

Теория и методика профессионального образования

УДК 378.014 + 620.9:378.014
ББК У432:Ч448.027 + Ч448.027

КОМПЕТЕНТНОСТЬ В ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИИ МЕНЕДЖЕРА СРЕДНЕГО ЗВЕНА ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА КАК ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ПОНЯТИЕ

Г.Н. Сериков

Актуальность проблемы энергосбережения в социальной сфере требует определения существенных признаков компетентности менеджеров в этом вопросе. Изучение компетентности в энергосбережении менеджера среднего звена гостиничного комплекса необходимо с педагогической точки зрения, поскольку ее модель ложится в основание проектирования индивидуально ориентированных программ дополнительного профессионального образования. Определены составные части и признаки компетентности: знания, личный опыт, владение компетенциями. Указанные признаки содержательно раскрыты применительно к компетентности менеджера среднего звена гостиничного комплекса.

Ключевые слова: компетентность, знания, знаниевый личный энергоресурс человека, личный опыт, компетенция, полномочия, энергосбережение, менеджер среднего звена, гостиничный комплекс.

Потребность человечества в энергосбережении в социальной сфере приводит к необходимости менеджеров владеть соответствующими компетенциями. Для этого они должны на определенном уровне (в соответствии с должностными инструкциями и профессиональными задачами) иметь компетентность в энергосбережении. Чтобы оценивать компетентность и развивать с использованием педагогических средств [3, 6–8], необходимо определиться с этим качеством и понятием компетентности менеджера среднего звена в энергосбережении.

Задачей данной статьи является определение признаков компетентности профессионала и интерпретация их относительно профессиональной деятельности менеджера среднего звена гостиничного комплекса как основания проектирования их дальнейшей образовательной деятельности в сфере дополнительного профессионального образования.

Важным аспектом отношений человека с собой и с окружением является извлечение информации о различных свойствах реального мира, об их интерпретациях разными представителями социальной действительности. Информация об энергосбережении извлекается менеджерами гостиничного комплекса и по

собственной инициативе в процессе работы, и в порядке исполнения образовательных полномочий, установленных государством и обществом. Усваивая и осваивая информацию, менеджер обогащает свой внутренний мир знаниями основ процесса энергоресурсосбережения, его проектирования, нормирования, оценки качества, организации деятельности коллектива по осуществлению этого процесса. Ему необходимы знания различных нормативов: на расход электро- и теплоэнергии, параметров электроэнергетических и электротехнических объектов, качеству, стандартизации и сертификации электроэнергетических и электротехнических объектов.

Для практической реализации энергосбережения, согласно требованиям ФГОС ВПО, нужны знания методов анализа и моделирования линейных и нелинейных электрических цепей постоянного и переменного тока, анализа и синтеза объектов в технической среде; испытаний электрооборудования и объектов электроэнергетики и электротехники; знания информационных технологий, основных программных продуктов [6–8].

Для снижения рисков профессиональной деятельности, связанной с использованием энергоресурсов, необходимы знания о проек-

тировании и функционировании энергообъектов, электроэнергетического и электротехнического оборудования, рисков и способов их преодоления, правил техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и нормы охраны труда, требований экологической безопасности деятельности сотрудников гостиничного комплекса [6–8].

Для управления процессами и коллективами менеджер должен обладать знаниями в области организации деятельности персонала, обучения сотрудников по вопросам энергосбережения, их аттестации. Необходимы знания о методах стимулирования сотрудников к энергоресурсосберегающей деятельности. В этих же целях нужно владение основами теории управления качеством.

Также необходимо владение специальными сведениями об электроэнергетических, тепловых и электротехнических объектах и системах, которые лежат в основе собственно производственной, сервисной, монтажно-наладочной деятельности [6–8], знанием нормативных, законодательных основ энергосберегающей деятельности [5].

Эти знания и становятся своеобразным основанием, определяющим и целесообразное поведение, и профессиональную деятельность менеджера среднего звена гостиничного комплекса в осуществлении отношений с собой и с окружением. Это означает, что он опирается в своей жизнедеятельности, в том числе – в профессиональной деятельности, на усвоенные и освоенные знания.

Следует заметить, что далеко не все знания усваиваются или осваиваются человеком с одним и тем же «знаком качества». Часть из них осознается человеком формально. Другая часть знаний признается им полезной для себя, для осуществления каких-то отношений с собой или с окружением. Среди усвоенных и освоенных человеком знаний находятся и такие, которыми он регулярно пользуется в тех или иных аспектах жизнедеятельности. Опираясь на них, человек выстраивает свои отношения с собой и (или) с окружением. В связи с этим правомерно вести речь о том, что менеджер, владея знаниями о реальном мире, далеко не во всем и не всегда осознает необходимость опоры на них в своей профессиональной деятельности. Тем не менее, это не означает бесполезности тех или иных элементов знаний для самого человека. Знания менеджера гостиничного комплекса являются субъективной по форме и объективной по

функции ориентировочной основой его профессиональной деятельности, исполнении им компетенций по энергосбережению.

Освоенные и усвоенные человеком знания следует относить к прижизненно приобретаемому виду личного энергоресурса [4, 9]. В своей совокупности их можно назвать знанием энергоресурсом человека. Субъективность знания энергоресурса человека обусловлена спецификой восприятия им сведений из реального мира, что вызывает особенности их интерпретации человеком. Знания менеджера гостиничного комплекса обусловлены их допрофессиональной образованностью, социально-экономическими условиями существования, неповторимостью условий профессиональной деятельности и исполняемых компетенций. Этим и обусловлена субъективность профессиональных знаний менеджера.

При этом субъективные по форме знания менеджера объективно выполняют свою функцию ориентировочной основы его профессиональной деятельности. Знания менеджера служат основанием проявления его способностей к управленческой, производственной, технологической деятельности. Вольно и невольно, намеренно либо непроизвольно менеджер пользуется своими знаниями в разных аспектах отношений с собой и (или) с окружением. Его основная задача состоит в том, что использовать знания основ управления (процессами, людьми, качеством) и знания энергоресурсосбережения для управления осуществлением этого процесса в гостиничном комплексе. Тем самым, опыт соответствующих отношений менеджера с собой и с окружением сопровождается использованием знаниями. В осуществляющихся отношениях менеджера с собой и с персоналом происходит своеобразная коррекция сложившихся знаний. Его знания могут обогащаться нюансами, обусловленными спецификой профессиональной деятельности менеджера, особенностями взаимодействующих с ними людьми и условий, в которых он осуществляет и организует энергосберегающую деятельность.

При этом если менеджер испытывает трудности применения знаний к каким-то отношениям с собой или с окружением, то ему приходится искать возможности пополнения знания энергоресурса с тем, чтобы как-то решить соответствующую проблему. Успехи или неудачи существенных отношений менеджера с собой или с окружением обогащают его опыт. В том и в другом случаях его

Теория и методика профессионального образования

знания соединяются с результатами опыта отношений с собой или с окружением. Тем самым, знания менеджера объективно переходят в принципиально иное качество – апробированность в опыте своей жизнедеятельности. Такого рода знания составляют компетентность менеджера.

Таким образом, компетентность менеджера гостиничного комплекса характеризует его знания о процессах, субъектах, взаимоотношениях с ними, синтезированные с опытом пользования этими знаниями в тех или иных аспектах профессиональной деятельности. Как личный энергоресурс компетентность человека зарождается, становится и созревает на основе усвоенных и освоенных знаний, адекватность реалиям которых многократно подтверждена личным опытом пользования ими в соответствующих отношениях.

Обычно компетентность человека соотносят с компетенцией. Речь идет о владении менеджером знаниями, применяемыми в личном опыте исполнения тех или иных социально обусловленных полномочий в энергосбережении. Некоторые из полномочий связаны с управлением процессами энергосбережения, другие – с управлением персоналом, осуще-

ствляющим энергоресурсосберегающую деятельность, третьи – с экономией и пополнением человеческого ресурса в гостиничном комплексе. Тогда компетентность менеджера предполагает владение им знаниями не только об объекте отношений (энергоресурсосбережение), но и об особенностях пользования ими в условиях осуществления своих тех или иных полномочий (управления производственным процессом, управление персоналом, моделирование энергосберегающей своей других людей деятельности). Другими словами, в компетентность менеджера включается и владение полномочиями, относящимися к соответствующим отношениям человека с собой или с окружением (см. рисунок).

Таким образом, компетентность менеджера характеризуется, по крайней мере, тремя родовыми признаками. Это владение знаниями, относящимися к объекту отношений, а также полномочиями, соблюдение которых предполагает цивилизованный характер отношений с объектом. К тому же, опыт пользования соответствующими знаниями и полномочиями в отношениях с подобными объектами также является признаком компетентности человека. Более того, важно, чтобы названные



Интерпретация компетентности менеджера

признаки компетентности человека проявлялись совокупно. Если какой-то из названных признаков человека не удастся обнаружить в его действиях, то вести речь о его компетентности вряд ли правомерно. В таких случаях речь может идти лишь о предпосылках компетентности. Применительно к компетентности менеджеров среднего звена гостиничного комплекса указанные признаки приобретают следующие видовые отличия. Первый признак находит отражение в знаниях (инвариантная часть которых уже названа выше) менеджера о составляющих и характеристиках процесса энергосбережения в гостиничном комплексе, об управлении этим процессом и персоналом, который в этом участвует. При этом менеджер наделяется полномочиями, совокупность которых нормируется ФГОС ВПО и должностными инструкциями [1, 2, 6–8]. Частично они представлены на рисунке. Компетенции-нормы дополняются блоком компетенций энергоресурсо-сбережения, которыми владеет определенный менеджер.

В то же время, следует иметь в виду, что компетентность менеджера определенно зависит от качества проявления ее признаков. Прежде всего, речь идет о содержательном наполнении термина «владение», относящегося к характеристике знаний, которыми обладает менеджер, а также к полномочиям. Дело в том, что владение менеджером знаниями о составляющих и характеристиках процесса энергосбережения в гостиничном комплексе, об управлении этим процессом и персоналом, который в этом участвует, различается и по их объему, и по глубине осмысления, и по разнообразию интерпретаций применительно к разным объектам: проектированию энергосберегающей деятельности, выбору энергосберегающего оборудования, оценке его эффективности, разработке мероприятий по сбережению человеческого энергоресурса персонала гостиничного комплекса и др. Другими словами, владеть знаниями можно по-разному. Это, естественно отражается на соответствующем аспекте компетентности менеджера.

Если иметь в виду владение менеджером полномочиями, то и здесь видятся возможные различия. Одно дело, когда менеджер способен формально трактовать те или иные полномочия. Совсем другое дело, если он может руководствоваться ими творчески, с учетом особенностей объекта отношений и задач, решаемых в соответствующих отношениях. Гибкость пользования полномочиями в отно-

шениях с объектами – важный показатель владения ими. В этом случае можно говорить о готовности менеджера к инновациям в области энергосбережения.

Неоднозначна роль опыта менеджера в энергоресурсосбережении, в управлении соответствующим процессом и персоналом, его осуществляющим, как признака его компетентности. Очевидно, одного показателя, характеризующего объем опыта менеджера, явно недостаточно. Одно дело, когда большой опыт отношений менеджера с объектами в процессе энергосбережения сводится к многократному пользованию одними и теми же знаниями, с однообразным осуществлением полномочий. Другое дело, если опыт отношений менеджера достаточно велик по объему и разнообразен по содержанию применяемых при этом знаний, по нюансам исполнения полномочий. Такой опыт расширяет кругозор менеджера, обогащая этим его компетентность.

Ясно, что указанные признаки компетентности менеджера могут иметь разные уровни (меры) качества. Их сочетание относительно конкретного менеджера характеризует особенности его компетентности. Наиболее предпочтительной является компетентность менеджера, характеризующаяся сочетанием высоких знаков качества всех ее признаков. Другие же виды сочетания меры качеств признаков компетентности менеджера менее предпочтительны. Однако и такого рода компетентность менеджера в тех или иных отношениях с кем-то (чем-то) могут иметь место в соответствующей характеристике его личного энергоресурса. Поэтому следует не пренебрегать ею, а принимать как факт, характеризующий личный энергоресурс менеджера.

Предпосылки развития компетентности менеджеров существуют и в той социальной среде, с которой они сосуществуют (сфера гостиничного бизнеса, клиентура, социальные партнеры и соответствующие организации). Однако, прежде всего, компетентность менеджера зарождается и становится в сфере образования (дополнительного профессионального образования) [3]. В ней он обогащается современными знаниями о технологиях энергосбережения в сфере гостиничного бизнеса, о способах и видах энергоресурсосбережения в гостиничном комплексе, об управлении процессами энергосбережения и персоналом. Работающий менеджер получает возможность апробации этих знаний в личном

опыте. Все это может способствовать становлению его компетентности. Решающая роль в этом принадлежит ему самому, его готовности к инновациям, образованию и самообразованию.

Работа выполнена в рамках Государственных контрактов № 16.552.11.7058 от 12.07.12 г.; № 0369100017613000369-0041893-02 от 05.08.2013 г. Заказчик – Министерство образования и науки Российской Федерации.

Литература

1. Должностные инструкции в ресторанно-гостиничном бизнесе. – <http://jobdescription.onlydoc.ru/managerhotel.htm>.
2. Должностная инструкция менеджера гостиницы. – <http://www.profi.ua/job-descriptions/view/424/>.
3. Котлярова, И.О. Системно-синергетическая концепция гуманно ориентированного дополнительного образования / И.О. Котлярова, С.Г. Сериков // Вестник ЮУрГУ. Серия «Образование. Педагогические науки». – 2010. – Вып. 9. – № 23 (199). – С. 9–13.
4. Сериков, Г.Н. Гуманно ориентированная системно-синергетическая интерпретация человеческого ресурса / Г.Н. Сериков // Вестник ЮУрГУ. Серия «Образование.

Педагогические науки». – 2010. – Вып. 10. – № 36 (212). – С. 9–16.

5. Федеральный закон № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». – <http://www.energosovet.ru/fzakon.html>.

6. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 140400 Электроэнергетика и электротехника (квалификация (степень) «бакалавр»). – Минобрнауки.рф.

7. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 080200 Менеджмент (квалификация (степень) «бакалавр»). – Минобрнауки.рф.

8. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 140100 Теплоэнергетика и теплотехника (квалификация (степень) «бакалавр»). – Минобрнауки.рф.

9. Шулер, Р.С. Управление человеческими ресурсами / Р.С. Шулер // Управление человеческими ресурсами / под ред. М. Пула, М. Уорнера. – СПб.: Питер, 2002. – С. 158–179.

Сериков Геннадий Николаевич, доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры безопасности жизнедеятельности, Южно-Уральский государственный университет (Челябинск), ppo_00@mail.ru.

Bulletin of the South Ural State University
Series "Education. Pedagogy"
2013, vol. 5, no. 4, pp. 34–38

COMPETENCE IN ENERGY SAVING OF HOTEL COMPLEX MIDDLE MANAGERS AS A PEDAGOGICAL CONCEPT

G.N. Serykov, South Ural State University, Chelyabinsk, Russian Federation, ppo_00@mail.ru

The importance of energy saving in social sphere requires defining the essential features of the manager competence. The study of energy saving competence of the hotel complex mid-level manager is necessary from an educational point of view, since it is the base of the model of design for personalized programs of additional professional education. The components and features of the competence are defined and they are: knowledge, first-hand experience, level of competencies usage. The content of the features is described relating to the competence of the hotel complex mid-level manager.

Keywords: competence, knowledge, knowledge energy resource of a person, first-hand experience, competence, authority, power saving, a mid-level manager, hotel complex.

Поступила в редакцию 30 августа 2013 г.