

Научная статья
 УДК 331.5
 EDN KHDTOF
 DOI 10.17150/2500-2759.2023.33(3).508-517



ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА — ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

В.Г. Былков, А.В. Кузьмина

Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация

Информация о статье

Дата поступления
 17 апреля 2023 г.

Дата принятия к печати
 26 октября 2023 г.

Дата онлайн-размещения
 26 октября 2023 г.

Ключевые слова

Развитие персонала; уровень развития работников; инновационные методы развития; обучение персонала; конкурентоспособность

Аннотация

Для организаций, которые функционируют на рынке товаров и услуг, главной целью является неуклонное повышение конкурентоспособности. Достижение поставленных целей и задач возможно на основе профессионального развития персонала. Это обусловлено важнейшей ролью человеческого фактора в повышении эффективности производства. В статье представлены результаты исследования, свидетельствующего о возможностях повышения конкурентоспособности в процессе перехода на инновационное развитие персонала. Дана характеристика существующей системы развития персонала. Доказана взаимосвязь обучения и развития персонала, а также конкурентоспособности организаций сферы услуг. Определены условия готовности к развитию специалистов в зависимости от степени конкурентоспособности организации. Установлено, что увеличение масштабов и новизны программ обучения персонала повышает конкурентные позиции учреждения на рынке. Предопределены направления обучения как условия роста конкурентоспособности. Выявлены параметры конкурентоспособности, которые изменяются в процессе развития персонала. Подтверждено, что для объективной оценки инновационности развития персонала следует учитывать возможности применения современных методов. Представленные выводы могут быть использованы специалистами по управлению персоналом предприятий и организаций сферы услуг.

Original article

PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF PERSONNEL IS THE BASIS FOR IMPROVING THE COMPETITIVENESS OF SERVICE SECTOR ORGANIZATIONS

Vladimir G. Bylkov, Anastasia V. Kuzmina

Baikal State University, Irkutsk, the Russian Federation

Article info

Received
 April 17, 2023

Accepted
 October 26, 2023

Available online
 October 26, 2023

Keywords

Personnel development; employee development level; innovative development methods; personnel training; competitiveness

Abstract

For organizations that operate in the market of goods and services, the main goal is to steadily increase competitiveness. Achievement of the set goals and objectives is possible on the basis of professional development of personnel. This is due to the crucial role of the human factor in improving production efficiency. The article presents the results of a study indicating the possibilities of increasing competitiveness in the process of transition to innovative personnel development. The characteristic of the existing personnel development system is given. The interrelation of personnel training and development, as well as the competitiveness of service sector organizations is proved. The conditions of readiness for the development of specialists are determined depending on the degree of competitiveness of the organization. It is established that the increase in the scale and novelty of

personnel training programs increase the competitive position of the institution in the market. The directions of training are predetermined as conditions for the growth of competitiveness. The parameters of competitiveness that change in the process of personnel development are revealed. It is confirmed that for an objective assessment of the innovativeness of personnel development, it is necessary to take into account the possibilities of using modern methods. The presented conclusions can be used by specialists in personnel management of enterprises and organizations in the service sector.

Введение

Конкурентоспособность является интегральным индикатором функционирования предприятий и организаций. Среди важнейших факторов повышения данного критерия выделяется человеческий фактор. Особая роль характеристик персонала в повышении конкурентоспособности наиболее весома в организациях сферы услуг. В этой связи достижение поставленных целей невозможно без постоянного инновационного развития персонала.

Современная ситуация свидетельствует о процессе формирования работника нового типа. Успешный сотрудник должен обладать не только высокой профессиональной компетентностью, но и общей эрудицией, стратегическим мышлением, технической грамотностью, творчески относиться к труду, быть предприимчивым, владеть основами самоменеджмента, быть готовым постоянно меняться вместе с организацией. Это может быть достигнуто только за счет развития персонала.

Вместе с этим в современной практике деятельности отечественных организаций в качестве основного направления развития персонала используется только его обучение. Однако процесс развития персонала в настоящее время включает в себя, помимо обучения сотрудников, также разработку и внедрение стратегии развития персонала, прогнозирование потребности в кадрах, планирование деловой карьеры, ротацию, работу с кадровым резервом и организацию процесса адаптации новых сотрудников для повышения конкурентоспособности организации. Это обуславливает высокую актуальность темы исследования.

Цель исследования состоит в выявлении взаимозависимости конкурентоспособности организаций сферы услуг от степени развития персонала.

Научная новизна заключается в том, что для достижения поставленной цели установлены параметры конкурентоспособности организаций, зависящие от уровня развития персонала; определены направления удов-

летворенности развитием персонала; выявлены изменения конкурентоспособности под действием развития персонала.

Гипотеза исследования основана на том, что уровень конкурентоспособности любой организационной единицы, особенно в сфере услуг, зависит от степени развития персонала. Достигнутый уровень волатильности данного критерия обусловлен многими факторами объективного и субъективного характера. Выявление такого набора факторов позволит определить критические позиции относительно конкурентоспособности на рынке товаров и услуг.

Эмпирической базой для формулирования выводов настоящего исследования стали материалы оценки взаимосвязи развития персонала и конкурентоспособности организации на рынке медико-косметологических услуг г. Иркутска.

Методология исследования

Система развития персонала предполагает особое воздействие на бизнес. Необходимо спланировать и разработать не только обучение персонала, но и инновационные методы работы с ним на достижение общих целей компании. Особенно это предопределяется в условиях актуализации положения молодых специалистов на рынке труда, поскольку именно эта категория формирует основную часть организаций [1]. Сосредоточение внимания на технологических процессах бизнеса обеспечивает возможность оценить эффект от обучения и развития работников с точки зрения достижения высоких показателей конкурентоспособности [2].

Конкурентоспособность организации представляет собой характеристику ее развития по сравнению с конкурентами в отношении удовлетворения потребителей и эффективности ее деятельности, которая характеризуется системой социальных и экономических показателей. Для оценки достигнутой конкурентоспособности могут использоваться самые различные методы: матричные, методы на основе оценки конкурентоспособности продукта, теории эффективной

конкуренции, рейтинговая оценка компании, определение рыночной доли, сравнительный анализ конкурентов и др. Каждый из данных методов обладает определенными преимуществами и недостатками.

Наиболее оптимальным представляется сочетание различных из рассмотренных методов в зависимости от специфики отрасли и деятельности компании. Факторы обеспечения конкурентоспособности организации определяются ключевыми параметрами рыночного успеха деятельности экономического субъекта, из которых можно выделить не только текущее и перспективное финансовое положение организации, но и наличие передовых технологий работы и обслуживания покупателей и заказчиков, обеспеченность трудовыми ресурсами приемлемого качественного и количественного состава [3].

В научной литературе часто отмечается, что персонал любой организации составляет основу ее функционирования, эффективность труда которого оказывает прямое влияние на конкурентоспособность экономического субъекта [4, с. 291]. Это означает, что наблюдается прямая зависимость между процессами развития персонала и формирования устойчивой конкурентной среды в организации.

На практике существует несколько основных подходов к управлению развитием персонала. Первый подход — традиционный — реализуется в виде модели вертикаль-

ного продвижения сотрудников. Цель такого развития — подготовка перспективных сотрудников к занятию руководящих должностей [5, с. 49].

Можно выделить определенную модель личностного роста персонала, которая ориентируется на формирование успешной карьеры (рис.1). При этом подготовка направлена на выявление и оценку организационных способностей и развитие лидерского потенциала. Модель предполагает расширение знаний и навыков, необходимых для выполнения управленческих функций. В основе этой модели развития лежит работа с кадровым резервом.

Базируясь на создании и реализации индивидуальных планов развития (ИПР) и карьеры (ИПК), можно усилить конкурентные преимущества работников. В конечном счете возможности кадрового продвижения служат мощным стимулом профессионального и личностного развития каждого сотрудника коллектива. Широкое распространение данной модели отмечено в работах, где указывается, с одной стороны, предпочтительность, а с другой — ее ограниченность [6]. Данная модель может быть использована в высоко интегрированных и разнообразных типах управленческих структур.

Как правило, такой подход реализуется на крупных и средних предприятиях и организациях. В малом бизнесе перспективы использования данной стратегии развития пер-

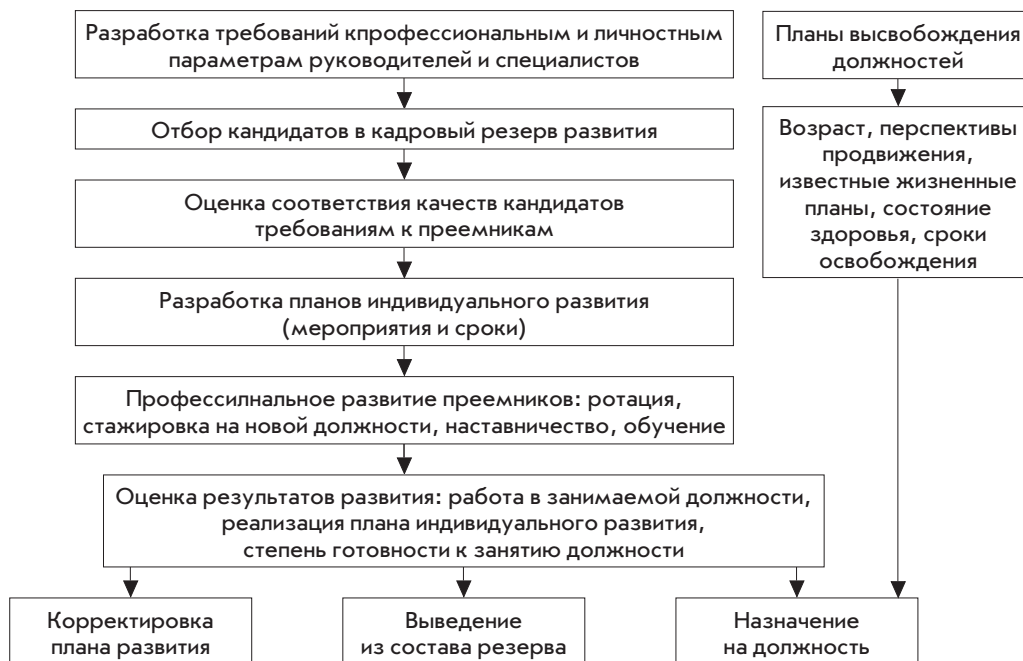


Рис. 1. Модель профессионального развития персонала с ориентацией на должностной рост

сонала крайне ограничены в силу отсутствия соответствующих структурных позиций.

В этом случае используется второй подход, который ориентирован на развитие компетенции работников без обязательного изменения должностного статуса. Такой вариант предполагает организационное развитие компетентности сотрудников с целью повышения эффективности трудовой деятельности (рис. 2). Данный подход к развитию персонала базируется на гибких программах подготовки работников, которые создаются под конкретные задачи организации. Большинство фирм — от крупных до совсем небольших — используют гибкое обучение как необходимый элемент организационного развития [7].

Следующий подход к развитию персонала организации находит выражение в теориях и практике создания саморазвивающихся организаций (рис. 3). Концепция состоит в том, что в организации возможно создание механизма, «запускающего» и поддерживающего процессы саморазвития. Основные принципы здесь — ориентация на лидерство, командную работу, соревновательность, партнерство. Несмотря на очевидную сложность реализации данного подхода, в мировой и отечественной практике уже накоплен опыт построения организаций такого типа. При этом развитие персонала носит инновационный характер [8]. Это обусловлено использованием в современных условиях различных инструментов для автоматизации обучения в рамках содействия профессиональному развитию персонала. Такая автоматизация, как правило, проводится по следующим направлениям:

– вебинарные платформы — интернет-порталы для проведения различных конференций среди работников, вебинаров и

обучающих тренингов отдельной отрасли или организации, на которой происходит обмен опытом и получение новых практических знаний в различных областях профессиональной деятельности;

– конструкторы тестов используются для того, чтобы проверить уровень знаний сотрудников компании, определить эффективность пройденного ими обучения и по возможности выявить направления профессионального развития;

– чат-боты автоматически или по заранее составленному расписанию выполняют запрограммированные действия — рассылка сообщений, общение со студентами, помощь при регистрации на вебинар или курс, напоминание о предстоящих событиях и др.;

– системы дистанционного обучения.

На вебинарных платформах работники делятся своими знаниями и подкрепляют свои данные презентациями, видеороликами, таблицами, графиками и другими медиафайлами для большей наглядности. На вебинаре спикер взаимодействует с аудиторией в режиме реального времени. Он может общаться с участниками, отвечать на их вопросы и комментарии. Все, кто не успел на онлайн-трансляцию, имеют возможность посмотреть мероприятие в записи. Часто чат-боты выполняют роль методиста. Благодаря прописанному сценарию, они поддерживают конструктивный диалог «24/7», помогают решить возникшую во время обучения проблему и ответить на организационные вопросы.

Система дистанционного обучения, по сути, объединяет все перечисленные инструменты, это и теория, и практика, и оценка знаний. Подобные сервисы подходят как для интенсивного обучения, так и для длительного курса. Современные системы дистанци-

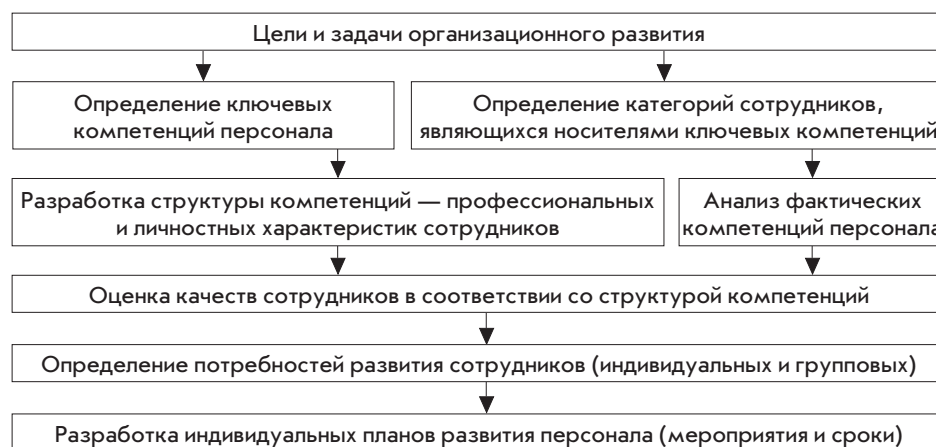


Рис. 2. Модель развития персонала организации с ориентацией на ключевые компетенции

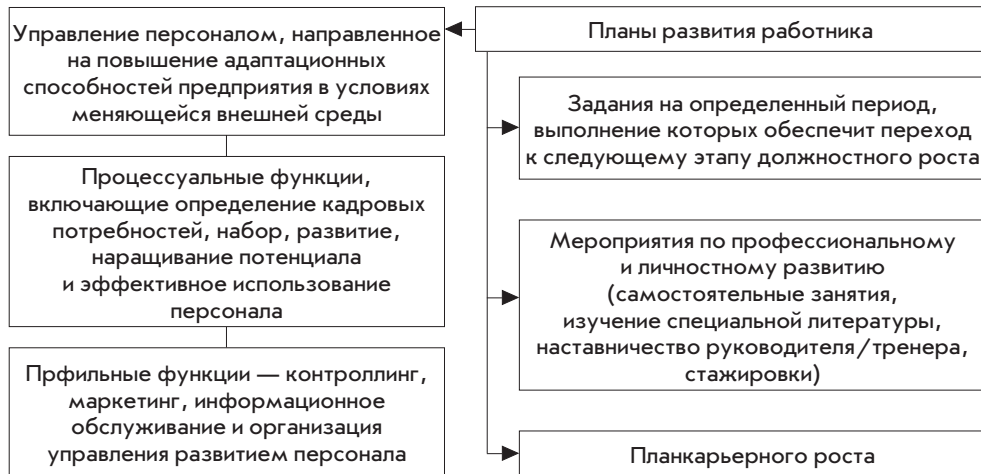


Рис. 3. Модель развития персонала на основе создания саморазвивающихся организаций

онного обучения позволяют проводить вебинары, тесты, опросы и даже моделировать реальные ситуации для отработки навыков не в теории, а на практике (рис. 4).

Существует два аспекта, на которые следует обратить внимание при организации работы по развитию персонала: в компании должны быть созданы все условия для профессионального роста сотрудников и стимулирования персонала в его желании работать над собой и своим развитием. Поэтому следует ориентироваться на использование подходов к управлению развитием персонала в направлении должностного роста, формирования ключевых компетенций и создания саморазвивающихся организаций. Для профессионального развития работников в современных условиях в передовых зарубежных и отечественных компаниях применяются инновационные направления: метод конкретных ситуаций, обучение по методу *secondment*, *buddying*, виртуальное обучение, управление талантами, дистанционное обучение, тренинг, коучинг, управление персоналом по модели компетенций, геймификация, плейбэк и др.

Таким образом, для выбора приоритетного подхода в развитии персонала представляется вполне закономерным изучение степени ориентирования на комплексном внедрении инновационных технологий обучения сотрудников [9].

Результаты исследования

Как правило, оценка конкурентоспособности основана на проведении комплексного мониторинга [10]. В целях определения роли развития персонала в конкурентной ситуации на рынке медико-косметологических услуг г. Иркутска необходимо провести позиционирование организации по приоритетным направлениям. Следует выявить факторы, характеризующие достижение высокой конкурентоспособности организации на рынке. Наиболее оптимальным подходом в данном случае является использование экспертного метода для расчета интегрального показателя конкурентоспособности организации и ее основных конкурентов. Это позволяет провести сравнение рассматриваемой компании с ее конкурентами по ключевым факторам успеха. В процессе исследования в качестве

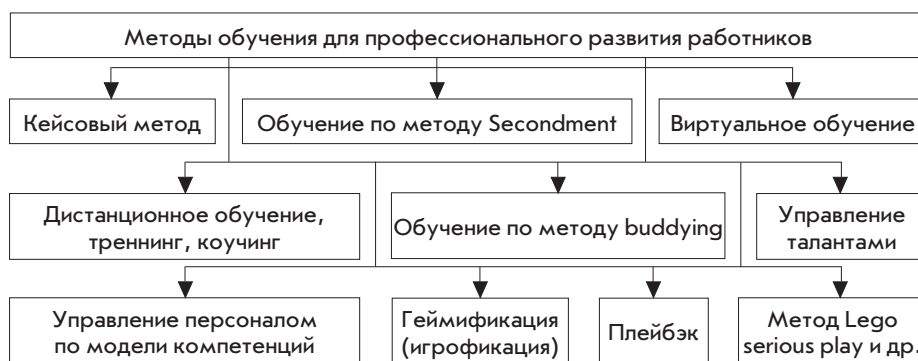


Рис. 4. Инновационные направления профессионального развития работников

экспертов выступали 13 специалистов: руководители организаций (3) менеджеры по маркетингу (5) и рекламе (5).

Как показала экспертная оценка, основными конкурентами организации, являются: клиника косметологии № 1, косметологическая клиника № 2, косметологическая клиника № 3, центр эстетической косметологии № 4 и центр косметологии № 5. Оценка конкурентоспособности организации и ее конкурентов проведена экспертами по шкале от 1 до 5 баллов, где 1 балл — наихудшая оценка фактора конкурентоспособности, а 5 баллов — наилучшая оценка (табл. 1). Исходя из проведенной оценки конкурентоспособности, ее наилучшая взвешенная оценка в размере 4,43 балла дана компании № 2 за счет достаточного развития таких факторов ключевого успеха косметологической клиники, как квалификация персонала, местонахождение и предлагаемый ассортимент услуг. На четвертое место по конкурентоспособности пришлись данные исследуемой нами организации с баллом 4,12. Это обусловлено несколькими причинами. Во-первых, данные показывают, что эксперты определили самый высокий весовой коэффициент по категориям «качество обслуживания» (0,16) и «квалификация персонала» (0,22), что свидетельствует о важности этих параметров в формировании конкурентоспособности организации. Во-вторых, наблюдается низкий уровень достигнутых параметров, зависящих от персонала.

Следует отметить, что изучаемая организация уступает конкурентам по таким факторам, как качество обслуживания, квалификация персонала, ассортимент услуг и недостаточно высокая известность на рынке г. Иркутска.

Профессиональное развитие персонала медицинской клиники выступает одной из основных задач деятельности в области

косметологии и здравоохранения в целом с целью эффективного выполнения их функций на основе реализации социальной политики и направлений использования человеческого капитала в организации.

Профессиональное развитие в рамках текущей должности и профессии персонала в организации направлено на приобретение, поддержание и повышение уровня профессиональных компетенций, необходимых для надлежащего исполнения работником своих обязанностей на занимаемой должности.

Профессиональное развитие персонала организации осуществляется в отношении врачей-косметологов на регулярной основе с момента трудоустройства в клинику и включает в себя профессиональное развитие в рамках текущей должности и профессии, а также переподготовку для работы на новой должности. Практика обучения персонала свидетельствует о ограниченности форм и методов, что снижает общие параметры эффективности.

Казалось бы, в организации ведется вполне целенаправленная работа по обучению персонала, но без ориентации на повышенные требования, предъявляемые рынком медико-косметологических услуг. Это означает, что в организации развитие персонала должно осуществляться на комплексной основе. Причем при разработке программы развития персонала следует учитывать личностные установки и предпочтения сотрудников.

Для оценки удовлетворенности работников профессиональным развитием в организации использована методика Спектора, которая включает в себя 36 вопросов [11]. Опрос проводился в электронной форме с целью соблюдения санитарно-эпидемиологических требований. Всего было опрошено 50 чел. Среди опрошенных 8 человек — руководители и 42 — специалисты организации.

Таблица 1

Оценка конкурентоспособности ООО «Эстетика Мед» и его основных конкурентов, баллы

Фактор конкурентоспособности	Вес	Оценка / взвешенная оценка					
		Эстетика Мед	Клиника № 1	Клиника № 2	Клиника № 3	Центр № 4	Центр № 5
Качество обслуживания	0,16	4 / 0,64	4 / 0,64	3 / 0,48	5 / 0,80	4 / 0,64	4 / 0,64
Квалификация персонала	0,22	3 / 0,66	5 / 1,10	5 / 1,10	5 / 1,10	4 / 0,88	3 / 0,66
Местонахождение	0,07	5 / 0,35	5 / 0,35	5 / 0,35	4 / 0,28	5 / 0,35	4 / 0,28
Ценовая политика	0,14	5 / 0,70	4 / 0,56	5 / 0,70	3 / 0,42	4 / 0,56	5 / 0,70
Ассортимент услуг	0,14	4 / 0,56	5 / 0,70	5 / 0,70	5 / 0,70	4 / 0,56	4 / 0,56
Время работы	0,13	5 / 0,65	4 / 0,52	4 / 0,52	4 / 0,52	4 / 0,52	3 / 0,39
Имидж	0,14	4 / 0,56	4 / 0,56	4 / 0,56	4 / 0,56	4 / 0,56	4 / 0,56
<i>Итого</i>	1,0	30 / 4,12	31 / 4,43	31 / 4,41	30 / 4,38	29 / 4,07	27 / 3,79

Для оценки высказываний использовался шестибалльный формат выбора ответов: 1 балл — «совершенно не согласен», 6 баллов — «совершенно согласен». Обработка производилась для каждой подшкалы отдельно усреднением ответов на соответствующие пункты. Общая оценка удовлетворенности рассчитана путем усреднения всех пунктов опросника.

Результаты опроса работников позволили определить средний балл их удовлетворенности — 3,31 из максимальных 6 баллов, что можно оценить как среднюю удовлетворенность. В целом работники отметили, что не в полной мере настроены на перспективы повышения в должности при работе в организации, а также ими дана недостаточная собственная оценка возможностей продвижения непосредственно при работе в данной компании. Основная часть опрошенных — лица в возрасте 20–35 лет. Именно эти возрастные группы являются наиболее «привлекательными» для объективной оценки удовлетворенности профессиональным развитием персонала [12]. Оценка успехов профессионального развития сотрудников приведена в табл. 2

Большинство опрошенных работников (62 %) отметили, что могут скорее успешно оценить свое текущее профессиональное развитие, 16 % — совершенно успешно. При этом в определенной мере неуспешно свое профессиональное развитие оценили 16 % опрошенных, а полностью неуспешным — 6 %.

Таким образом, существенная часть опрошенных (22 %) ответили, что не оценивают свое профессиональное развитие при работе в организации как успешное. Это характеризуется негативной тенденцией самооценки работников с учетом тех планов профессионального развития, которые у них имелись или установлены в настоящее время.

Развитие персонала в организации должно ориентироваться на постоянное повышение личностного уровня компетенций, расширение зон и усиление траекторий саморазвивающейся организации.

Рассматривая оценку сотрудниками достижения своих профессиональных планов при работе в организации, следует отметить ее существенное отличие в зависимости от имеющегося трудового стажа, что вполне закономерно. Менее опытные работники указали, что пока не добились своих профессиональных целей и планов в настоящее время. Это отметили шесть сотрудников из девяти с опытом работы до 1 года до 3 лет. Более опытные специалисты, напротив, указали, что реализовали свои планы — четверо сотрудников со стажем работы свыше десяти лет. Также следует отметить тенденции небольшого количества реализованных планов в области профессионального развития части работников — добились одной цели двое сотрудников с опытом работы в организации от пяти до десяти лет.

Большинство работников (38 %) удовлетворены своим профессиональным развитием в компании. Обратной позиции придерживаются 62 % опрошенных, из которых 30 % скорее не удовлетворены. Средняя оценка удовлетворенности всех сотрудников профессиональным развитием составила 3,72 балла, что находится в границах ответов между «скорее не удовлетворен» и «скорее удовлетворен». Это говорит о том, что основная часть работников в большей мере удовлетворена, но имеются лица, которые не удовлетворены данным аспектом управления персоналом.

Наименьший уровень удовлетворенности следует отметить по менее опытным сотрудникам, а наибольший — по персоналу с опытом работы больше десяти лет. Так, средняя оценка удовлетворенности профессиональ-

Таблица 2
Результаты опроса работников на удовлетворенность профессиональным развитием

Вопрос опросника Спектора	Количество ответов в соответствии с баллами						Среднее
	1	2	3	4	5	6	
В этой организации у меня практически нет шансов получить повышение	15	30	0	1	3	1	5,00
Те, кто хорошо справляются со своей работой, имеют реальные шансы на повышение	7	6	9	10	13	5	3,62
Шансы продвинуться по карьерной лестнице здесь не хуже, чем в других местах	21	17	6	3	1	2	2,04
Если я захочу, у меня есть реальные возможности продвинуться по службе	14	11	17	2	3	3	2,56
<i>Итого</i>							3,31

ным развитием персонала с опытом работы от года до трех лет составила 3 балла, что указывает на их неудовлетворенность. Лица, которые работают в организации больше пяти лет, удовлетворены своим профессиональным развитием в организации.

В ходе опроса работникам также предлагалось ответить на вопрос о трудностях их профессионального развития (табл. 3).

Основной трудностью, которая мешает профессиональному развитию, является отсутствие времени для дополнительного обучения в связи с загруженностью по основному месту работы (40 %). Также в качестве важных затруднений работники указали недостаток денежных средств для обучения (22 %) и отсутствие, по их мнению, перспектив развития на занимаемой должности (12 %).

В организации сложилась система развития персонала, не отвечающая требованиям имеющегося конкурентного рынка услуг. Поэтому в качестве рекомендаций можно обозначить несколько направлений.

Во-первых, предлагается модернизация профессионального развития за счет использования всех типов моделей: с ориентацией на должностной рост и развитие ключевых компетенций, а также посредством создания саморазвивающейся организации.

Во-вторых, для каждого работника должна использоваться индивидуальная модель его развития с учетом личных приоритетов с обязательным составлением индивидуальных планов профессионального развития.

Это может быть достигнуто не только за счет периодического проведения опросов, но и за счет четкой сегментации персонала по сферам развития.

Реализация основных мер по совершенствованию процесса развития персонала позволит существенно повысить конкурентоспособность организации на рынке медико-косметологических услуг.

Выводы

Система профессионального развития играет важную роль для рассматриваемой клиники в обеспечении ее конкурентоспособности на рынке услуг в г. Иркутске, который характеризуется высокой конкуренцией. В этой связи после рассмотрения системы профессионального развития в компании следует дать оценку ее конкурентоспособности.

Оценка эффективности системы развития персонала для обеспечения конкурентоспособности организации позволила выявить следующие недостатки. Профессиональное развитие в компании ориентировано только на врачей без учета других специалистов (бухгалтера, менеджеров, администраторов, медсестер и др.). В качестве основного метода развития персонала используется обучение, другие методы развития работников не применяются систематически. Опрос сотрудников показал, что у многих из них нет времени для дополнительного обучения в рамках профессионального развития ввиду занятости по основному месту работы.

Результаты опроса работников на удовлетворенность профессиональным развитием показали, что они не в полной мере настроены на перспективы повышения в должности, ими также дана недостаточная собственная оценка возможностей продвижения в карьере непосредственно в этой организации. Кроме того, по итогам обучения персонала в рамках его профессионального развития не установлены индивидуальные методы оценки результативности всех видов обучения для каждого работника с учетом изученных курсов. Многие сотрудники недостаточно удовлетворены своим профессиональным развитием, несмотря на длительную работу, некоторые работники не имеют стремлений к профессиональному развитию.

Таблица 3

Трудности профессионального развития работников

Обозначенные трудности	Количество респондентов, указавших на наличие трудностей, чел.	Удельный вес в общей численности респондентов, %
Нет времени для дополнительного обучения в связи с загруженностью	20	40
Недостаток денежных средств для обучения	11	22
На моей работе не созданы все необходимые условия для этого	2	4
Не вижу перспектив развития на этой должности	6	12
У меня нет активного стремления к профессиональному развитию, в настоящее время меня все устраивает	5	10

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Былков В.Г. Особенности преобразования трудового потенциала в процессе интеграции выпускников учебных заведений на рынок труда / В.Г. Былков. — DOI 10.18334/et.8.3.111859. — EDN WOIUKW // Экономика труда. — 2021. — Т. 8, № 3. — С. 275–294.
2. Маслова В.М. Траектория обучения и развития персонала, ориентированная на стратегию организации / В.М. Маслова. — DOI 10.29030/2309-2076-2021-14-1-106-113. — EDN VMEVRX // Экономические системы. — 2021. — Т. 14, № 1 (52). — С. 106–113.
3. Лавриков В.В. Роль человеческого фактора в обеспечении конкурентоспособности и эффективности деятельности предприятий и организаций / В.В. Лавриков. — EDN VUAHRZ // Экономика и социум: современные модели развития. — 2017. — Т. 7, № 3. — С. 56–65.
4. Яббарова А.Р. Обучение персонала как основа эффективного развития гостиничного предприятия / А.Р. Яббарова. — EDN VVBBQY // Актуальные проблемы и стратегии развития сферы туризма и гостеприимства : сб. статей / под ред. Е.Ю. Никольской. — Москва, 2021. — С. 285–295.
5. Мусаева А.З. Система развития персонала организации / А.З. Мусаева, О.М. Багомедов, С.Ш. Мусаева. — DOI 10.24411/1813-3528-2018-10043. — EDN VUIGMC // Вопросы структуризации экономики. — 2018. — № 4. — С. 42–53.
6. Иванова Н.А. Управление карьерным процессом в условиях развития персонала современной организации / Н.А. Иванова. — DOI 10.14451/1.204.85. — EDN OFAFFW // Экономические науки. — 2021. — № 204. — С. 85–89.
7. Карулина Н.В. Развитие персонала как фактор повышения конкурентоспособности организации / Н.В. Карулина. — EDN DJEPLH // Актуальные исследования. — 2022. — № 10 (89). — С. 63–66.
8. Маслова В.М. Инновационный подход к системе управления персоналом / В.М. Маслова. — DOI 10.24411/2073-0454-2020-10180. — EDN CBNNQI // Вестник Московского университета МВД России. — 2020. — № 3. — С. 246–248.
9. Носырева И.Г. Оценка эффективности формирования и развития кадрового резерва с использованием функционально-стоимостного анализа / И.Г. Носырева, О.И. Маркова. — EDN BLCVZX // Global and Regional Research. — 2021. — Т. 3, № 4. — С. 175–181.
10. Шуплецов А.Ф. О периодичности мониторинга и обновлении стратегических планов развития бизнеса компании / А.Ф. Шуплецов, М.В. Матвеева, К.О. Буров. — DOI 10.17150/2411-6262.2021.12(4).14. — EDN VPNGKH // Baikal Research Journal. — 2021. — Т. 12, № 4. — С. 14.
11. Дайнеко В.В. Анализ психометрических свойств методики П. Спектора «Опросник удовлетворенности работой» / В.В. Дайнеко. — EDN OHJVUA // Психология управления персоналом и экосистема наставничества в условиях изменения технологического уклада : II международ. науч.-практ. конф., Нижний Новгород, 11–12 нояб. 2021 г. — Нижний Новгород, 2021. — С. 454–459.
12. Охотина Д.А. Геймификация как один из методов повышения эффективности обучения персонала поколения «Y» / Д.А. Охотина, И.Г. Носырева. — EDN MNQJNP // Global and Regional Research. — 2020. — Т. 2, № 3. — С. 46–54.

REFERENCES


1. Bylkov V.G. Features of the Labour Potential Transformation Amid Integration of Graduates into the Labour Market. *Ekonomika truda = Russian Journal of Labor Economics*, 2021, vol. 8, no. 3, pp. 275–294. (In Russian). EDN: WOIUKW. DOI: 10.18334/et.8.3.111859.
2. Maslova V.M. The Trajectory of Training and Development of Personnel, Focused on the Strategy of the Organization. *Ekonomicheskie sistemy = Economic Systems*, 2021, vol. 14, no. 1, pp. 106–113. (In Russian). EDN: VMEVRX. DOI: 10.29030/2309-2076-2021-14-1-106-113.
3. Lavrikov V.V. The Role of the Human Factor in Achieving Competitiveness and Efficiency of Enterprises and Organizations. *Ekonomika i sotsium: sovremennyye modeli razvitiya = Economics and Society: Contemporary Models of Development*, 2017, vol. 7, no. 3, pp. 56–65. (In Russian). EDN: VUAHRZ.
4. Yabbarova A.R. Staff Training as a Basis for Effective Development of a Hotel Enterprise. In Nikol'skaya E.Yu. (ed.). *Current problems and strategies for the development of tourism and hospitality*. Moscow, 2021, pp. 285–295. (In Russian). EDN: VVBBQY.
5. Musaeva A.Z., Bagomedov O.M., Musaeva S.Sh. The System of Personnel's Development at a Company. *Voprosy strukturizatsii ekonomiki = The Issues of Economy Structuring*, 2018, no. 4, pp. 42–53. (In Russian). EDN: VUIGMC. DOI: 10.24411/1813-3528-2018-10043.
6. Ivanova N.A. Career Management in the Context of Personnel Development in a Modern Organization. *Ekonomicheskie nauki = Economic Sciences*, 2021, no. 204, pp. 85–89. (In Russian). EDN: OFAFFW. DOI: 10.14451/1.204.85.
7. Karulina N.V. Personnel Development as a Factor in Increasing the Competitiveness of an Organization. *Aktual'nye issledovaniya = Current Research*, 2022, no. 10, pp. 63–66. (In Russian). EDN: DJEPLH.
8. Maslova V.M. Innovative Approach to Personnel Management System. *Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii = Bulletin of Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia*, 2020, no. 3, pp. 246–248. (In Russian). EDN: CBNNQI. DOI: 10.24411/2073-0454-2020-10180.
9. Nosyрева I.G., Markova O.I. Evaluation of the Effectiveness of the Formation and Development of the Personnel Reserve Using Functional and Cost Analysis. *Global and Regional Research*, 2021, vol. 3, no. 4, pp. 175–181. (In Russian). EDN: BLCVZX.

10. Shupletsov A.F., Matveeva M.V., Burov K.O. On the Frequency of Monitoring and Updating a Company's Strategic Business Development Plans. *Baikal Research Journal*, 2021, vol. 12, no. 4, pp. 14. (In Russian). EDN: VPNGKH. DOI: 10.17150/2411-6262.2021.12(4).14.

11. Dayneko V.V. Analysis of Psychometric Properties of the Method of P. Spector «Questionnaire of Work Satisfaction». *Psychology of personnel management and mentoring ecosystem in the context of changing technological structures. The 2nd International Scientific and Practical Conference, Nizhny Novgorod, November 11–12, 2021*. Nizhny Novgorod, 2021, pp. 454–459. (In Russian). EDN: OHJVUA.

12. Okhotina D.A., Nosyreva I.G. Gamification is one of the Methods of Improving the Effectiveness of Generation «Y» Staff Training. *Global and Regional Research*, 2020, vol. 2, no. 3, pp. 46–54. (In Russian). EDN: MNQNJF.

Информация об авторах

Былков Владимир Георгиевич — доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры государственного управления и управления человеческими ресурсами, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация, e-mail: BylkovVG@bgu.ru,  <https://orcid.org/0000-0002-4942-1493>, SPIN-код: 5978-6978.

Кузьмина Анастасия Вячеславовна — студент, Институт экономики и управления, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация, e-mail: ankuzmina128@mail.ru.


Вклад авторов

Все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Для цитирования

Былков В.Г. Профессиональное развитие персонала – основа повышения конкурентоспособности организаций сферы услуг / В.Г. Былков, А.В. Кузьмина. — DOI 10.17150/2500-2759.2023.33(3).508-517. — EDN KHDTQF // Известия Байкальского государственного университета. — 2023. — Т. 33, № 3. — С. 508–517.

Authors

Vladimir G. Bylkov — D.Sc. in Economics, Professor, Professor of the Department of Public Administration and Human Resources Management, Baikal State University, Irkutsk, the Russian Federation, e-mail: BylkovVG@bgu.ru,  <https://orcid.org/0000-0002-4942-1493>, SPIN-Code: 5978-6978.

Anastasia V. Kuzmina — Student, Institute of Economics and Management, Baikal State University, Irkutsk, the Russian Federation, e-mail: ankuzmina128@mail.ru.

Contribution of the Authors

The authors contributed equally to this article. The authors declare no conflicts of interests.

For Citation

Bylkov V.G., Kuzmina A.V. Professional Development of Personnel Is the Basis for Improving the Competitiveness of Service Sector Organizations. *Izvestiya Baikal'skogo gosudarstvennogo universiteta = Bulletin of Baikal State University*, 2023, vol. 33, no. 3, pp. 508–517. (In Russian). EDN: KHDTQF. DOI: 10.17150/2500-2759.2023.33(3).508-517.