

МЕНЕДЖМЕНТ

Научная статья / Original article



УДК 005.95:364.4

DOI 10.22394/sp244.12

JEL J45 M54

EDN NKHGHY

Бондарева Н. А., Замуруева Н. А.

ОСОБЕННОСТИ ПРОЦЕССА ПРОФЕССИОНАЛИЗАЦИИ
УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**Бондарева Наталия Алексеевна**

кандидат филологических наук, доцент
Орловский государственный аграрный университет имени
Н. В. Парахина (г. Орел, Россия), доцент кафедры иностранных
языков
ilin26@yandex.ru
SPIN 9600-4232

Natalia A. Bondareva

Candidate of Philological Sciences, Associate Professor
Orel State Agrarian University named after N. V. Parakhin
(Orel, Russia), Associate Professor of Foreign Languages
Department
ilin26@yandex.ru
SPIN 9600-4232

Замуруева Наталья Анатольевна

кандидат педагогических наук, доцент
Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС (г. Орел,
Россия), доцент кафедры иностранных языков
nat3011@yandex.ru
SPIN 5540-7403

Natalya A. Zamurueva

Candidate of Pedagogic Sciences, Associate Professor
Central Russian Institute of Management – Branch of RANEPA (Orel,
Russia), Associate Professor of Foreign Languages Department
nat3011@yandex.ru
SPIN 5540-7403

Управление персоналом как важная функция любой организации формируется и развивается в условиях динамично изменяющегося бизнес-окружения. Профессионализация управления персоналом является процессом повышения квалификации специалистов в этой области, который направлен на оптимизацию взаимодействия между организацией и её работниками. Этот процесс не только включает в себя приобретение необходимых знаний и навыков, но и развитие компетенций, которые позволяют эффективно решать широкий спектр задач. В нашей статье мы пытаемся продемонстрировать, что профессионализация управления персоналом тесно связана с пониманием роли человеческого капитала в достижении стратегических целей компании. В современных условиях, когда конкуренция на рынке труда возрастает, организациям необходимо не только привлекать талантливых сотрудников, но и удерживать их, создавая наиболее благоприятную атмосферу для их развития. Поэтому профессионализация управления персоналом становится ключевым фактором, влияющим на общий успех бизнеса.

Personnel management as an important function of any organization is formed and develops in a dynamically changing business environment. Professionalization of personnel management is a process of professional development of specialists in this field, which is aimed at optimizing the interaction between the organization and its employees. This process includes not only the acquisition of necessary knowledge and skills, but also the development of competencies that allows solving a wide range of tasks effectively. In the article we try to demonstrate that professionalization of personnel management is closely related to understanding of the human capital role in achieving the company's strategic goals. Under modern conditions, when competition in the labour market is increasing, organizations need not only to attract talented employees, but also to retain them, creating the most favorable atmosphere for their development. Therefore, professionalization of personnel management becomes the key factor influencing the overall business success.

Ключевые слова: профессионализация, производительность, эффективность, самоопределение, социальный менеджмент, управленческое мышление, подбор персонала.

Keywords: professionalization, productivity, efficiency, self-determination, social management, managerial thinking, personnel selection.

Вклад авторов: все авторы внесли равный вклад в проведение исследования и написание статьи; выразили согласие нести публичную ответственность за все аспекты работы, связанные с точностью или достоверностью любой части рукописи; одобрили финальную версию статьи перед публикацией.

Authors' contribution: All authors contributed equally to the research and writing; agreed to be publicly responsible for all aspects of the work related to the accuracy or integrity of any part of the manuscript; approved the final version of the article before publication.

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов, требующего раскрытия в данной статье.

Conflict of interest: The authors declare no conflict of interest requiring disclosure in this article.

Для цитирования: Бондарева Н. А., Замуруева Н. А. Особенности процесса профессионализации управления персоналом в социальной работе // Форпост науки. – 2024. – Том 18, № 4. – С. 101-106. – <https://doi.org/10.22394/sp244.12>. – EDN NKHGHY

For citation: Bondareva N. A., Zamurueva N. A. Professionalization Process Features of Personnel Management in Social Work. *Science Outpost*. 2024; 18 (4): 101-106. Available at: <https://www.elibrary.ru/NKHGHY>. <https://doi.org/10.22394/sp244.12>.

Введение

Существуют различные аспекты профессионализации, включая внедрение передовых методов и технологий, постоянное обучение и развитие сотрудников, внедрение систем оценки эффективности работы HR-менеджеров и методик управления талантами. Важно понимать, что профессионализация – это не мимолетное действие, а непрерывный во времени процесс, адаптирующийся к обстоятельствам. Знания и навыки, которыми должны обладать менеджеры по персоналу, играют ключевую роль в профессионализации управления человеческими ресурсами. Сюда входят как технические аспекты работы, такие как использование HR-технологий и систем учёта, так и так называемые Soft Skills (мягкие навыки), такие как руководство командой, разрешение конфликтов и создание эффективного внутреннего климата. Поэтому концепция профессионализации управления человеческими ресурсами ориентирована на создание высококвалифицированной команды специалистов, способной управлять человеческими ресурсами с учётом современных тенденций и вызовов. Это не только повышает общую эффективность организации, но и помогает создать положительный имидж компании на рынке труда, что, в свою очередь, привлекает лучших специалистов [3].

Материалы и методы

Рассматривая литературу по теоретическим основам управления человеческими ресурсами, мы поставим под сомнение последовательность корпуса знаний, которые лежат в его основе, и его эвристическую способность объяснять сложность трудовых отношений. Опять же, ссылаясь на литературу, мы также поставим под сомнение динамику, определяющую состав профессиональной группы, работающей в сфере управления человеческими ресурсами, принимая во внимание такие факторы, как профессиональные звания, пол, стаж в организациях, стаж на должностях и академическое образование.

Результаты

Появление гильдий и профессиональных ассоциаций способствовало началу систематизации знаний о труде. В это время акцент смещается на обучение и развитие навыков работников, что создавало базу для секрета мастерства, передаваемого от одного поколения ремесленников к другому. С XIX века, особенно во время промышленной революции, появились новые подходы, связанные с научным менеджментом. Фредерик Тейлор, основоположник научного управления, предложил методы анализа труда, которые позволяли оптимизировать производственные процессы. Это был период, когда управление персоналом стало рассматриваться как отдельная дисциплина, требующая специальных знаний и навыков. Появились первые отделы по работе с персоналом, ориентированные на наём, увольнение и учёт рабочего времени. В XX веке произошли дальнейшие изменения: акцент с производительности плавно сместился на дилемму мотивации и удовлетворённости работников. Теории Джорджи Мейо и Абрахама Маслоу подчёркивали важность учёта человеческих факторов в управлении. Компании начали внедрять программы по развитию персонала, а также системы оценки производительности. В 1980–1990-х годах произошли глобальные изменения, в том числе с учётом большого объёма информации и технологий. Появление компьютерных систем и программного обеспечения стало катализатором в управлении персоналом, что привело к автоматизации многих процессов, делая их более эффективными [5]. Современное управление персоналом активно использует подходы стратегического партнёрства. Управляющие персоналом интегрируются в ключевые бизнес-процессы, а внимание к людским ресурсам рассматривается как важный фактор достижения конкурентоспособности. Таким образом, история развития управления персоналом отражает переход от механистических моделей поведения к более сложным и динамичным подходам, подчёркивающим человеческий капитал как ключевой ресурс для успеха организаций.

Что касается социальной работы, то здесь часто в связи с профессионализацией упоминается термин «менеджмент». С этим термином связано много вещей (особенно в отношении социальной работы). Исторически термин «менеджмент» активно использовался с середины 1970-х годов и с тех пор претерпел изменения в своем значении применительно к социальной работе. Вначале термин «социальный» был призван прояснить, что социальный менеджмент – это управление, которое не только нацелено на эффективность функциональной экономики, но и подчеркнуть, что социальная работа «занимается людьми, а не деньгами».

Благодаря социальному и общественно-политическому развитию управленческое мышление прочно закрепилось в социальной работе, оно влияет на управление всеми процессами, а экономические аспекты актуальны и сегодня. Сегодня управление социальной работой должно обеспечить, чтобы условия

институциональной базы поддерживали и гарантировали профессионализм. Это означает, что профессиональная работа, ориентированная на эффективность и результативность, достигается не случайно, а с высоким уровнем безопасности.

Обсуждение

Дебаты о профессионализации в социальной работе касаются переплетения соответствующих профессиональных квалификаций с профессиональными действиями, т. е. прослеживается взаимосвязь научной и практической составляющих. Это означает, что профессионализация в социальной работе должна быть отделена от профессионализации управления человеческими ресурсами. В то время как первый стремится развивать научное профессиональное понимание, профессиональное управление человеческими ресурсами должно ответить на вопрос, каким требованиям профессиональное управление человеческими ресурсами хочет удовлетворить в социальной работе. Это показывает, что устойчивое управление человеческими ресурсами в социальной работе и профессионализация могут взаимодействовать [7].

Профессионализацию управления человеческими ресурсами в социальной работе следует понимать как процесс. Управление человеческими ресурсами всё ещё довольно молодо и должно бороться за признание в качестве профессиональной и предпринимательской дисциплины. Однако как только управление человеческими ресурсами будет прочно интегрировано в бизнес-стратегию и будет следовать целостному подходу, оно сможет поддержать социальную работу в дебатах о профессионализации.

Количество публикаций на тему управления персоналом в организациях социальной работы за последние годы значительно возросло. С одной стороны, управление человеческими ресурсами получило дальнейшее развитие в рамках общего делового администрирования, а с другой стороны, тема управления человеческими ресурсами, кажется, приобретает всё большее значение в учреждениях социальной работы.

Предыдущая тенденция, заключающаяся в том, что концепциям управления человеческими ресурсами в социальной работе уделялось мало внимания, может быть объяснена тем фактом, что социальная работа традиционно была гораздо более ориентирована на получателей, то есть, скажем, на клиентов. Собственные сотрудники организаций и их индивидуальные навыки, желания и потребности не были в центре их собственной работы. Изучение «социальной работы» теперь включает аспекты социального управления и управления человеческими ресурсами. Кроме того, всё большее значение приобретают такие курсы, как управление социальными вопросами и здравоохранением. Однако технические дебаты вокруг темы управления человеческими ресурсами в организациях социальной работы во многом основаны на управлении человеческими ресурсами в бизнесе. Однако специфические характеристики (например, профессиональное самовосприятие, отношение к волонтерам и т. п.) (сотрудники – женщины, плоская иерархия) в большинстве публикаций мало обсуждаются.

В словаре по социальной работе тематический указатель до сих пор не содержит отдельной статьи «Управление персоналом»; его можно найти только по ключевому слову «социальный менеджмент». Управление человеческими ресурсами в социальной работе до сих пор в основном фокусировалось на аспекте управления человеческими ресурсами. Некоторые проблемы в сфере человеческих ресурсов (например, так называемый «недостаток квалифицированных рабочих») при желании можно отнести к этой самой однобокой ориентации [11]. Но каковы характеристики (в отношении управления человеческими ресурсами) социальной работы? На что руководству следует обратить особое внимание? Может ли «традиционное» управление человеческими ресурсами быть передано без ограничений от частных коммерческих компаний организациям социальной работы?

Особого внимания требуют следующие области:

1. Ориентация на прибыль.

Поскольку организационной целью предприятий социальной работы чаще всего является не финансовая прибыль, на первый план выходят гуманитарные и благотворительные цели. Руководящие принципы качества, разработанные для обслуживания клиентов, также должны быть отражены в управлении человеческими ресурсами.

2. Специальный персонал и мотивация.

Во многих организациях социальной работы, помимо штатных сотрудников, работают и волонтеры, которые представляют собой важный производственный фактор, можно предположить, что это, прежде всего, внутренняя трудовая мотивация. Можно сделать вывод, что трудовое поведение можно контролировать лишь в меньшей степени с помощью стимулов и материального вознаграждения.

3. Ограниченные стандарты производительности и стоимости.

Часто утверждают, что организации социальной работы предоставляют услуги, которые не организованы рынком. Это справедливо для разных организаций, но, конечно, не для всех. Тот факт, что получатели услуг (заказчики, реципиенты) не имеют фиксированных ожиданий относительно услуги и её качества, поскольку как получатели они не обязаны платить за неё материально, должен быть подвергнут критическому сомнению и должен быть учтён в управлении человеческими ресурсами.

В принципе есть определённые приоритеты и задачи. Будущее в области управления человеческими ресурсами в организациях социальной работы.

Решение проблемы нехватки рабочей силы и квалифицированных кадров зависит от общих демографических тенденций и влияния конкретных профессиональных групп. В дополнение к общему набору кадров следует предложить конкретные меры для улучшения удержания сотрудников и улучшения совместности семейной карьеры. Регулярные оценки потенциала и индивидуальные мероприятия по развитию персонала также составляют основу будущей работы с персоналом.

Конкуренция за государственные гранты, пожертвования и целевые группы будет возрастать среди некоммерческих организаций, а также государственных и частных агентств. Это приведёт к повышению требований к профессиональному качеству и количеству предоставляемых услуг, чтобы быть конкурентоспособными и оставаться устойчивыми.

Этика и имидж человечества станут на практике всё более очевидными проблемами. Социальная работа характеризуется тем, что сотрудники внутренне мотивированы и склонны идентифицировать себя с целями организации. Внутренняя мотивация сотрудников идёт рука об руку с высоким уровнем мотивации, но, с другой стороны, порождает высокие ожидания от управления человеческими ресурсами. Оба могут противоречить требованиям экономической эффективности и результативности и поднимать вопросы этики и человеческого образа концепции управления человеческими ресурсами.

Отдельно необходимо остановиться на вопросе подбора персонала, а также проанализировать задачи и цели подбора персонала.

Подбор персонала составляет важную часть будущей кадровой работы социальных организаций, поскольку с точки зрения организации персонал покрывает текущие и будущие кадровые потребности. Качество социальных услуг во многом зависит от квалификации сотрудников. Мы используем термин «рекрутинг» для классификации всех мер, которые позволяют компании получить доступ к новым навыкам и внешней мотивации. Подбор персонала для заполнения вакантных должностей в компании может осуществляться как внутри компании, так и за её пределами. Внутренний подбор предполагает внутренний перевод с изменением контракта, тогда как внешний подбор связан с заключением контракта с новыми сотрудниками.

Целью подбора персонала является приобретение необходимого количества сотрудников в соответствии с профилем потребностей, разработанным на основе планирования потребности в персонале. Профиль требований – это представление требований работы с точки зрения типов и уровней требований. Очень важно создать оптимальное соответствие ранее разработанного профиля требований и квалификационного профиля потенциального кандидата на должность.

Очевидно, что успех социальных услуг во многом зависит от сотрудников, особенно от их мотивации, целеустремлённости, квалификации и навыков. Социальные услуги – это всегда интерактивные услуги, то есть совместное производство поставщиков услуг и пользователей (клиентов). Поэтому задача социальных организаций по трудоустройству профессионально квалифицированных, лично способных и мотивированных кадров имеет большое значение. Вот наиболее важные причины, по которым сотрудники, особенно в сфере социальной работы, вносят значительный вклад в качество своих услуг:

- персонал обычно предоставляет услуги с небольшим техническим оборудованием и, следовательно, является центральным поставщиком услуг;
- сотрудники общественных организаций генерируют и хранят большую часть существующих ноу-хау, которые формируются на практике. Это означает, что существующие сотрудники обладают ноу-хау;
- социальные услуги являются продуктом доверия, поскольку социальная работа, в частности, связана с доверием, поэтому клиент должен быть уверен в профессиональных навыках и квалификации профессионала. Таким образом, специалист представляет ключевые навыки всей организации и, следовательно, представляет собой центральный элемент маркетинга.

Файловая работа с клиентами отличается высокой степенью индивидуальности. В результате возможности планирования и регулирования процессов обслуживания меньше, чем в других отраслях экономики. Эти сервисные процессы в основном управляются ответственными специалистами в индивидуальном порядке. Таким образом, персонал социальных организаций представляет собой важную составляющую управления и контроля.

Поскольку специалисты по социальной работе часто работают с клиентами, которые мало или совсем не знают объём предоставляемых услуг, с одной стороны, вернуть услуги невозможно, а с другой стороны, у клиента могут возникнуть определённые проблемы. В связи с этим персонал несёт особую ответственность за качество предоставляемых услуг.

В настоящее время растёт потребность в кадрах социальной экономики. То, что персонал является важным фактором производства, – это одно. С другой стороны, мы видим, что в социальной работе занято всё больше работников, и эта тенденция усиливается. Тирш (1992) документирует это развитие в так называемую «эпоху социальной педагогики» и таким образом описывает форму расширения рабочей силы в сфере социальной работы.

В течение длительного времени потребность в кадрах оперативного управления социальной работой продолжала расти в связи с расширением отрасли и сопутствующих услуг. В середине 1980-х годов рабочих мест было достаточно. В литературе это связано с большим количеством учащихся и загруженностью учебных заведений. В начале 1990-х годов Оливия Шмид представила углублённое исследование 33 независимых благотворительных организаций. Результаты показали, что опрошенные сотрудники не оценивают свою профессиональную деятельность как имеющую высокий социальный статус и характеризуют свой рабочий день как «антисемейный». Отмечалась также низкая заработная плата. Недавнее исследование «Нехватка квалифицированной рабочей силы в социальной экономике 2019» [13], в котором были опрошены 133 компании социальной экономики, дало следующие результаты:

1. Недостаток квалифицированных кадров влияет на всю социальную экономику. Однако различия можно наблюдать в зависимости от соответствующих сфер деятельности.
2. В сфере сестринского дела особенно заметен дефицит специалистов и менеджеров.
3. Не хватает учёных в области инвалидности или защиты детей и молодёжи.
4. 81 % организаций имеет хотя бы одну объявленную вакансию, которую они не могут заполнить в течение трех месяцев. Почти в каждой десятой организации это число даже превышает 20 вакантных должностей.

Данное исследование показывает, что заполнение должностей подходящим персоналом является проблемой для многих организаций. 39 % компаний считает, что «подходящих» кандидатов на данную должность нет. Это позволяет подвергнуть сомнению эту цифру и спрогнозировать «неизвестную цифру», поскольку организации, непосредственно пострадавшие от нехватки квалифицированных рабочих, оказываются между двумя областями напряжения: с одной стороны, они зависят от технически компетентных работников. С другой стороны, организации обычно сталкиваются с проблемой поиска персонала.

Заключение

Принимая во внимание изложенную информацию, можно сделать вывод, что некоторые компании должны идти на определённые компромиссы при определении пригодности, чтобы иметь возможность сохранить необходимое количество (например, нормативную численность и т. д.) сотрудников. Поэтому тем более важно иметь или осуществлять процесс найма и отбора, учитывающий эту сложную область. Однако дискуссия о квалифицированных кадрах в социальной и образовательной сфере зачастую сводится к изменению рамочных условий (демографические изменения и т. п.). Это требует от организаций переосмысления себя по отношению к своим работодателям и функциям обучения. Рассматривается ли поиск квалифицированной рабочей силы как бремя? Или же долгосрочный рост персонала является более приоритетным и менеджеры стали лучше осознавать свою роль на всё более напряжённом рынке труда?

Например, в социально-педагогическом сопровождении семьи – классической сфере применения специалистов по социальной работе – найти специалистов непросто. С одной стороны, это связано с тем, что на работу претендует всё меньше и меньше квалифицированных работников. С другой стороны, разнообразие задач и обширные требования требуют определённого уровня способностей со стороны сотрудника. Работа с семьями может стать огромной личной проблемой для специалистов по социальной работе. Это означает, что не все специалисты по социальной работе знакомы со всеми сферами работы.

В связи с вышеизложенным возникает вопрос о кадровой стратегии борьбы с дефицитом квалифицированных работников в социальной экономике. Таким образом, нехватка квалифицированной рабочей силы неоспорима (в отдельных отраслях социальной экономики) и уже сегодня проявляет свои последствия [16]. Но какие шаги предпринимают организации для борьбы с нехваткой квалифицированных рабочих? Какие мероприятия уже реализуются организациями?

1. 90 % всех опрошенных компаний осознаёт, что у них нет хорошей рабочей среды, и 88 % выражает большую признательность своим сотрудникам. Поразительно то, что, хотя эти меры направлены на «удержание» существующего персонала, они не ориентированы конкретно на нехватку квалифицированных работников (т. е. слишком мало квалифицированного персонала), а являются стратегией оптимизированного набора персонала.

2. Меры, которые организациям следует активизировать: 63 % респондентов говорят, что им следует создать или усилить концепции на тему «целевого HR-маркетинга». 58 % считают, что процессы найма и отбора необходимо улучшить.

3. Меры, которые в настоящее время не реализованы или не будут реализованы в будущем: 64 % всех опрошенных компаний заявили, что не хотят (не хотят) нанимать иностранных квалифицированных работников. 64 % респондентов также говорят, что не хотят переманивать квалифицированных работников из других организаций или компаний.

В последние годы профессионализация управления персоналом претерпевает значительные изменения, отражая новые реалии рынка труда и потребности организаций.

Список источников

1. Актуальные проблемы управления человеческими ресурсами / Под ред. С. А. Баркова, В. И. Зубкова. – Москва: Юрайт. 2024. – 186 с.
2. Бабаджанов А. А., Ваганов Н. К. Управление социальной сферой – Москва, 2009. – 280 с.
3. Борисова Е. А. Управление персоналом для современных руководителей. – Санкт-Петербург: Питер, 2006. – 448 с.
4. Ворожейкина И. С. Управление социальным развитием организации. – Москва: ИНФРА – М, 2003. – 306 с.
5. Данилюк А. Я., Кондаков А. М., Тишков В. А. Концепция духовно-нравственного развития и воспитания личности гражданина России. – Москва: Просвещение, 2009. – 24 с. – EDN: QXTZAB.
6. Журавлев П. В., Карташов С. А., Маусов Н. К., Одегов Ю. Г. Технология управления персоналом. Настольная книга менеджера. – Москва: Экзамен, 2010. – 576 с.
7. Кязимов К. Г. Управление персоналом. Профессиональное обучение и развитие. – Москва: Юрайт. 2019. – 202 с.
8. Реан А. А. Самоактуализация и самотрансценденция личности. – URL: <https://psy.wikireading.ru/30801>.
9. Самотрансценденция как феномен человека. – URL: <http://flogiston.ru/library/frankl>.
10. Управление персоналом. / Под ред. А. А. Литвинюка – Москва: Юрайт. 2023. 462 с.
11. Управление персоналом. / Под ред. О. А. Лапишовой – Москва: Юрайт. 2022. 407 с.
12. Чуваткин П. П., Горбатов С. А. Управление персоналом гостиничных предприятий. – Москва: Юрайт. 2024. – 281 с.
13. Шереги Ф. Э., Арефьев А. Л. Кадры управления образованием. Социологический анализ. – Москва: Юрайт. 2024. – 230 с.
14. Экономика труда и управление персоналом. / Под ред. О. В. Кучмаевой. – Москва: Юрайт. 2024. 332 с.
15. Яцков И. Б. Управление персоналом на предприятиях водного транспорта. – Москва: Лань, 2023. – 268 с.
16. Business Bliss Consultants FZE (2018). Personnel Management Effectiveness and Functions. Available at: <https://ukdiss.com/examples/personnel-management.phpvref=1>.
17. Faas, Stefan: Sozialpädagogisches Wissen und Können in der Kompetenzperspektive. In: Faas, Stefan; Bauer, Petra; Treptow, Rainer (Hg.): Kompetenz, Performanz, soziale Teilhabe – Sozialpädagogische Perspektiven auf ein bildungstheoretisches Konstrukt. Wiesbaden: Springer VS, 2014. – S. 69 – 85
18. Heiner-Winter, Cornelia: Employer Branding in Der Sozialwirtschaft. Wie Sie Als Attraktiver Arbeitgeber Die Richtigen Fachkräfte Finden Und Halten. Wiesbaden: Springer Gabler. 2016.
19. Statham, D. Managing Front Line Practice in Social Work. New York, NY: Jessica Kingsley Publishers, 2004.
20. Thyer, B. A., Wodarski J. S. Social Work in Mental Health: An Evidence-Based Approach. Hoboken, NJ: John Wiley, 2007.

Статья поступила в редакцию / Received 02.11.2024

Принята к публикации / Accepted 06.12.2024

Подписано в печать / Passed for printing 18.12.2024