. М.: Наука, 1988. 229 с.

19. Шипилов А.И., Шипилова О.А. Высокая работоспособность персонала – забота кадровика. // Кадры предприятия. №3, 2003. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kapr.ru/articles/2003/3/509.html> (дата обращения: 10.09.2019)

Статья поступила в редакцию 10.02.2020

Статья принята к публикации 27.05.2020