

НИУ-ВШЭ
Факультет Психологии

**Профессиональные
компетенции специалистов по
работе с клиентами**

Рахимова Р.Г., проф. Иванова Н.Л.

Москва 2011



Структура работы

Глава 1. Проблематика компетенций в психологии и других гуманитарных науках

- 1.1. Анализ становления понятия компетенция в зарубежном гуманитарном знании
- 1.2. Проблематика компетенций в русле отечественных подходов
- 1.3. Рабочее определение понятия компетенция и его модель
- 1.4. Особенности деятельности специалистов по работе с клиентами
- 1.5. Выводы

Глава 2. Организация эмпирического исследования деятельности специалистов по работе с клиентами

- 2.1. Цель, предмет, гипотезы и задачи исследования
- 2.2. Процедура и методики исследования
- 2.3. Результаты исследования и их обсуждение
- 2.4. Выводы

Проблематика исследования

Актуальность выбранной темы

- недостаток исследований специфики деятельности специалистов по работе с клиентами, являющихся одной из ключевых групп сотрудников большинства организаций;
- не хватает исследований профессиональных компетенций в разрезе профессиональной деятельности.

Проблема исследования

- требования, предъявляемые к специалистам по работе с клиентами, не опираются на какую-либо подтвержденную модель;
- в бизнесе существует запрос на разработку компетенций специалистов по работе с клиентами, но, в то же самое время, психологической модели компетенций таких специалистов не разработано.

Методологический раздел программы исследования

Объект исследования –

профессиональная деятельность
специалистов по работе с клиентами.

Предметом исследования являются
профессиональные компетенции
специалистов по работе с клиентами.

Целью работы является разработка
психологической модели компетенций
специалистов по работе с клиентами.

Задачи, решаемые в ходе работы:

- Анализ становления понятия компетенции в зарубежной литературе;
- Исследование проблематики компетенций в отечественной науке и образовании;
- Выявление понятия «компетенция» в различных областях науки, в том числе особенности понятия «компетенция» в психологии;
- Разграничение понятий «компетенция» и «компетентность», определение рабочего понятия компетенции;
- Анализ литературы об особенностях деятельности специалистов по работе с клиентами;
- Составление теоретической модели компетенций специалистов по работе с клиентами;
- Эмпирическое исследование деятельности специалистов по работе с клиентами и обобщение данных с теоретическими разработками;
- На основе полученных в исследовании результатов разработка единой психологической модели компетенций специалистов по работе с клиентами.

В связи с поставленной целью были выдвинуты следующие гипотезы:

- 1. Специалисты по работе с клиентами для успешного выполнения деятельности должны обладать определенными ключевыми компетенциями:
 - Мотивацией к эффективной деятельности;
 - Опытм взаимодействия с людьми;
 - Стрессоустойчивостью и коммуникабельностью;
 - Знанием товара, услуги.
- Существует разрыв между требованиями деятельности к специалистам по работе с клиентами, и их реальными компетенциями.

Методы и методики исследования:

- Теоретический обзор и анализ литературы по изучаемой теме.
- Изучение документов (в том числе должностных инструкций и агентских договоров).
- Наблюдение за деятельностью.
- Анализ деятельности.
- Анкетирование, опрос.
- Контент-анализ.

Результаты первой главы

1. За рубежом с середины прошлого столетия развивались три основных компетентностных подхода. Традиционный американский подход продемонстрировал важность индивидуальных особенностей и использования поведенческих компетенций для оценки «лучшей работы». Британский подход показал ценность профессиональных стандартов функциональных компетенций и их применимости для рабочего места. Подход, принятый во Франции и Германии, демонстрирует потенциал многомерной и более аналитической концепции компетенций.
2. Обособленно от зарубежных исследований, и весьма успешно, советская психология труда изучала профессии и предъявляемые к ним требования. Тогда, слово «компетенции» еще не использовалось. Советская психология труда разработала свой инструментарий анализа профессий. Специалисты занимались так называемыми профессиограммами, в которых в том числе рассматривались и систематизировались профессионально важные качества.
3. Новый этап в исследовании компетенций связан с работами *В.Д. Шадрикова*, которые вносят значительный вклад в развитие компетентностного подхода (Шадриков, 2003, 2006). Компетентность субъекта является результатом обучения и воспитания, и В.Д. Шадриковым была разработана «*Модель специалиста с высшим профессиональным образованием*». Также, им были выделены 6 основных функциональных блоков деятельности.

Результаты первой главы

4. **Готовность к деятельности** рассматривается как проявление индивидуальных, личностных и субъектных особенностей свойств и качеств человека в их целостности, обеспечивающее человеку возможность эффективного выполнения своих функций. Выделяются познавательные, мотивационные, эмоциональные компоненты. Повышение уровня готовности можно рассматривать как основу совершенствования деятельности, как целенаправленное выражение личности. Готовность к деятельности и профессиональная компетентность взаимосвязаны диалектически. Компетентность как степень соответствия человека требованиям профессии формируется в течение профессиональной жизни на основе сформированной готовности к деятельности.
5. Структурными и содержательными параметрами профессиональной компетентности являются **ценностно-мотивационный, профессионально-содержательный и профессионально-деятельностный компоненты.**
6. **Компетенции** – качества сотрудника, без которых невозможна его эффективная работа в конкретной должности или в конкретной компании; готовность к реальному овладению методами, средствами деятельности, возможность справиться с профессиональными задачами.
Компетентность – степень овладения определенными качествами,

Результаты первой главы

<p><u>Компетенции</u> качества, важные для определенной <i>должности</i> или <i>компании</i></p>	<p><u>Профессионально важные качества</u> качества, важные для конкретной профессии <i>безотносительно</i> к конкретной компании</p>
<p><u>Компетенции должности</u> качества, важные для <i>сотрудника</i> на данной <i>должности</i></p>	<p><u>Корпоративные компетенции</u> качества, важные для <i>любого сотрудника</i> в компании</p>
<p><u>Компетенции</u> качества, говорящие о способности человека <i>качественно выполнять</i> в <i>производственном поведении</i> требования к должности или к подразделению компании. <i>Зависят</i> от личностных свойств.</p>	<p><u>Компетентность</u> качества, говорящие о знаниях, опыте и квалификации человека <i>безотносительно</i> к возможным формам <i>производственного поведения</i>. <i>Не зависят</i> от личностных свойств.</p>
<p><u>Границы компетенции (юридический аспект)</u> <i>отсутствие прав</i> решать вопросы, выходящие за границы должностных полномочий</p>	<p><u>Границы компетенции (управленческий аспект)</u> отсутствие способностей качественно осуществлять определенные виды действий</p>
<p><u>Компетенции в широком понимании</u> все качества, важные для деятельности: знания, умения, навыки, опыт, образование, черты характера (<i>все необходимые качества</i>)</p>	<p><u>Компетенции в узком понимании</u> <i>не все</i> качества, а только те, которые связаны с характером человека и могут быть наблюдаемы в конкретном поведении (<i>только личностные характеристики</i>)</p>

Результаты первой главы

7. Специалисты по работе с клиентами являются одними из самых востребованных на рынке труда. **Специалист по работе с клиентами** – сотрудник, являющийся посредником между производителями товаров (услуг) и потребителями, основная деятельность которого заключается в работе с клиентами и удовлетворением их потребностей посредством предложения товаров (услуг).
8. Анализ деятельности специалистов по работе с клиентами на основе проведенного анализа различной литературы и с использованием методики Шадрикова В.Д. дал развернутую характеристику следующих основных **блоков функциональной деятельности**: *мотивы и цели деятельности, программа деятельности, информационная основа деятельности, принятие решений и подсистема деятельностно-важных качеств специалистов по работе с клиентами.*
9. **Комплексная профессиограмма специалиста по работе с клиентами** учитывает широкий круг характеристик (общие характеристика труда, включающие условия и характер труда, программу деятельности и информационную основу деятельности), а также указывает требования профессии к качеству подготовки и к личностным качествам, критерии оценки эффективности, медицинские

Результаты второй главы

1. В результате **первого этапа исследования** (*анализ должностных инструкций и агентских договоров*) были определены основные задачи и обязанности каждой группы специалистов, а также требования, предъявляемые к квалификации, и требуемые экспертные знания и навыки.
2. **Наблюдение за деятельностью** показало соответствие должностным инструкциям и агентским договорам выполняемых функций и задач специалистов по работе с клиентами. В результате наблюдения авторами была получена более полная картина деятельности данных специалистов.
3. Несмотря на различия в занимаемых позициях, все респонденты работают с клиентами, и их в работе объединяет следующее: компания, клиенты, услуги, техника продаж, цель и планы. Соответственно, авторами была разработана общая (единая) модель компетенций специалиста по работе с клиентами компании «Росгосстрах-Жизнь».

Результаты второй главы

- 4. Модель** основывается на результатах теоретического анализа, анализа деятельности, анализа документации, и на результатах наблюдения. Модель состоит из следующих компонентов и компетенций: *ценностно-мотивационный компонент* (включает мотивы и цели деятельности), *профессионально-содержательный компонент* (программа деятельности, информационная основа деятельности, принятие решений), *профессионально-деятельностный компонент* (подсистема деятельностно-важных качеств специалиста, контроль и самоконтроль, коррекция результатов деятельности).
- 5.** Основные требования к компетентности специалиста по работе с клиентами соотносятся с гипотезой, где выделялись ключевые компетенции, которыми, по мнению авторов, должен обладать любой специалист по работе с клиентами. Во-первых, в ценностно-мотивационном компоненте мы выделяем мотивацию к эффективной деятельности, которая выражена как социальной, так и материальной мотивацией, а также мотивом достижения целей, саморазвития, самопознания, и потребностью в профессиональном обучении. При эффективном выполнении задач повышается как материальное благосостояние, так и удовлетворяются другие мотивы. Во-вторых, для специалистов по работе с клиентами требуется опыт взаимодействия с людьми – в нашей модели указаны навыки общения с людьми, ведения переговоров, навыки продаж. В-третьих, основные личностные компетенции – это стрессоустойчивость и коммуникабельность. А также знание товара и услуги лежит в основе деятельности специалиста по работе с клиентами.

Результаты второй главы

6. Контент-анализ по большей части подтвердил разработанную нами модель, и позволил составить **единую модель компетенций**. Материальная мотивация и стремление к повышению собственного благосостояния ложатся в основу *ценностно-мотивационного компонента* модели. *Профессионально-содержательный компонент* предполагает наличие следующих основных компетенций: работа с клиентами (готовность к общению, умение вести переговоры, умение устанавливать контакт, умение выявлять потребности, навыки презентации, умение работать с возражениями), и заключение договора как результат; владение информацией о предлагаемых услугах, способность принимать решения и брать на себя ответственность за них, а также следование существующим стандартам работы. *Профессионально-деятельностный компонент* включает следующие основные компетенции: знание основ психологии и межличностного общения, навыки ведения переговоров и продаж, уравновешенность, активная жизненная позиция, коммуникабельность.

Результаты второй главы

7. Несмотря на объединение теоретических и эмпирических данных в единую модель компетенций, существует разрыв между требованиями, предъявляемыми к деятельности специалистов по работе с клиентами, и их реальными компетенциями. Социальный компонент работы отходит на второй план (социальная мотивация, стремление к удовлетворению потребностей клиента). На первый план выходит материальная мотивация. Касательно личностных компетенций, здесь идет подмена стрессоустойчивости на уравновешенность. Также мы видим, что коррекция результатов, рефлексия, контроль и самоконтроль не воспринимаются сотрудниками как необходимые компетенции.
8. Данная модель не является статичной – она динамична по своей природе. Модель основывается на деятельности специалистов по работе с клиентами, которая, как мы видим, предрасположена к изменениям – это вызвано рыночными условиями, необходимостью быть конкурентоспособным. При изменении деятельности меняется мотивация, меняются цели сотрудников, основы деятельности и ее содержание – и, как следствие, сама модель.

Результаты второй главы

9. Исходя из того, что разработанная модель является более психологической, нежели чем гуманитарной, ее использование «в чистом виде» может вызвать затруднения в организациях, где отсутствуют специалисты с психологическим образованием. Исследование позволяет поставить новые вопросы и определить возможные плодотворные направления будущих исследований.
10. Ранее не существовало психологической модели специалиста по работе с клиентами. Требования, предъявляемые к специалистам по работе с клиентами, не опираются на какую-либо подтвержденную модель. Разработанная авторами модель может послужить основой для создания более узких, профильных моделей. Данная модель может быть использована на практике в компании ООО «СК «РГС-Жизнь».

СПАСИБО за внимание!

