

УДК 338.46

**ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕРСОНАЛА НА  
РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ В СФЕРЕ  
БЬЮТИ-ИНДУСТРИИ**

*Галажинская Е.А.*

*Магистрант, ТУСУР*

*Томский государственный университет систем управления и  
радиоэлектроники*

*Научный руководитель: Матюгина Э.Г.*

*Россия, Томск*

*Аннотация.* Статья посвящена анализу влияния компетентности персонала на результаты деятельности организации в сфере бьюти - услуг. В статье рассматриваются современные методы повышения эффективности бьюти-бизнеса, описываются инструменты управления компетентностью персонала, в результате которых повышается эффективность предприятия, работающего в сфере индустрии красоты. На примере деятельности студии красоты "Barbie Studio" проведен анализ успешности применяемой модели управления компетенциями персонала.

Цель: на основе анализа студии красоты «Barbie Studio» продемонстрировать значимость качественной оценки компетентности персонала и ее влияние на общие результаты деятельности компании.

Методы и методология исследования: анализ вторичных данных из открытых источников, изучение экспертных мнений, применение цифровых технологий в индустрии красоты.

Результаты: Показано, что каждому предприятию, для более высокой эффективности работы, необходимо выявлять и поддерживать на высоком

уровне компетенции персонала. На основе выявленных компетенций возможно построение приемлемой модели компетенций.

*Ключевые слова:* уровень профессиональной компетентности, модель управленческих компетентностей, бьюти-сфера, компетентностный подход, компетентность персонала, управление персоналом, эффективность труда.

**ASSESSMENT OF THE IMPACT OF PERSONNEL  
COMPETENCE ON THE PERFORMANCE RESULTS OF THE  
ORGANIZATION IN THE BEAUTY INDUSTRY**

Galazhinskaya E.A.

Master student, TUSUR

Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics

Scientific supervisor: E.G. Matyugina

Russia, city of Tomsk

*Abstract.* The article is devoted to the analysis of the influence of personnel competence on the results of the organization's activities in the field of beauty services. The article discusses modern methods of increasing the efficiency of the beauty business, describes the tools for managing the competence of personnel, as a result of which the efficiency of an enterprise operating in the beauty industry increases. On the example of the activity of the beauty studio "Barbie Studio", the analysis of the success of the applied model of personnel competence management is carried out.

**Purpose:** based on the analysis of the beauty studio "Barbie Studio" to demonstrate the importance of a qualitative assessment of the competence of the staff and its impact on the overall results of the company.

**Research methods and methodology:** analysis of secondary data from open sources, study of expert

opinions, application of digital technologies in the beauty industry.

Results: It is shown that for each enterprise to be more efficient, it is necessary to identify and maintain a high level of personnel competence. Based on the identified competencies, it is possible to build an acceptable model of competencies.

*Keywords:* professional competence level, management competence model, beauty sphere, competence approach, personnel competence, personnel management, labor efficiency.

В современных условиях персонал любого предприятия, в особенности в сфере услуг представляет собой ключевую составляющую бизнеса. Высокая конкуренция на рынке бьюти-услуг, нестабильность внешней среды, возрастающие запросы потребителей и требований модной индустрии создают условия, при которых эффективность деятельности салонов красоты напрямую определяется знаниями, умениями и навыками работающего персонала.

Характерной особенностью этих услуг является то, что они являются специфическим продуктом труда специалиста, который не приобретает вещной формы и потребительная стоимость которого, в отличие от вещного продукта, заключается в полезном эффекте результата труда персонала.

Деятельность по управлению персоналом на основе компетентностного подхода включает полное администрирование самой политики управления кадрами от организации профессионального подбора, отбора, оценки, найма, обучения, оценки, стимулирования и мотивации, формирования кадрового резерва, до оценки эффективности и результативности деятельности и корректировки усовершенствования модели в соответствии с изменяющимися условиями внешней среды на основе профилей компетенций [4].

Эффективная модель компетенций персонала в бьюти-индустрии позволяет не только упорядочить профессиональное поведение работников, но и повысить эффективность труда, его производительность, что в конечном итоге приводит к повышению прибыльности бизнеса, то есть его эффективности [1].

В связи с возросшей в последнее время актуальностью бьюти услуг нами была проведена оценка влияния компетентности персонала на результаты деятельности сети салонов «Barbie Studio» города Томска.

Салоны оказывают широкий спектр бьюти-услуг для женского и мужского населения города и осуществляют свою деятельность на рынке бьюти-услуг г. Томска с 2012 года.

Штатная численность персонала сети салонов «Barbie Studio» составляет 43 штатные единицы, показатели по замещению должностей приведем в таблице 1.

Таблица 1 - Анализ динамики штатной численности и штатного замещения работников сети салонов «Barbie Studio» за период 2020-2022 гг.

Показатель	Период исследования			Темп изменений			
	2020	2021	2022	абс. (+;-)		отн., %	
				2021/ 2020	2022/ 2021	2021/ 2020	2022/ 2021
Директор салонов	1	1	1	0	0	0,00	0,00
Администратор салона	4	3	4	-1	1	-25,00	33,33
Мастер-универсал	24	23	23	-1	0	-4,17	0,00
Косметолог	2	2	2	0	0	0,00	0,00
Мастер по маникюру и педикюру	4	4	4	0	0	0,00	0,00
Мастер по наращиванию ресниц	4	4	4	0	0	0,00	0,00

Специалист по обслуживанию	4	4	4	0	0	0,00	0,00
Всего	43	41	42	-2	1	-4,65	2,44

Анализируя данные динамики штатной численности и штатного замещения работников салонов, представленные в таблице 1 можно сделать вывод, что за период 2020-2021 гг. организация испытывает трудности в найме администратора и мастеров-универсалов.

Представим модель управления компетенциями сети салонов «Barbie Studio» в виде схемы на рисунке 1.

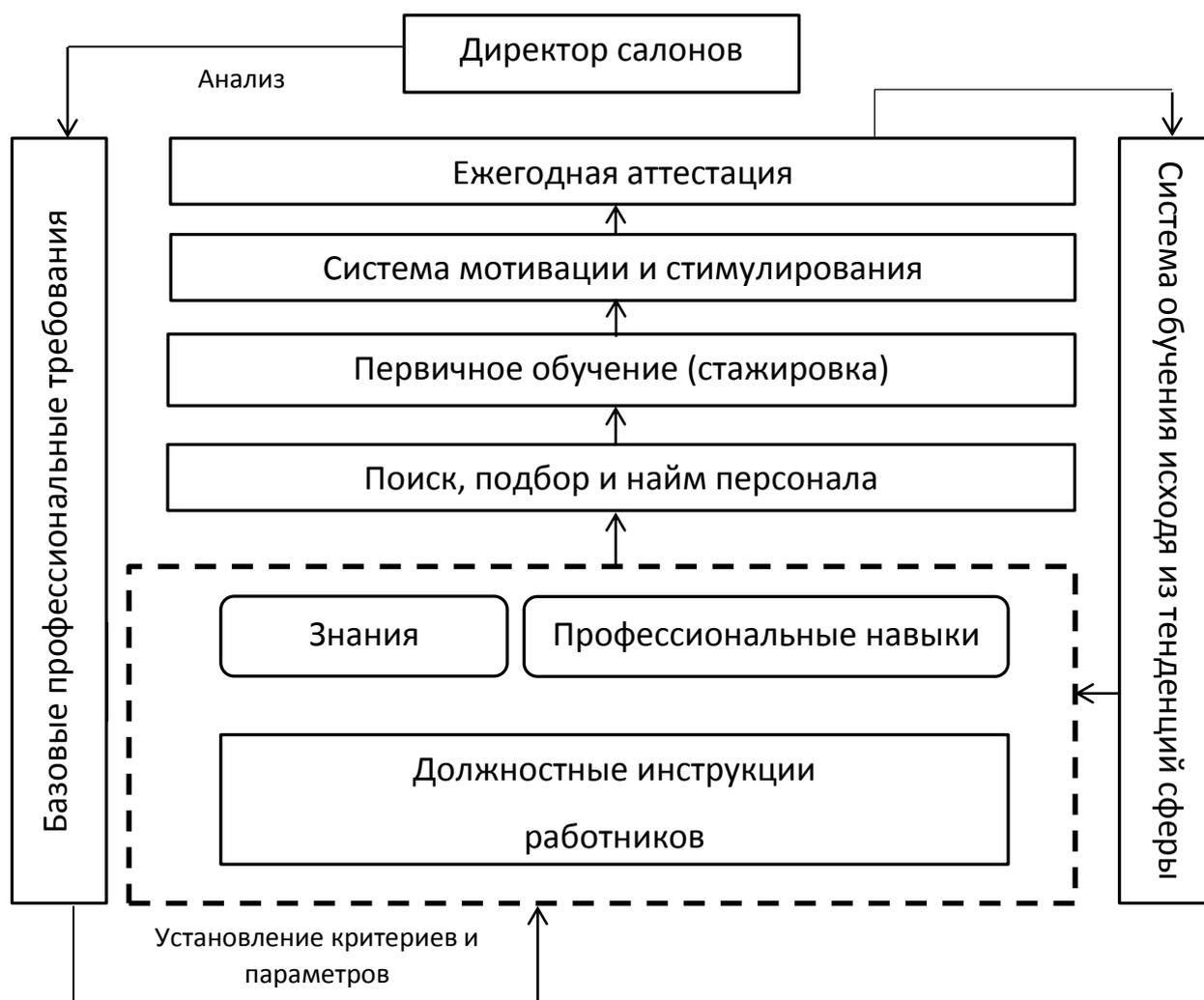


Рисунок 1 - Модель управления компетенциями персонала сети салонов «Barbie Studio»

Модель управления компетенциями персонала сети салонов «Barbie Studio», представленная на рисунке 1 показывает, что как таковые профили компетенций персонала салонов сводятся к базовым профессиональным требованиям, которые включают знания по профессии и уровень владения профессиональными навыками, которые закреплены в должностных инструкциях работников [5].

Директором салонов при открытии был проведен анализ базовых требований и навыков мастеров, которые были закреплены в форме их должностных обязанностей. Профили компетенций не составлялись. Корректировки в должностные инструкции не вносятся.

По своей сути система управления компетенциями персонала в сети салонов «Barbie Studio» сводится к профессиональному обучению - первичному при поступлении на работу (стажировка) и ежегодному развитию необходимых навыков персонала по различным направлениям деятельности, а также повышения квалификации мастеров.

Интервьюирование кандидатов при поступлении на работу осуществляется директором сети салонов «Barbie Studio» путем проведения личного собеседования, с предварительным рассмотрением резюме в свободной форме с возможным предоставлением портфолио работ. Никаких профессиональных компетентностных тестов при приеме на работу в салоны не проводится.

Обязательным условием при приеме на работу в сеть салонов «Barbie Studio» является прохождение оплачиваемой стажировки на рабочем месте, при этом срок стажировки варьируется в зависимости от профессионального опыта мастера.

Весь спектр профессионального обучения и повышения квалификации мастеров организуется за счет средств организации. Профессиональные стандарты работы, утвержденные в сети салонов «Barbie Studio» изучаются работниками во время стажировки.

Управление системой мотивации осуществляется через показатели материального вознаграждения (премирования), которое устанавливается за достижение выполненных планов по объемам работ в процентном соотношении. За перевыполнение плановых показателей предусматривается повышенная система денежного вознаграждения. Управление системой мотивации неэластично и привязано только к выполнению плана.

Управление ежегодной аттестацией персонала на основании компетентностного подхода в сети салонов «Barbie Studio» не предполагает фактической дифференцированной оценки, в блоке профессиональных компетенций обозначаются умения и навыки работы мастера, в блоке личных компетенций - развитость тех или иных качеств сотрудника.

Фактическая оценка компетенций сотрудников также проводится по отзывам реальных клиентов, по степени лояльности к салонам в целом, оставленным рекомендациям, онлайн обращениям, записи к конкретным мастерам, возвращением клиентов к конкретному мастеру салона.

Модель реализуется в основном через профессиональное обучение и повышение квалификации персонала, аттестацию по направлениям оценки профессиональных и личных компетенций сотрудников, и их фактической оценкой по результатам работы кадров в привязке к выполнению плана. Такая модель, безусловно отличается простотой реализации ее на практике, в особенности в условиях малого бизнеса и учитывает требования рынка индустрии красоты к современному набору предоставляемых услуг.

Однако, результаты проведенного анализа существующей модели управления компетенциями персонала сети салонов «Barbie Studio» позволила выделить следующие ее недостатки:

- отсутствуют разработанные профили компетенций сотрудников;
- отсутствует система первичной оценки после стажировки;
- неэластичность системы мотивации и стимулирования;

- отсутствует система критериальной оценки компетентности;
- невозможность эффективной оценки влияния компетенций персонала на эффективность деятельности компании;
- ригидность модели управления компетенциями [3].

Все это позволяет сделать вывод, что для сети салонов «Barbie Studio» необходима разработка такой модели управления компетенциями, которая с одной стороны обеспечивала бы ее эластичность и простоту, с другой наиболее полно отражала бы необходимые навыки, умения и способности персонала, способные увеличивать эффективность функционирования бизнеса при минимальных рациональных затратах на персонал.

### **Список литературы:**

1. Барыкина Н.А. Компетентностный подход как основа систем управления персоналом. / Н.А. Барыкина. // People-management в условиях цифровой трансформации экономики. Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции. – 2020. – №1. – С. 16–20.

2. Сотникова С.И. Управление персоналом организации: современные технологии: учебник / С. И. Сотникова, Е. В. Маслов, Н. Н. Абакумова [и др.]; под ред. С. И. Сотниковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Инфра-М, 2020. – 513 с.

3. Стрелкова Л.В. Об управлении персоналом на основе компетентностного подхода / Л.В. Стрелкова, Ю.А. Макушева // Актуальные проблемы управления. Сборник научных статей по итогам VI Всероссийской научно-практической конференции. – 2019. – №1. – С. 533–537.

4. Чудинова Н.В. Компетентностный подход в управлении персоналом / Н.В. Чудинова. //Наука молодых 2022. Сборник статей

Международного научно-исследовательского конкурса. – 2022. – №1. – С. 73–79.

5. Салон красоты «Barbie Studio»: официальный сайт [электронный ресурс]. –URL: <https://barbiestudio.ru/>, свободный – (дата обращения: 10.12.2022).