

Таипова М.К.¹, Копжасарова Р.С.²,

¹кандидат педагогических наук, профессор, e-mail: mariamtaipova@gmail.com

²магистрант, e-mail: 87017169511@mail.ru

Университет «Алматы», Казахстан, г. Алматы

СУЩНОСТЬ И СТРУКТУРНО-СОДЕРЖАТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЛИЧНОСТНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ОФИСНЫХ СОТРУДНИКОВ

В статье рассматривается прикладное значение профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников. Подчеркивается, что понимание содержания и структуры профессионально-личностной компетентности является важной составляющей успешно функционирующей системы управления кадровыми ресурсами современной компании. Отмечается, что современный менеджмент постепенно расширяет инструменты управления кадрами, вбирая достижения различных сфер научного знания, в том числе – педагогики и психологии. Одним из ведущих достижений в данной области является внедрение компетентностного подхода в сферу деятельности системы менеджмента коммерческих организаций.

Раскрывается сущность профессионально-личностной компетентности как интегративного качества личности профессионала, авторами приводится подробный анализ компонентов профессионально-личностной компетентности, раскрывается механизм их взаимовлияния и развития.

На основании покомпонентного анализа офисных сотрудников в статье предлагается авторское определение профессионально-личностной компетентности, а также схема, отражающая ее структурно-содержательную характеристику. Отмечаются четыре основных компонента профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников, развитие которых в условиях корпоративной среды является необходимой задачей стратегического роста компании.

В статье последовательно обосновывается необходимость целенаправленного развития и совершенствования профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников с использованием современных подходов менеджмента, а также педагогики и психологии.

Ключевые слова: профессионально-личностная компетентность офисных сотрудников, развитие профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников, психолого-педагогические инструменты в современном управлении, развитие кадрового потенциала офиса.

Таипова М.К.¹, Копжасарова Р.С.²

¹Ph.D., professor, e-mail: mariamtaipova@gmail.com

²Master of Education, e-mail: 87017169511@mail.ru

“Almaty” University, Kazakhstan, Almaty

Essence and structural and content characteristics of the professional and personal competence of office staff

The article discusses the practical importance of professional and personal competence of office staff. It is emphasized that the understanding of the content and structure of professional and personal competence is an important component of a successfully functioning human resource in management system of a modern company. It is noted that modern management is gradually expanding tools of human management, incorporating the achievements of various spheres of scientific knowledge, including - pedagogy and psychology. One of the leading achievements in this area is introduction of a competence-based tools in the scope of the management system of commercial organizations. The article reveals the essence of professional and personal competence, as the integrative personality and professional characteristic.

The authors describe a detailed analysis of the components of professional and personal competence, reveal the mechanism of its development.

The article proposes the author's definition of professional and personal competence of office staff, and a scheme reflecting the structural and informative characteristics based on component-based analysis. There are described four main components of professional and personal competence of office staff, whose development in the corporate environment is a necessary task of the strategic growth of company.

The article consistently substantiates the need for purposeful development and improvement of professional and personal competence of office staff, using modern management pedagogy and psychology tools.

Key words: professional and personal competence of office staff, development of professional and personal competence of office staff, psychological and pedagogical tools in modern management, development of Human Resources.

Таипова М.К.¹, Копжасарова Р.С.²,

¹педагогика ғылымдарының кандидаты, профессор, e-mail: mariamtaipova@gmail.com

²магистрант, e-mail: 87017169511@mail.ru

«Алматы» Университеті, Қазақстан, Алматы қ.

Кеңсе қызметкерлерінің кәсіби-тұлғалық құзыреттілігінің мәні және құрылымдық-мазмұнды сипаттамасы

Бұл мақалада кеңсе қызметкерлерінің кәсіби-тұлғалық құзыреттілігінің қолданбалы мәні қарастырылады. Кәсіби-тұлғалық құзыреттіліктің мазмұны мен құрылымын түсіну қазіргі заманғы компанияның кадрлық ресурстарын басқарудың табысты жұмыс істейтін жүйесінің маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Қазіргі заманғы менеджмент ғылыми білімнің түрлі салаларындағы, соның ішінде педагогика мен психологияның жетістіктерін таңдай отырып, кадрларды басқару құралдарын біртіндеп кеңейтіп келеді. Осы саладағы жетекші жетістіктердің бірі коммерциялық ұйымдардың менеджмент жүйесінің қызмет саласына құзыреттілік тәсілді енгізу болып табылады.

Кәсіби тұлғаның интегративті сапасы ретінде кәсіби-тұлғалық құзыреттіліктің мәні ашылады. Авторлар кәсіби-тұлғалық құзыреттілік компоненттеріне толық талдау жасайды, олардың өзара қарым-қатынасымен даму механизмі ашылады.

Кеңсе қызметкерлердің компоненттік талдауының негізінде осы мақалада кәсіби-тұлғалық құзыреттілікті авторлық анықтау, сондай-ақ оның құрылымдық-мазмұндық сипаттамасын көрсететін сызба ұсынылады. Корпоративтік орта жағдайында дамуы компанияның стратегиялық өсуінің қажетті міндеті болып табылатын кеңсе қызметкерлерінің кәсіби-тұлғалық құзыреттілігінің төрт негізгі компоненті атап өтіледі.

Мақалада менеджменттің қазіргі заманғы тәсілдерін, сондай-ақ педагогика мен психологияны пайдалана отырып, кеңсе қызметкерлерінің кәсіби-тұлғалық құзыреттілігін мақсатты дамыту және жетілдіру қажеттілігі дәйекті түрде негізделеді.

Түйін сөздер: кеңсе қызметкерлерінің кәсіби-тұлғалық құзыреттілігі, кеңсе қызметкерлерінің кәсіби-тұлғалық құзыреттілікті дамытуы, қазіргі заманғы басқаруда психологиялық-педагогикалық құралдары, кадрлық әлеуетін дамыту.

Введение

На современном этапе, в сфере управления персоналом возрастает значение понимания психологических основ взаимодействия сотрудников в процессе профессиональной деятельности.

Особенности коммуникативных навыков и психологических предпосылок формирования профессионально-целесообразного поведения выступают одним из ключевых факторов успеха современного менеджмента коммерческих организаций. Выстраивание гармоничных отношений внутри коллектива, а также формирование умений и навыков преодолевать трудности в процессе осуществления профессиональной

деятельности являются признаками эффективности модели управления любой современной компании.

Современный менеджмент, находясь на стыке экономических учений, социологии, а также передовых достижений педагогики и психологии, во главу угла ставит необходимость формирования целостного восприятия профессиональной деятельности личностью, а также создание условий для более эффективного самовыражения сотрудников через профессиональную активность.

В связи с этим компетентностный подход, ранее рассматриваемый лишь в рамках педагогической науки в условиях модернизации системы

образования на основании положений болонского процесса, постепенно проникает и в сферу профессионально-личностного взаимодействия казахстанского общества.

Тем не менее, на современном этапе не выработано единого подхода к определению понятия профессионально-личностной компетентности. Данная статья посвящена исследованию сущности и структурно-содержательной характеристики понятия профессионально-личностной компетентности, которая имеет базовое прикладное значение для дальнейших разработок и является крайне актуальной в сфере решения задач по повышению эффективности деятельности коллектива коммерческих организаций.

В настоящее время крайне важной прикладной задачей является научная разработка проблемы раскрытия сущности и структурно-содержательной характеристики профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников, поскольку фактически отсутствуют масштабные исследования, охватывающие специфику развития профессионально-личностной компетентности в рамках корпоративной культуры. Тем не менее, отдельные вопросы, связанные с проблемой совершенствования профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников, достаточно хорошо освещаются с позиции педагогики и психологии, разделов менеджмента, психологии трудовой деятельности и других научных дисциплин и их прикладных направлений.

Объектом исследования выступает профессионально-личностная компетентность офисных сотрудников.

Предмет исследования – структурно-содержательная характеристика профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников как инструмент в системе управления персоналом коммерческой организации.

Цель исследования – сформировать структурно-содержательную характеристику профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников.

Для реализации названной цели были осуществлены следующие **задачи**:

Выявить важность компетентностного подхода в современной системе управления персоналом коммерческой организации.

Выявить сущность профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников;

Сформировать определение профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников.

Определить структурные элементы профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников.

Разработать структурно-содержательную характеристику профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников.

Методы и подходы исследования

В ходе исследования были использованы методы теоретического исследования и эмпирические методы. В числе методов теоретического исследования использован контент-анализ для определения концептуальных позиций авторов по проблеме применения компетентностного подхода в целом и в сфере управления кадровым потенциалом в частности. Частными методами применения контент-анализа стали: библиографический метод, аннотирование и реферирование.

В числе эмпирических методов были использованы данные проведенного анкетирования, наблюдения, а также изучения опыта, полученного в ходе научно-педагогической практики.

Наблюдение было проведено в рамках изучения коллектива головного офиса ТОО МФО КМФ.

Наблюдение проводилось в течение шести месяцев, с 20 ноября 2017 по 25 ноября 2018. Наблюдение являлось открытым, включенным, лонгитюдным.

Анкетирование проводилось в течение одного календарного месяца и основной целью было прикладное изучение специфики компонентов профессионально-личностной компетентности. В ходе исследования были изучены основные частные элементы профессионального блока и личностного блока характеристик, на основе методологий социологических и педагогических исследований. В исследовании приняло участие 40 человек. Анкетирование было проведено с использованием закрытых вопросов, условно разделенных на четыре блока, соответствующих каждому компоненту профессионально-личностной компетентности:

- рефлексивный;
- социально-коммуникативный;
- профессиональный;
- деятельностный.

Рассмотрение результатов анализа позволило подтвердить тезис об интегративной природе профессионально-личностной компетентности, а также сформировать основные проблемы и направления внедрения разработанной структурно-содержательной характеристики профессионально-личностной компетентности.

Для достижения цели исследования и основных задач, в ходе разработки статьи был сделан упор на такие **подходы** как компетентностный, синергетический, голографический, стратометрический подходы, общепринятые в современной педагогике и психологии, а также социогуманитарных исследованиях.

Гипотеза исследования сформулирована следующим образом:

Профессионально-личностная компетентность офисных сотрудников представляет собой сложное, многокомпонентное явление, формирование которого и характер проявления обусловлены как базовыми личностными качествами, так и спецификой корпоративной среды.

Научно-прикладная значимость работы заключается в том, что впервые разработана структурно-содержательная характеристика профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников, с учетом которой выведено авторское определение. Данные положения настоящей статьи структурируют, упорядочивают и придают прикладную направленность ранее разрозненных прикладных исследований, посвященных отдельным аспектам профессионально-личностной компетентности. Положения, вводимые в научно-прикладной оборот впервые в рамках исследования, частично изложенного в данной статье, являются основой для совершенствования организационных и методических основ управления персоналом офиса, с учетом прогрессивных психолого-педагогических подходов, в частности – компетентностного.

Характеристика материала исследования

Сложность социально-экономических условий предопределяет острую необходимость в поиске механизмов повышения лояльности коллективов в процессе взаимодействия с коллегами, клиентами, руководством. Кроме того, выявление ключевых критериев и формирование развитой профессионально-личностной компетентности являются важнейшими факторами эффективной и бесперебойной работы коммерческой организации в рамках ее хозяйственной деятельности.

Ни одна компания на современных условиях не может отрицать, что кадровые ресурсы играют важнейшую роль в формировании репутации на рынке, их качество влияет на качество товаров и услуг в итоге, формирует определенное мнение целевой аудитории о компании, прежде всего, за счет впечатления о деятельности и ее сотрудников. Поэтому неуделение внимания вопросу профессионально-личностных компетентностей

сотрудников офиса является крайней опрометчивым, с точки зрения эффективности управления персоналом коммерческой организации.

Если раньше считалось, что для повышения качества кадровых ресурсов вполне достаточно эффективно формировать систему отбора кандидатов, то на сегодняшний день является неоспоримым положение, согласно которому кадровый потенциал нужно и можно развивать в процессе профессиональной деятельности. Для этого и существует концепция профессионального и личностного роста, которая должна быть составной частью политики управления любой компании.

С точки зрения психологии, личность является сложным, составным объектом, что предопределяет рассмотрение ее свойств с позиции различных подходов и под различным углом зрения.

С точки зрения педагогики и психологии, компетентностный подход представляет собой интеграцию общих принципов достижения целей образовательного процесса, отбора содержания и оценки его результативности. Непосредственным итогом является формирование ключевых компетентностей (Верещагина 2010:45-49). В отношении управления человеческими ресурсами ключевой целью является управление персоналом таким образом, чтобы обеспечивать эффективную деятельность компании через результативность деятельности сотрудников, в том числе, связанной с преодолением целого комплекса проблем межличностного взаимодействия в коллективе, а также с целевой аудиторией. В данном случае, мы видим сращивание теории управления персоналом и современных достижений психологии и социологии.

В компетентностном подходе принято выделять компетентности, связанные с различными уровнями деятельности индивида. Эти компетентности отражают направления взаимодействия индивида вовнутрь Ц внутриличностные, и вовне – социальный и деятельностный аспекты, которые отражают определенные качества, именуемые компетенциями, содержащими умения, знания и навыки (Спенсер, 2005:128-165).

Можно выделить следующие компетентности, упоминаемые в различных источниках:

- коммуникативная;
- познавательная;
- интеллектуальная;
- информационная;
- технологическая;
- культурологическая;

- психологическая;
- психолого-педагогическая;
- профессиональная;
- социальная;
- общекультурная (Кублицкая, 2017:54-59; Равен, 2002: 135; Брюховецкая, 2013: 143; Ризаходжаева, 2017: 103).

Стоит отметить, что перечисленные виды компетентностей встречаются у различных авторов и отражают в какой-то степени специфический подход к понятию компетентности с точки зрения различных отраслей человеческой деятельности. Кроме того, психологами и социологами выделяется личная компетентность, как интегративное качество, взаимосвязанное с прочими видами компетентности, лежащее в основе и одновременно формируемое развитием других видов компетентности в процессе личностного и профессионального развития (Пехова, 2011: 184-186; Родин, 2010: 14-19).

Сложность в понимании понятия профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников предопределяет сразу несколько факторов:

Разнообразие компетенций, которые в современном менеджменте существенно варьируются в условиях различий стандартов к подбору персонала и осуществлению им своих должностных обязанностей;

Существование огромного разнообразия классификаций в отношении собственно компетентности;

Отсутствие единых стандартов к применению компетентностного подхода в условиях управления персоналом.

На наш взгляд, стоит исходить из понимания целесообразности профессионально-личностной характеристики сотрудника как индивида, осуществляющего деятельность, направленную на достижение целей и задач рабочего коллектива, выраженного в достижении целей и задач предприятия в целом.

Исходя из этой позиции, коммуникативная, познавательная, интеллектуальная, информационная, технологическая, культурологическая, психологическая, а также общекультурная компетентности можно обрисовать как базовую личностную компетентность сотрудника. Что приводит к пониманию личностной компетентности как области психологической структуры осознанной личности, которая формируется на этапах личностного развития и в процессе профессиональной самореализации может корректироваться (Исалиева, 2017: 18-22).

В то же время профессиональная и социальная компетентности являются обусловленными спецификой профессиональной среды. Компетентностный подход, в котором формируется как личность и как профессионал на сегодняшний день молодой специалист, предопределяет необходимость постепенного и постоянного сквозного совершенствования профессиональных навыков и на основании сформированной личностной компетентности. Приобретение определенной профессии предполагает последующее профессиональное развитие в условиях трудового коллектива при осуществлении задач, предопределенных деятельностью компании. Иными словами профессиональная компетентность формируется в условиях непосредственного осуществления профессиональной деятельности сотрудников (Чалдини, 2016: 122).

Социальная компетентность имеет под собой базовые установки и формируется в процессе становления личности, но также и в процессе приобретения профессий проходит существенную корректировку в условиях в отдельно взятом коллективе. В этой связи, специфика коммерческой организации рассматривается сугубо индивидуально, как уникальная формирующая среда, характеризующаяся самобытными условиями, обуславливающими модель целесообразного поведения. Эта модель, с одной стороны, диктуется политикой управления персоналом и клиентской политикой, а с другой стороны, сложным механизмом социально-коммуникативного взаимодействия группы индивидов в процессе решения профессиональных задач (Чалдини, 2016: 124).

Очевидно, что для успешного взаимодействия и осуществления должностных обязанностей одинаковую важность приобретает как личная, так и профессиональная компетентности, тем не менее, нельзя рассматривать эти два понятия отдельно, так как их дальнейшее развитие и реализация происходят посредством социально-обусловленных механизмов, предполагающих адаптацию индивида к условиям социума (Хасанова, 2012: 312; Инкаров, 2007: 112).

В то же время, личные и профессиональные качества сотрудников влияют на итоговые результаты деятельности организации вне зависимости от ее сферы деятельности. При этом, в сфере, где требуется постоянный контакт с коллективом, человеческий фактор становится ключевым. Если речь идет о вертикально-интегрированных компаниях, компаниях, обладающих достаточно разветвленной филиальной сетью, развитость

профессионально-личностной компетентности руководящего персонала, и персонала координирующего деятельность отделений, оказывает прямое воздействие на качественные показатели работы всей организации (McClelland, 1973: 143, HumanResourceDevelopmentInternational, 2005: 2014). Тем не менее, на современном этапе, несмотря на многообразие методов и подходов к оптимизации кадрового потенциала, его развития и подбора, не существует единообразной и научно-обоснованной модели развития профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников, как и не существует единого определения данного понятия. Это не позволяет в полной мере реализовывать потенциал психолого-педагогических инструментов для развития кадров как наиболее важных стратегических ресурсов компании. При этом, стоит отметить, что для разработки и внедрения модели развития профессионально-личностной компетентности последняя должна опираться на научно-обоснованную структурно-содержательную характеристику.

Этот факт позволил нам выявить наличие высокой прикладной значимости разработки структурно-содержательной характеристики профессионально-личностной компетентности, которая могла бы выступать организационно-методической основой для внедрения компетентностного подхода в систему управления кадровыми ресурсами компании.

Результаты исследования

Компетентность, по мнению большинства авторов, является характеристикой личности, включающей в себя определенные специфические качества. Изучение различных подходов к определению компетентности позволило разграничить понятия компетентности и компетенций. В ряде источников оба понятия представляются тождественными, но это далеко не так.

Компетенции представляют собой знания, умения и навыки частного порядка. В тоже время компетентность характеризует совокупность компетенций, позволяющую охватывать в ту или иную сферу деятельности индивида в профессиональной, социальной или коммуникативной средах.

При изучении понятия компетентности было отмечено многообразие подходов, которые рассматриваются различными авторами с позиции собственного профессионального интереса. Это позволяет говорить о том, что компе-

тентность оценивается в зависимости от того, с какой целью осуществляется анализ и каков итоговый круг интересов, который стремится экстраполировать специалист при изучении содержательной характеристики. Отмечая данную специфическую особенность, нами также было установлено, что профессионально-личностная компетентность офисных сотрудников не выводилась ранее как определение совокупности специфических характеристик, описывающих профессиональные и личностные аспекты компетентности сотрудников офиса. Тем не менее, полагаем, что если мы рассматриваем личность и её специфические профессиональные качества в отношении сотрудников офиса, то представляется целесообразным говорить о том, что профессиональный аспект является ведущим, так как выражает мотивационный импульс проявления компетентности и её аспектов вовне – в профессиональной деятельности.

Социальные аспекты также рассматриваются, но в рамках изучения личности, как проявляющиеся офисными сотрудниками те или иные личностные качества через призму профессиональной деятельности. При изучении профессионально-личностной компетентности целесообразно говорить о тех структурных элементах социально-коммуникативного компонента, которые характеризуют личность, активно взаимодействующую в профессиональной среде.

Рассматривая специфические особенности компетентности как граней личности, были отмечены на следующие особенности:

- профессионально-личностная компетентность проявляет способности развития в течение всей жизни;

- профессионально-личностная компетентность трансформируется под воздействием окружающей среды, которой может выступать как социальная среда, так и сфера деятельности, а также то информационное пространство, которое запечатлевается в процессе профессионального и личностного развития.

Стоит отметить, что на различных этапах развития компетентности в качестве формирующей среды выступают различные социальные среды. Так, в отношении личных аспектов наибольшее формирующее влияние оказывает семья и близкое окружение в ранние периоды формирования личности. В тоже время приобретение профессии и профессиональное становление определяет уже высшие реакции (реакции рефлексии), формируемые в ответ на

необходимость принимать решения для осуществления профессиональных задач. Иными словами, профессионально-обусловленные аспекты личности относятся к формируемым элементам профессионально-личностной компетентности.

Личностные аспекты компетентности формируются в раннем возрасте на основе опыта общения, в первую очередь, с семьей и наиболее близким окружением. Социальная компетентность развивается из опыта общения и приобретенной ранее личностной компетентности, и позднее влияет на характер адаптации в период профессионального обучения и становления.

Однако, неверно утверждать, что профессионально-личностная компетентность в своем личностном аспекте заканчивает свое формирование на этапе приобретения и применения профессиональных навыков. Это далеко не так. Личностные аспекты компетентности трансформируются под мотивирующим воздействием профессиональной среды в профессионально-целесообразные качества, а также их проявления.

В некоторых случаях, под воздействием профессиональной среды может формироваться и, казалось бы, не свойственные ранее личностные характеристики, но необходимые с точки зрения закрепления в том или ином коллективе или той или иной профессиональной среде.

Существенной специфической особенностью профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников можно считать тот факт, что профессиональную компетентность можно развивать целенаправленно, и по мере развития, можно трансформировать социальную и коммуникативную составляющие в зависимости от требований и социальных установок, свойственных той или иной корпоративной культуре.

В тоже время личностная компетентность в большинстве случаев достаточно сложно поддается корректировке без специально организованных мероприятий. Как показали результаты анкетного исследования, в аспекте личностных характеристик, влияющих на профессиональную деятельность сотрудников офиса, присутствуют личностные установки, сформированные в глубинных слоях подсознания, отрефлексированные в достаточной степени для того, чтобы проявлять устойчивые установки, которые могут в ряде случаев, скажем, препятствовать эффективному деловому общению.

Например, анкетный опрос выявил, что более 60% респондентов испытывают коммуникативные трудности, выраженные в слож-

ностях социальной адаптации, переживания обиды и неуверенности в общении. Более чем у половины коллектива была отмечена повышенная стрессовость. Среди наиболее сложных элементов рефлексивного компонента было отмечено наличие низкого опыта конструктивного поведения в неординарных ситуациях. Наиболее проблемные элементы деятельностного компонента отмечены в сфере проявления стратегического мышления и умения координировать, а также абстрагирования в непрофессиональной ситуации. С данными сферами проявления деятельностного компонента испытывают трудности более 50% сотрудников от всего коллектива. В отношении профессионального компонента наиболее уязвимыми являются профессиональные навыки ведения делового общения и умения удерживать внимание аудитории, а также координировать деловое общение, с которыми имеют трудности 55% опрошенных сотрудников. Согласно результатам анализа, было выявлено, что у большинства сотрудников присутствуют внутриличностные блоки к общению с коллегами в спорных ситуациях, что указывает не на повышенную конфликтность, а скорее на сложности ведения аргументации и повышенную стрессовость.

Если профессиональные качества и их изменение не нуждаются в каких-то дополнительных стимулах к совершенствованию, то в отношении личностных аспектов при попытке корректировки или совершенствования могут вызывать отторжение вплоть до отказа со стороны персонала компании.

Само изменение личностных установок может рассматриваться индивидом как наступление на свободу личности. В данном случае крайне важным прикладным аспектом применения структурно-содержательной характеристики является возможность проработки тех элементов структуры профессионально-личностной компетентности, которые необходимы непосредственно при работе в данной корпоративной среде, не затрагивая личностную сферу восприятия индивидом своего свободного пространства.

Исходя из данных базовых положений социологии и психологии, нами был сделан вывод о необходимости введения понятия «профессионально-личностная компетентность» применительно к особенностям офисных сотрудников, так как ключевые составляющие компетентности являются в совокупности и неразрывности ведущими в определении результативности, как

деятельности коллектива, так и деятельности системы управления им.

Соответственно профессионально-личностную компетентность офисных сотрудников можно определить как интегративное качество личности, сформированное, с одной стороны, уровнем его личностного развития и, с другой стороны, спецификой профессиональной деятельности, и направленное на осуществление профессионально-целесообразного решения задач, обоснованных спецификой деятельности организации как основной формирующей среды.

Исходя из выведенного определения, профессионально-личностную компетентность можно определить как сформированную следующими ключевыми элементами:

- первый блок: личностная компетентность;
- второй блок: профессиональная компетентности.

В рамках первого блока или личностной компетентности формирующими элементами являются коммуникативная, познавательная, интеллектуальная, информационная, культурологическая, психологическая, общекультурная компетентность.

В рамках второго блока или профессиональной компетентности формируются профессиональная, социальная и технологическая компетентности личности.

Стоит отметить, что эти два понятия взаимосвязаны и находятся в постоянном внутриличностном взаимодействии (Родин, 2010:15).

Ряд исследований подтверждают, что интеллектуальная компетентность формирует особый вид – интеллектуально-корпоративную компетентность, которая находится на стыке профессиональной компетентности и личной компетентности, являясь итогом и одновременно условием взаимосвязи различных компонентов уровня профессионально-личностного развития. Этот факт еще раз доказывает необходимость внедрения интегрального понятия профессионально-личностной компетентности применительно к описанию характеристики офисных сотрудников (Хасанова, 2012: 212; Инкаров, 2007: 112).

Содержание элементов профессионально-личностной компетентности определяется двумя уровнями сознательной деятельности индивида.

Эти два уровня также соответствуют критериям формирования и сформированности, то есть периоду допрофессиональной и периоду профессиональной деятельности.

Сформированностью у офисных сотрудников характеризуется в полной мере познавательная, культурологическая, интеллектуальная, психологическая и общекультурная компетентности и составляющие существенной доли социальной компетентности.

При этом формирующейся также в определенной степени можно назвать психологическую и интеллектуальную, в большей степени профессиональную, коммуникативную и социальную составляющие. Это объясняется тем фактом, что психологическая и интеллектуальная составляющие компетентности характеризуются определенным уровнем сформированности, который в достаточно высокой степени поддается изменению под воздействием профессиональной среды и целенаправленного управления ею со стороны менеджмента компании.

Иными словами целенаправленное воздействие на уровень профессионально-личностной компетентности должно происходить не на уровне личностного осознания, а на уровне индифферентных характеристик, индивидуализированных в процессе профессиональной активности.

Обобщение вышеназванных элементов в единую интегративную профессионально-личностную компетентность ставит вопросы о рассмотрении и ее компонентов. В качестве профессионально-целесообразного поведения в условиях корпоративной среды эти компоненты можно выделить как:

- социально-коммуникативные;
- рефлексивные;
- деятельностные;
- профессиональные (Ризаходжаева, 2017: 27-37).

Основную сложность представляет то, что содержание каждого из вышеназванных компонентов особенно в вопросах социально-коммуникативного взаимодействия внутри коллектива и в процессе взаимодействия с клиентами обуславливается в большей степени спецификой деятельности организации, нежели спецификой компетентностного подхода как научного метода в современном менеджменте. Другими словами, приведенная выше структурно-содержательная характеристика дает представление о профессионально-личностной компетентности как о матрице. Детальное наполнение этой матрицы зависит, с одной стороны, от многообразия должностных обязанностей коллектива и, с другой стороны, от особенностей коллектива, в котором сотрудники являются частью обособленной социальной группы, границы которой обозначены профессиональной деятельностью (рисунок 1).

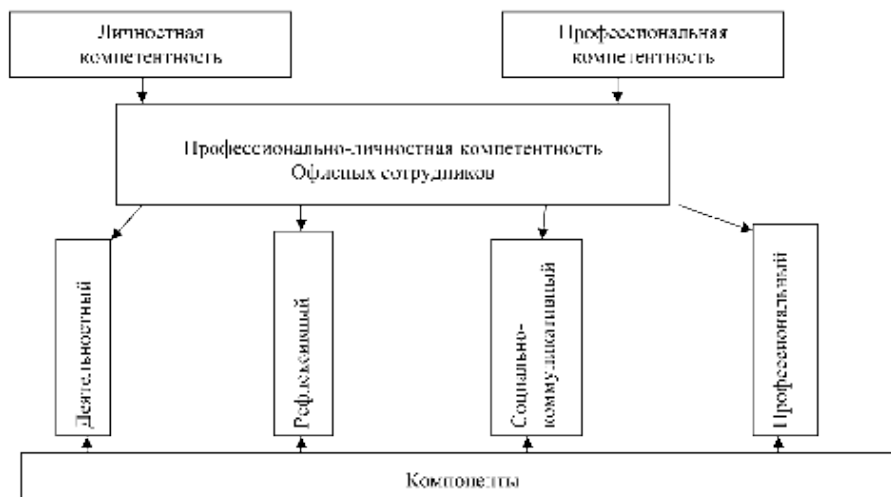


Рисунок 1 – Структурно-содержательная характеристика понятия «профессионально-личностная компетентность офисных сотрудников»

Специфика применения компетентностного подхода в условиях деятельности организации в отношении управления сотрудниками офиса предопределяет необходимость интегрированного подхода к определению компетентности сотрудников.

Компетентность сотрудников можно охарактеризовать как профессионально-личностную, наполненную, с одной стороны, личностными сформированными элементами, с другой стороны, профессиональными формируемыми качествами. Взаимосвязь этих элементов обуславливается перекрестным влиянием лично-социального и общесоциального опыта. Степень целенаправленности, последовательности и выраженности результатов формирования профессионально-личностной компетентности можно охарактеризовать как корпоративная культура офиса. Степень полезности корпоративной культуры офиса в условиях адаптации сотрудников влияет на адаптацию компании в целом к условиям изменения социально-экономических особенностей рынка и предпочтений клиента и может указывать на эффективность управления персоналом и его системность.

Создание оптимальных условий для развития профессионально-личностной компетентности сотрудников офиса формирует условия для успешной профессиональной деятельности, осуществления непосредственных должностных обязанностей наиболее эффективным образом, снижает уровень конфликтности в коллективе, повышает репутационные характеристики компании, а также позволяет осуществлять управление персоналом на системной основе с результатом, на который возможно влиять и который можно прогнозировать.

Создание условий для формирования профессионально-личностной компетентности создает дополнительные конкурентные преимущества и позволяет наиболее продуктивно задействовать кадровый потенциал в процессе достижения корпоративных целей. Значение изложенного выше исследования заключается в возможности целенаправленного формирования необходимого уровня профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников. Покомпонентное развитие профессионально-личностной компетентности офисных сотрудников делает процесс управления персоналом более контролируемым, предсказуемым, а результаты соизмеримыми с задачами компании.

Литература

- Human Resource Development International (2005). – Vol. 8. no 1. – 214 p.
 McClland D. C. (1973) Testing for competence rather than for «intelligence». – American Psychologist, 143 p.
 Брюховецкая Е.В. Анализ понятий «профессиональная компетентность» и «профессионально-педагогическая компетентность» // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии: сб. ст. по матер. XXV междунар. науч.-практ. конф. – Новосибирск: СибАК., 2011. – С. 142-148.

Верещагина Л.А. Реализация компетентного подхода в психологии труда и организационной психологии // Вестник Санкт-Петербургского Университета. Серия 12. Социология. – 2010. – С. 45-49.

Инкаров Б.Г., Таипова М.К., Сеитова Н.Ж. Компетентность и «Живучесть», как системообразующие факторы конкурентоспособности специалиста // VIII Международная научно-практическая конференция «Непрерывное профессиональное образование в области технологии, конструирования изделий легкой промышленности». – М.: МГУДТ, 2007. – С. 112-115.

Исалиева С.Т. Исследование готовности к аналитической деятельности в разных сферах социальной практик // Научно-методический журнал «Педагогика и психология» КазНПУ. – 2017. – С. 18-22.

Коллинз Дж. От хорошего - к великому. Электронный ресурс. URL в точке доступа <https://www.mann-ivanov-ferber.ru/books/sse/good-great/>, дата обращения 23.12.2018

Кублицкая Ю.Г. Познавательная компетентность как предмет педагогического анализа // Современные проблемы науки и образования. – № 1. – 2017. – С. 54-59.

Пехова Н.Ю. Социология компетентности // Вестник экономики, права и социологии. – М.: МГУ им. М. Ломоносова, 2011. – С. 184-186.

Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация: пер. с англ. – М.: «Когито-Центр», 2002. – 396 с.

Ризаходжаева Г. А. Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере туризма (на материале английского языка: дис.на соиск. еч. ст. PhD. – Туркестан: МКТУ им. Ходжи Ахмеда Яссави, 2017. – 154 с.

Родин Д.В. К вопросу о многообразии типов и видов компетентности персонала организации // Системное управление. – №3. – 2010. – С. 14-19.

Спенсер Л., Спенсер С. Компетенции в работе. М.: Когито центр., 2005. – С. 128-165.

Хасанова Г.Б., Исхакова Р.Р. Психология управления трудовым коллективом: Учебное пособие. – М.: ЛитРес., 2012. – 420 с.

Чалдини Р., Кенрик Д., Нейберг С. Социальная психология. – Издание 5, пер. – М.: Мастера психологии, 2016. – 848 с.

References

Bryukhovetskaya E.V. (2011) Analiz ponyatiy «professionalnaya kompetentnost» i «professionalno-pedagogicheskaya kompetentnost» [Analysis of the concepts of “professional competence” and “professional and pedagogical competence]. Lichnost. semia i obshchestvo: voprosy pedagogiki i psikhologii: sb. st. po mater. XXV mezhdunar. nauch.-prakt. Konf, Novosibirsk: SibAK.-pp.142-148

Chalдини R., Kenrick D. (2016) Sotsialnaya psikhologiya [Social Psychology]/ izdaniye 5.-per.. Moscow: Mastera psikhologii, 848 p.

Human Resource Development International, (2005), Vol. 8, no. 1, NY: Mode access, 214 p.

Inkarov B.G., Taipova M.K., Seitova N.Zh. (2007) Kompetentnost i «Zhivuchest». kak sisteobrazuyushchiye faktory konkurentnosposobnosti spetsialista [Competence and “Vitality” as system-forming factors of competitiveness of a specialist]. VIII Mezhdunarodnaya nauchno-prakticheskaya konferentsiya «Neprevryvnoye professionalnoye obrazovaniye v oblasti tekhnologii. konstruirovaniya izdeliy legkoy promyshlennosti».-Moscow: MGUDT, pp.112-115

Isaliyeva S.T. (2017) Issledovaniye gotovnosti k analiticheskoy deyatel'nosti v raznykh sferakh sotsialnoy praktik [Research of readiness for analytical activity in different areas of social practice]Nauchno-metodicheskiy zhurnal: Pedagogika i psikhologiya, Almaty: KazNPU, pp.18-22

Khasanova G.B. (2012) Iskhakova R.R. Psikhologiya upravleniya trudovym kollektivom [Workforce Management Psychology]/Uchebnoye posobiye. Moscow: LitRes, 420 p.

Kollinz Dzh. Ot khoroshego - k velikomu [From good to great]. Web recurs, URL: <https://www.mann-ivanov-ferber.ru/books/sse/good-great/>, 23.12.2018

Kublitskaya Yu.G. (2017) Poznavatel'naya kompetentnost kak predmet pedagogicheskogo analiza [Cognitive competence as a subject of pedagogical analysis]. Sovremennyye problemy nauki i obrazovaniya, no 1, pp.54-59

McClland D. C. (1973) Testing for competence rather than for «intelligence», “American Psychologist”, no 28 (1), 143 p.

Pekhova N.Yu. (2011) Sotsiologiya kompetentnosti[Sociology of competence]. Vestnik ekonomiki. prava i sotsiologii. -Moscow: MGU im. M.Lomonosova, pp.184-186

Raven J. (2002) Kompetentnost v sovremennom obshchestve: vyyavleniye. razvitiye i realizatsiya[Competence in modern society: identification, development and implementation], Moskow: Kogito-Tsentr, 396 p.

Rizakhodzhaeva G. A. (2017) Formirovaniye kommunikativnoy kompetentnosti budushchix spetsialistov v sfere turizma (na materiale angliyskogo yazyka)[Formation of the communicative capacity of future specialists in the field of tourism] PhD dis.-Turkistan: MKTU im. Xodzhi Akhmeda Yacavi.-154 s.

Rodin D.V. (2010) K voprosu o mnogoobrazii tipov i vidov kompetentnosti personala organizatsii [On the issue of the diversity of types and types of competence of the organization's personnel]. Sistemnoye upravleniye, №3, pp.14-19

Spenser L., Spenser S. (2005) Kompetentsii v rabote[Competence in work]. Moskow: Kogito-Tsentr, pp. 128-165

Vereshchagina-L.A. (2010) Realizatsiya kompetentnostnogo podkhoda v psikhologii truda i organizatsionnoy psikhologii [Implementation of the competence approach in work psychology and organizational psychology]. Vestnik Sankt-Peterburgskogo Universiteta.Seriya 12-Sotsiologiya, pp.45-49