

К. А. Пушкарева

## Компетенции персонала как фактор качества образования

*Статья рассматривает компетенции персонала как один из факторов повышения качества образования. Компетенции связываются с конкурентоспособностью персонала и интеллектуальным капиталом. Дается различие между управлением кадрами и управлением человеческими ресурсами. Статья показывает, что только управление человеческими ресурсами включает фактор интеллектуального капитала и конкурентоспособность персонала в систему управления. Статья дает классификацию различных компетенций. Статья доказывает, что повышение компетенций персонала учебного заведения повышает качество обучения.*

*Ключевые слова: образование, персонал, конкурентоспособность персонала, компетенции, качество образования, управление человеческими ресурсами.*

K. A. Pushkareva

## Personnel competence as a factor in the quality of education

*The article examines the competence of the staff as a factor in improving the quality of education. Competence of personnel associated with competitiveness and intellectual capital. Given the difference between personnel management and human resource management. Article shows that only human resource management factor includes intellectual capital and competitive personnel management system. Article gives a classification of the various competencies. Paper argues that the increase in staff competence improves the quality of school education.*

*Keywords: education, the staff, the competitiveness of staff, competence, the quality of education, human resource management.*

Компетенция является существенным фактором конкурентоспособности персонала образовательного учреждения. Она обуславливает конкурентоспособность образовательной организации. Она же определяет способность персонала к инновационной деятельности или инновационности. Инновационность персонала влечет повышение качества образования, так же как и компетентность персонала.

Компетентность определяет уровень и интеллектуальный потенциал персонала и предприятия. Согласно «Глоссарию терминов рынка труда, разработки стандартов...» ЕФО [1], существуют четыре модели определения компетенций: а) основанные на параметрах личности; б) основанные на выполнении задач и деятельности; в) основанные на выполнении производственной деятельности; г) основанные на управлении результатами деятельности. Каждая из четырех моделей компетенций ведет к различным подходам планирования, организации и управления персоналом.

Необходимо различать понятия Компетенция и Компетентность. БСЭ так разграничивает эти понятия. *Компетенция* – совокупность полномочий (прав и обязанностей) какого-либо органа или должностного лица, установленная законом, уставом данного органа или другими полномочиями; в обучении – обобщенные способы учебных и профессиональных действий. *Компетентность* – обладание знаниями, позволяющими судить о чем-либо, высказывать веское, авторитетное мнение; в обучении – обобщенные знания и умения. В стандарте ИСО 9000:2000, дается *Компетентность* – выраженная способность применять свои знания и умения. Таким образом, компетенция отражает потенциальную возможность и реальную способность при решении практических задач.

Следует отметить, что понятие компетенции является общим и в какой-то мере полисемическим. Это приводит к необходимости уточнения этого понятия. В зарубежных исследованиях применяют термин «профессиональные

компетенции», который интерпретируется как: эффективное использование способностей, позволяющее осуществлять профессиональную деятельность. Рассматривая компетенции как потенциал и как способность реализации можно дать разные категорийные оценки персонала.

Применительно к *потенциалу* персонала можно выделить три категории компетенций: системные, инструментальные, межличностные.

*Системные компетенции* выражают способность к системному анализу и решению практических задач на основе системного подхода. Эти специалисты дают эффект при использовании их в аналитической работе, стратегическом планировании, при проведении сложных экспертиз, на высшем и среднем уровнях управления. *Инструментальные компетенции* выражают когнитивные способности в организации профессиональной деятельности. Они включают также методологические способности и технологические навыки. Эти специалисты дают эффект при использовании их в практической работе, оперативном планировании, на операционном уровне, а также при решении новых задач. *Межличностные компетенции* выражают индивидуальные способности (выражение чувств, отношение к критике и самокритике); социальные навыки (межличностные отношения, работа в команде, приверженность общественным и этическим ценностям). Эти специалисты дают максимальный эффект при использовании их в организационной работе, при работе с персоналом, в профсоюзной деятельности, в общественной деятельности, при разрешении конфликтов и т.д.

Применительно к *способности реализации* можно выделить три категории компетенций: базовые, специальные, интеграционные

*Базовые компетентности* раскрываются как способность решения типовых (базовых) задач в любой профессиональной деятельности. Они определяются успешностью адаптации личности в быстро меняющемся мире и проявляются в умении решать профессиональные задачи на основе использования информации, коммуникации, в том числе на иностранном языке, социально-правовых основ поведения личности в гражданском обществе.

*Специальные компетентности* раскрываются как способность решения специальных задач в определенной профессиональной области и связаны с талантом личности именно в этой области (математике, экономике, связи, маркетинге, торговле и т.д.).

*Интеграционные компетентности* раскрываются как способность решения сложных комплексных задач в нескольких областях и на междисциплинарном уровне. Интеграционные компетентности можно рассматривать как реализацию системных и инструментальных компетентностей. Совокупность компетенций влечет

повышение качества персонала и это приводит к повышению качества образования.

Более детально рассматривая аспект качества следует отметить, что Кеннет Рос в работе «Проект менеджмента качества: что, почему и как» [2] связывает в единый цикл оборудование, процессы и управление. Это отражает современную тенденцию интеграции управления, включая сферу образования.

Одной из особенностей современного образования является его выход за рамки отношения «образование – государство» [3]. Это обстоятельство все больше обуславливает применение рыночных отношений и понятий в сфере образования. Рынок стимулирует образование к развитию качества. Вступая в рыночные отношения, образование все более вынуждено вести себя по правилам рынка. В образование все шире проникают такие, технологии, как «маркетинг образования» [4], «конкурентоспособность образовательных услуг» [5], «образовательные инновации» [6], «управление персоналом учебного заведения», «управление качеством» [7], «информационные технологии управления» [8] и т.д.

Конкурентоспособность персонала вуза определяется комплексом характеристик, выражающих его выгодные отличия от характеристик персонала других вузов. Среди обстоятельств, продиктованных рынком, и оказывающих свое влияние на образование, существует понятие конкурентоспособности персонала [9]. Проблема оценки конкурентоспособности персонала тесно связана с развитием организацией интеллектуального капитала [10].

Организация интеллектуального капитала зависит от качества управления персоналом. Управление персоналом в сфере образования рассматривается в настоящее время как область знания, имеющая свои концепции, методологию и терминологию, как самостоятельное направление работ, которое сформировалось в рамках общей теории управления. Сегодня можно констатировать появление нового направления в менеджменте – менеджмент персоналом в сфере образования. Управление персоналом в сфере образования широко использует информационные технологии.

Персонал вуза является наиболее существенным и значимым ресурсом, обеспечивающим высокий уровень знаний студентов. Его квалификация и конкурентоспособность, владение приемами коммуникации – обеспечивают высокое качество знаний будущих специалистов.

Конкурентоспособность персонала вуза отражает качество образования и эффективность управления человеческими ресурсами [11]. Управление человеческими ресурсами рассматривается в современном образовании как управление важнейшим ресурсом, определяющим успех деятельности высшего учебного заве-

дения. Оно состоит в оптимальном согласовании интересов работников и работодателя, обеспечении условий труда сотрудников и достижение высоких результатов функционирования вуза.

Управление человеческими ресурсами не тождественно управлению кадрами. Необходимо различать управление кадрами и управление человеческими ресурсами.

**Кадры** (англ. Staff) – штатный состав квалифицированных работников организации. Состав кадров вуза включает различные группы: административно-управленческую, педагогическую, научную, учебно-вспомогательную, хозяйственную, медицинскую. Это понятие отражает номенклатурную составляющую вуза в аспекте соответствия трудовых ресурсов номенклатуре должностей. В каждом вузе есть отдел кадров – подразделение, выполняющее, как правило, функцию кадрового учета. Автоматизация этого процесса направлена на учет и движение кадров.

Кадровый учет это формальная процедура, не отражающая инновационность персонала, конкурентоспособность персонала и не определяющая взаимосвязь между качеством образования и персоналом.

**Персонал организации** (англ. Personnel) – совокупность физических лиц, состоящих с организацией как юридическим лицом в отношениях, регулируемых договором найма. Этот термин отражает правовую сторону работников вуза и отражает динамику. В англоязычных странах привычным является использование термина "персонал" (personnel) и производных на основе этого корня, которые в русском языке зачастую выражаются понятием «кадры»: «управление персоналом» (personnel management), "кадровая администрация" (personnel administration), "кадровые и производственные отношения" (personnel and industrial relations) и пр.

Между *кадровым учетом* и *управлением персоналом* такое же различие как между бухгалтерским учетом и управленческим учетом. Это определяет различие в программных средствах при реализации этих подсистем. Управление персоналом базируется на распределенной схеме и может использовать сетевые технологии более широко, чем при учете кадров.

Управление персоналом (англ. Personnel Management) – совокупность мер, направленных на формирование и совершенствование трудовых ресурсов, включая социальные факторы, которые при кадровом учете не принимают во внимание должным образом. В функциональном отношении под управлением персоналом понимаются все задачи и решения, связанные с работой в области кадров (например, подбор кадров, их использование, повышение квалификации, оплата труда, увольнение (высвобождение) кадров и др.).

В организационном отношении этим понятием охватываются все лица и институты, несущие

ответственность за работу с кадрами (например, руководящие лица, отдел кадров, производственные советы, профсоюзы).

Управление персоналом это формальная процедура, отражающая некоторые социальные факторы, но не отражающая инновационность персонала, конкурентоспособность персонала и не определяющая взаимосвязь между качеством образования и персоналом

**Человеческие ресурсы** (англ. Human Resources) – это персонал + человеческий потенциал (компетенция, опыт, интеллект, способность к постоянному совершенствованию и развитию). Человеческие ресурсы рассматриваются наряду с другими ресурсами организации. Для человеческих ресурсов приобретает значение не только квалификационные характеристики работников, но и интеллектуальный потенциал. Управление человеческими ресурсами включает (в отличие от управления кадрами) социальные факторы и факторы оценки интеллектуальной составляющей (в отличие от управления кадрами и управления персоналом), включая компетенции.

Поэтому зарубежные вузы используют технологии «Управления человеческими ресурсами» (Human Resource Management – HRM), которые охватывает полный комплекс проблем персонала. В управлении используют «Системы управления человеческими ресурсами» (HRMS), когда речь идет об информационном обеспечении деятельности вуза в данной области. В этом случае термин "управление персоналом" в большей мере относится к оперативной работе вуза с кадрами.

Управление человеческими ресурсами – комплекс технологий, которые в первую очередь оценивают интеллектуальный капитал, конкурентоспособность, компетентность и качество образования получаемое учащимися. Именно поэтому эта технология служит основой в зарубежных вузах. Недостаток этой технологии – неоднозначность. Каждый вуз «как может» реализует такую технологию. Это многообразие затрудняет или исключает контроль со стороны государства, что приводит к исключению такой технологии в Российском образовании фактически.

Конкурентоспособность в своей основе использует методы сравнения. Одним из таких методов является коррелятивный подход. Коррелятивный подход [11] позволяет сравнивать не отдельные факторы, а попарно связанные факторы, что делает более объективной сравнительную оценку. Коррелятивный подход как инструмент управления персоналом позволяет находить не только различия, но и сходства. То есть парные корреляты позволяют более объективно находить различия и сходства и тем самым создавать группы ранжирования или толерантности.

Конкурентоспособность, по Портеру [12], отражает продуктивность использования ресурсов. Поэтому технология управления человеческими ресурсами дает синергетический эффект и обеспечивает конкурентоспособность персонала. Именно управление человеческими ресурсами обеспечивает конкурентоспособность персонала. Под *конкурентоспособностью персонала* можно понимать эффективность управления персоналом, которая обеспечивает конкурентоспособность вуза.

Конкурентоспособность персонала включает: конкурентоспособность коллектива, обусловленную эмерджентностью коллектива как системы и управление талантами.

Конкурентоспособность персонала вуза определяется способностью осуществлять деятельность в условиях рыночных отношений и является средством выживания в конкурентной борьбе. Конкурентоспособность неразрывно связана с инновационностью [13], направленной на использование результатов научных исследований и разработок с целью получения нового или усовершенствованного образовательного продукта или способа обучения.

По Портеру [12], конкурентоспособность не является имманентным качеством. Конкурентоспособность может быть оценена в сравнении с конкурентами. Но поскольку конкуренты развиваются, конкурентоспособность требует поддержки и повышения.

Компетенции персонала находят отражение в прямых и косвенных признаках качества образования. Одним из признаков качества образования может служить сходимость образовательных технологий [14]

Сходимость может зависеть от метода обучения. В этом случае говорят о методической

сходимости результатов обучения. Например, презентационный метод обучения основан на чтении лекций с использованием презентации. Мультимедийный метод обучения основан в большей степени на применении мультимедиа учебных средств и в меньшей мере на чтении лекций преподавателем.

Использование ключевых показателей позволяет дать оценку информационной ситуации и оценки результатов образования. При этом возникают разные оценки сходимости результата образовательной деятельности. Сходимость обучения отдельного учащегося, сходимость обучения в целом по данному предмету у преподавателя. Сходимость обучения по специальности у разных преподавателей. Сходимость обучения в вузе

Совокупность этих оценок позволяет оценить качество получаемого образования и результативность. Для этого надо вводить модели сходимости. Основная задача, при моделировании сходимости — это моделирование связей категорий «данные», «информация», «информационные ресурсы», «знания» [15]. Родственным коррелятом для «сходимости результатов обучения» является «качество образования». Поэтому оценка сходимости результатов обучения дает инструмент повышения результативности образования и его качества. Причиной сходимости результатов образования являются компетенции персонала.

**Выводы.** Компетенции персонала являются важным ресурсом выживания вуза и повышения качества образования. Таким образом, выявление соответствующих потенциальных компетенции персонала и развитие компетенций в реализации повышает интеллектуальный потенциал предприятия, повышает качество образования.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Глоссарий терминов рынка труда, разработки стандартов образовательных программ и учебных планов. Европейский фонд образования. ЕФО, 1997. – 160 с.
2. Kenneth Rose Project quality management: what, why and how. – J. Ross Publishing Inc. 2010 – 192 p.
3. Гусаковский М.А. Инновационная образовательная программа университета и система качества // сб. Межд. научно-практической конференции «Управление качеством высшего образования в условиях перехода к двухступенчатой системе подготовки кадров»: Минск, 6-7 июня 2007 г. – Мн.: БГУ, 2007. – С. 44-48.
4. Савиных В.П., Цветков В.Я. Маркетинг образовательных услуг // Геодезия и аэрофотосъемка, 2007. – №4. – С. 169-176.
5. Ожерельева Т.А. Особенности развития маркетинга образовательных услуг // Международный журнал экспериментального образования, 2013. – №3. – С.113-115.
6. Цветков В.Я., Оболяева Н.М., Романов И.А. Особенности образовательных инноваций // Дистанционное и виртуальное обучение, 2012. – №08. – С.53-58.
7. Оболяева Н.М. Информационное управление качеством образования // Дистанционное и виртуальное обучение, 2012. – №12. – С.58-62.
8. Цветков В.Я. Информационное управление. – LAP LAMBERT Academic Publishing GmbH & Co. KG, Saarbrücken, Germany, 2012. – 201 с.
9. Цветков В.Я., Пушкарева К.А. Компетенции и конкурентоспособность персонала // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований, 2010. – №1. – С.85-86.
10. Соловьёв И.В. Анализ некоторых тенденций развития образования // Управление образованием: теория и практика, 2013. – №1. – С.10-16.
11. Цветков В.Я., Оболяева Н.М. Использование коррелятивного подхода для управления персоналом учебного заведения // Дистанционное и виртуальное обучение, 2011. – №8(50). – С.4- 9.
12. Портер М.Е. Конкурентное преимущество. Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость / Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2008. – 720 с.
13. Цветков В.Я., Омельченко А.С. Инновация и инновационный процесс как сложная система // Качество, инновации, образование, 2006. – №2. – С.11-14.

14. Кудж С.А., Соловьев И.В., Цветков В.Я. Сходимость как образовательная категория // Дистанционное и виртуальное обучение, 2013. – №11. – С.10-15.
15. Соловьев И.В., Цветков В.Я. О содержании и взаимосвязях категорий «информация», «информационные ресурсы», «знания» // Дистанционное и виртуальное обучение, 2011. – №6. – С.11-21.

#### REFERENCES

1. Glossarii terminov rynka truda, razrabotki standartov obrazovatel'nykh programm i uchebnykh planov. Evropeiskii fond obrazovaniia [Glossary of the labor market, the development of standards of educational programs and curricula. European Training Foundation]. 1997. 160 p.
2. Kenneth Rose. Project quality management: what, why and how. – J. Ross Publishing Inc. 2010 – 192 p.
3. Gusakovskii M.A. *Innovatsionnaia obrazovatel'naia programma universiteta i sistema kachestva. Sb. Mezhd. nauchno-prakticheskoi konferentsii «Upravlenie kachestvom vysshego obrazovaniia v usloviakh perekhoda k dvukhstupenchatoi sisteme podgotovki kadrov»: Minsk, 6-7 iunija 2007 g.* [Innovative educational program of the University and the quality system. International scientific and practical conference "Quality Management of Higher Education in the transition to a two-stage training system" in Minsk, 6-7 June 2007]. Minsk, BGU, 2007, pp.44-48.
4. Savinykh V.P., Tsvetkov V.Ia. Marketing of educational services. *Geodeziia i aerofotos"emka - Geodesy and aerial photography*, 2007, no.4, pp.169-176 (in Russian).
5. Ozherel'eva T.A. Features of the development of educational services marketing. *Mezhdunarodnyi zhurnal eksperimental'nogo obrazovaniia - International Journal of Experimental Education*, 2013, no.3, pp.113-115 (in Russian).
6. Tsvetkov V.Ia., Oboliaeva N.M., Romanov I.A. Features of educational innovation. *Distsionnoe i virtual'noe obuchenie - Distance and virtual learning*, 2012, no.08, pp.53-58 (in Russian).
7. Oboliaeva N.M. Informatsionnoe upravlenie kachestvom obrazovaniia [Information Quality Management Education]. *Distsionnoe i virtual'noe obuchenie - Distance and virtual learning*, 2012, no.12, pp.58-62 (in Russian).
8. Tsvetkov V.Ia. *Informatsionnoe upravlenie* [Information management]. Germany, LAP LAMBERT Academic Publishing GmbH & Co. KG, Saarbrücken, 2012. 201 p.
9. Tsvetkov V.Ia., Pushkareva K.A. Competence and competitiveness of Staff. *Mezhdunarodnyi zhurnal prikladnykh i fundamental'nykh issledovaniy - International Journal of Applied and Basic Research*, 2010, no.1, pp.85-86 (in Russian).
10. Solov'ev I.V. Analysis of some trends in the development of education. *Upravlenie obrazovaniem: teoriia i praktika - Education Management: Theory and Practice*, 2013, no.1, pp.10-16 (in Russian).
11. Tsvetkov V.Ia., Oboliaeva N.M. Using correlative approach to personnel management institution. *Distsionnoe i virtual'noe obuchenie - Distance and virtual learning*, 2011, no.8(50), pp.4-9 (in Russian).
12. Porter M.E. *Konkurentnoe preimushchestvo. Kak dostich' vysokogo rezul'tata i obespechit' ego ustoichivost' / Per. s angl.* [Competitive advantage. How to achieve high results and ensure its sustainability / Translate from English]. Moscow, Al'pina Publisher, 2008. 720 p.
13. Tsvetkov V.Ia., Omel'chenko A.S. Innovation and the innovation process as a complex system. *Kachestvo, innovatsii, obrazovanie - Quality, innovation, education*, 2006, no.2, pp.11-14 (in Russian).
14. Kudzh S.A., Solov'ev I.V., Tsvetkov V.Ia. Convergence as an educational category. *Distsionnoe i virtual'noe obuchenie - Distance and virtual learning*, 2013, no.11, pp.10-15. (in Russian).
15. Solov'ev I.V., Tsvetkov V.Ia. On the content and links of the categories of "information", "information resources", "knowledge". *Distsionnoe i virtual'noe obuchenie - Distance and virtual learning*, 2011, no.6, pp.11-21 (in Russian).

#### Информация об авторе

Пушкарева Кристина Анатольевна  
(Россия, Москва)

Доцент, кандидат экономических наук.  
Директор Центра интенсивной подготовки и профессиональной ориентации. Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации.  
E-mail: kris.pushckareva@yandex.ru

#### Information about the author

Pushkareva Kristina Anatol'evna  
(Russia, Moscow)

Associate Professor, PhD in Economics.  
Director of the Center for intensive training and professional orientation.  
The Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration.  
E-mail: kris.pushckareva@yandex.ru