

Механизм повышения эффективности и качества государственных услуг


Дарья В. Ткаченко¹ dv.nauk@yandex.ru  0000-0003-2480-6300

¹ Институт экономики и управления «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского», ул. Севастопольская, 21/4, г. Симферополь, 295013, Россия

Аннотация. В настоящей статье рассмотрен один из механизмов повышения качества предоставления государственных услуг, как развитие персонала данной сферы. Поиск решения проблемы развития кадрового потенциала сферы государственных услуг необходим для того, чтобы добиться высокого уровня удовлетворенности населения качеством государственных услуг. Для исследуемой сферы государственных услуг в настоящей работе приведен порядок действий, направленных на подготовку матрицы развивающих действий для развития компетенций кадрового потенциала, в частности выделены десять наиболее значимых для успешности результата работы сотрудника компетенции. Определены факторы, наиболее мотивирующие сотрудников работать в организации с полной отдачей и стремиться к самосовершенствованию. Выделены те методы развития компетенций персонала, наиболее применимы для персонала в исследуемой сфере, а также представлены преимущества и ограничения использования конкретного метода. Итогом настоящей работы стало непосредственно составление матрицы развивающих действий для развития компетенций кадрового потенциала. Действие матрицы направлено на построение эффективного процесса развития компетенций персонала. В матрице приведены конкретные действия и мероприятия, направленные на развитие компетенций кадрового потенциала сферы государственных услуг. Представлены выгоды, которое может получить сотрудник, следуя рекомендациям, представленным в матрице развивающих действий для развития компетенций кадрового потенциала. Подготовлены выводы о пользе применения мероприятий по развитию персонала для руководителей организаций, так как от этого зависит имидж организации, микроклимат в организации, возможности достижения поставленных перед организацией целей, сохранение высокоэффективных сотрудников, эффективность политики в сфере развития ресурсного потенциала сферы государственных услуг.

Ключевые слова: государственные услуги, компетенции персонала, методы развития компетенций персонала, программа профессионального развития, матрица развивающих действий

Mechanism for improving the efficiency and quality of public services

Daria V. Tkachenko¹ dv.nauk@yandex.ru  0000-0003-2480-6300

¹ Institute of Economics and Management of the "Crimean Federal University named after V.I. Vernadsky", Sevastopolskaya str. 21/4 Simferopol, 295013, Russia

Abstract. This article discusses one of the mechanisms for improving the quality of public services, such as the development of personnel in this area. The search for a solution to the problem of developing the human resources potential of the public services sector is necessary in order to achieve a high level of public satisfaction with the quality of public services. For the studied sphere of public services, this paper describes the procedure for preparing a matrix of developmental actions for the development of human resources competencies. In particular, the ten most important competencies for the success of the employee's work are identified. The factors that most motivate employees to work in the organization with full dedication and strive for self-improvement are identified. The methods of developing staff competencies that are most applicable to staff in the field under study are highlighted, and the advantages and limitations of using a specific method are presented. The result of this work was directly drawing up a matrix of developmental actions for the development of human resources competencies. The action of the matrix is aimed at building an effective process of developing staff competencies. The matrix contains specific actions and activities aimed at developing the competencies of the personnel potential of the public services sector. The benefits that an employee can get by following the recommendations presented in the matrix of developing actions for the development of human resources competencies are presented. Conclusions about the usefulness of measures for personnel development for managers of organizations, as it affects the image of the organization, the microclimate in the organization, ability to achieve the goals of the enterprise, maintaining a highly efficient employees, the efficiency of the policy in the sphere of development of the resource potential of the public services.

Keywords: public services, staff competencies, methods for developing staff competencies, professional development program, matrix of developing actions

Для цитирования

Ткаченко Д.В. Механизм повышения эффективности и качества государственных услуг // Вестник ВГУИТ. 2020. Т. 82. № 1. С. 380–388. doi:10.20914/2310-1202-2020-1-380-388

For citation

Tkachenko D.V. Mechanism for improving the efficiency and quality of public services. *Vestnik VGUIT* [Proceedings of VSUET]. 2020. vol. 82. no. 1. pp. 380–388. (in Russian). doi:10.20914/2310-1202-2020-1-380-388

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License

Введение

В настоящей статье рассматривается вопрос механизма повышения качества государственных услуг в части развития компетенций сотрудников, оказывающих государственные услуги, организаций. Целью исследования является установление причинно-следственных связей удовлетворенности потребителей государственных услуг и развитием компетенций сотрудников, оказывающих государственные услуги, организаций. Проблема повышения эффективности и качества государственных услуг в настоящей работе рассматривается на примере Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Республике Крым и Федерального казённого учреждения «Центр государственной инспекции по маломерным судам Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Республике Крым» (далее – Главное управление МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым» соответственно).

При проведении настоящего исследования ставились следующие задачи:

1. Выделить наиболее важные компетенции сотрудников, оказывающих наибольшее влияние на оказание ими государственных услуг на высоком профессиональном уровне.
2. Определить, какие методы развития компетенций кадрового потенциала сферы государственных услуг являются применимыми для исследуемых организаций.
3. Подготовить матрицу развивающих действий для развития компетенций кадрового потенциала сферы государственных услуг.
4. Представить выводы о значимости проведения подобных мероприятий.

Материалы и методы

При выполнении настоящего исследования применялись такие методы экономического исследования, как: наблюдение, сбор информации, анализа и синтеза, индукция и дедукция.

Результаты

Обеспечить повышение эффективности и качества государственных услуг можно только

с измененным сознанием и новыми профессиональными качествами. Учитывая, что именно такой ресурс как персонал обеспечивает воплощение реформ, достижение требуемых показателей, то именно профессиональная эффективность персонала имеет важное значение для сферы государственных услуг на современном этапе. К тому же сфера государственных услуг ежегодно расширяется. Поэтому вполне объяснимо, что на первый план выдвинулась проблема развития кадрового потенциала сферы государственных услуг, решение которой позволит добиться высокого уровня удовлетворенности населения качеством государственных услуг [1, 2, 9].

Для того чтобы помочь исследуемым организациям эффективно выстроить процесс развития кадрового потенциала сферы государственных услуг в части их компетенций, предлагается матрица развивающих действий для развития компетенций кадрового потенциала сферы государственных услуг (далее – матрица) [3, 4].

Действие матрицы направлено на работу с кадрового потенциала сферы государственных услуг. В документе представлены способы развития компетенций персонала сферы государственных услуг [5–7, 10].

Следование предложениям, приведенным в матрице, позволит работнику сферы государственных услуг:

- понять свои потенциальность и ограничения;
- определить цели и курс персонального развития;
- составить программу персонального развития с описанием области саморазвития и работы над собой, сроков выполнения программы, очередность развивающих действий;
- повысить личную профессиональную эффективность.

Работа по подготовке матрицы начинается с определения наиболее значимых и имеющих наибольшее влияние на успешность результата работы сотрудника сферы государственных услуг компетенции. Для этого были привлечены непосредственные руководители оказывающих государственные услуги специалистов. Для сравнения компетенций использовался метод сравнительного шкалирования [8].

Ранжирование компетенций сотрудников, оказывающих государственные услуги, по степени важности представлено на рисунке 1.

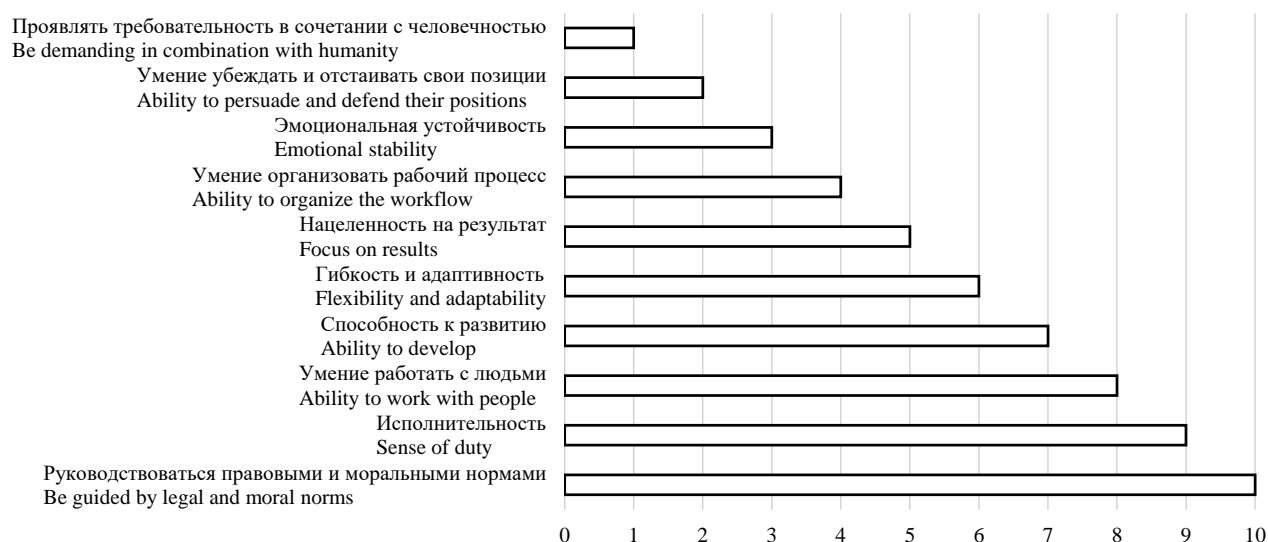


Рисунок 1. Ранжирование компетенций сотрудников, оказывающих государственные услуги, по степени важности
Figure 1. Ranking the competencies of employees who provide public services by degree of importance

Таким образом, рекомендации о способах развития компетенций кадрового потенциала сферы государственных услуг в исследуемых организациях сгруппированы в соответствии десяти компетенциям: руководствоваться правовыми и моральными нормами, исполнительность, умение работать с людьми, способность к развитию, гибкость и адаптивность, нацеленность на результат, умение организовать рабочий процесс, эмоциональная устойчивость, умение убеждать и отстаивать свои позиции, проявлять требовательность в сочетании с человечностью.

Вторым этапом работы по подготовке матрицы является определение методов развития компетенций кадрового потенциала сферы государственных услуг (таблица 1).

Следующий – третий этап – составление матрицы развивающих действий для развития компетенций кадрового потенциала сферы государственных услуг. Для ее составления также были вовлечены руководители подразделений в развитие своих сотрудников.

Матрица представляет собой таблицу, в которой по горизонтали располагаются методы развития компетенций кадрового потенциала сферы государственных услуг, а по вертикали название компетенций, которые нужно развивать, на пересечении граф – перечень мероприятий и непосредственных развивающих действий для развития компетенций кадрового потенциала сферы государственных услуг.

Матрица развивающих действий для развития компетенций кадрового потенциала работников сферы государственных услуг Главного управления МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым» представлена в таблице 2.

Для того, чтобы процесс развития сопровождался успехом, следует точно определить желаемые цели. Для этого необходимо создать программу персонального развития работника, где будут установлены и описаны развивающие действия.

Таким образом, представленная матрица развивающих действий для развития компетенций кадрового потенциала сферы государственных услуг Главного управления МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым» станет основой для разработки программы персонального развития их работников.

Программа персонального развития работника дает сотруднику четкое понимание своих карьерных возможностей, а также является хорошей мотивацией для наращивания персональных профессиональных качеств.

Для организаций значимость подобных мероприятий заключается в том, что, благодаря им формируется эффективный коллектив, работа которого определено с положительной точки зрения охарактеризует организацию.

Матрица имеет большое значение и для руководителей организаций, а именно это дает им:

- Выбрать собственный стиль управления.
- Создать благоприятный микроклимат в организации.
- Определить способы достижения целей организации.
- Обеспечить сохранение сотрудников, обладающих большим потенциалом.
- Определить эффективную политику в сфере развития ресурсного потенциала работников сферы государственных услуг.

Таблица 1.

Методы развития компетенций кадрового потенциала сферы государственных услуг

Table 1.

Methods of developing competencies of the personnel potential of the public services sector

Метод развития компетенций персонала Method for developing staff competencies	Преимущества Advantages	Ограничения Limitations
Самообразование Self-education	Процесс образования проходит в удобное время. Позволяет глубоко проработать изученный материал. Allows you to study the studied material in depth.	Нехватка свободного от работы времени для самостоятельного обучения. Не всегда понятно, как изученный материал можно применить в реальной ситуации. Lack of free time from work for self-study. It is not always clear how the studied material can be applied in a real situation.
Развитие на рабочем месте – конкретные задания из ежедневной работы, которые способствуют развитию конкретной компетенции Development in the workplace – specific tasks from daily work that contribute to the development of a specific competence	Дает возможность закрепить самостоятельно изученный материал. Позволяет применять и прорабатывать приобретенные теоретические знания в реальных рабочих ситуациях. Наблюдается повышение эффективности выполняемой работы. It makes it possible to fix the independently studied material. Allows you to apply and work through the acquired theoretical knowledge in real working situations. There is an increase in the efficiency of the work performed.	Не имеет эффективности без предварительной теоретической подготовки. Применение и отработку приобретенных знаний следует проводить под наблюдением, во избежание ошибок и превышения служебных полномочий. It is not effective without prior theoretical training. The application and development of the acquired knowledge should be carried out under supervision, in order to avoid mistakes and abuse of authority.
Получение обратной связи – обсуждение с коллегами, подчиненными, руководителем своей работы с точки зрения определенной компетенции; развитие Getting feedback-discussion with colleagues, subordinates, and the Manager of their work from the point of view of a certain competence; development with the involvement of a mentor	Позволяет корректировать процесс применения и проработки теоретических знаний в работе. Allows you to adjust the process of applying and developing theoretical knowledge in the work.	Возможная нетоварность к критике. Отсутствие компетентных наставников. Possible unpreparedness for criticism. Lack of competent mentors.
Тренинги и семинары – краткосрочное интенсивное обучение по выбранной для развития компетенции, в том числе в дистанционном формате Trainings and seminars – short-term intensive training in the chosen competence, including distance learning	Предоставляется возможность приобрести базовые знания и навыки по интересующему направлению. Дает возможность получить консультацию у экспертов интересующей сферы деятельности. Позволяет отработать поведение в возможной рабочей ситуации. Помогает систематизировать и углубить уже имеющиеся знания и навыки. It is possible to acquire basic knowledge and skills in the field of interest. Provides an opportunity to get advice from experts in the field of interest. Allows you to work out the behavior in a possible work situation. It helps to systematize and deepen existing knowledge and skills.	Нет возможности отработать поведение в реальной рабочей ситуации, которая отличается от моделируемой сложностью и непредсказуемостью. It is not possible to work out the behavior in a real working situation, which differs from the simulated complexity and unpredictability.
Обучение на опыте других – наблюдение за человеком, у которого данная компетенция развита высоко; совместное обсуждение с ним его опыта Learning from the experience of others – observing a person who has this competence is highly developed; sharing their experience with them	Возможность получить информацию об используемых конкретных практических приемах. Позволяет осваивать модели успешного поведения, наблюдая за поведением людей, обладающих высоким уровнем развития компетенций. Дает возможность консультироваться с более опытными коллегами о наилучших способах выполнения работы. Ability to get information about specific practical techniques used. It allows you to master successful behavior models by observing the behavior of people with a high level of competence development. Allows you to consult with more experienced colleagues about the best ways to do the job.	Не всегда имеются опытные работники, отличающиеся образцовым профессиональными компетенциями по интересующему направлению. Не всегда опытные коллеги готовы делиться собственными навыками и знаниями, приводящими их к успеху. There are not always experienced employees with exemplary professional competence in the field of interest. Experienced colleagues are not always ready to share their own skills and knowledge that led them to success.
Специальные развивающие задания или проекты – участие в проекте или временное назначение на должность, требующие более высокого уровня развития данной компетенции; делегирование полномочий Special development tasks or projects – participation in a project or temporary appointment to a position that requires a higher level of development of this competence; delegation of authority	Предоставляет возможность отработки на практике приобретенных теоретических знаний, навыков и поведения тогда, когда в осуществляемой профессиональной деятельности для этого нет подходящих условий. It provides an opportunity to practice the acquired theoretical knowledge, skills and behavior when there are no suitable conditions for this in the current professional activity.	Применяется в несложных проектах с высокой значимостью во избежание риска ошибок. Не все знания приобретенные теоретически знания, навыки и умения могут быть проработаны в силу редкости предоставляемых для участия проектов. It is used in simple projects with high significance to avoid the risk of errors. Not all knowledge acquired theoretical knowledge, skills and abilities can be developed due to the rarity of projects submitted for participation.

Матрица развивающих действий для развития компетенций кадрового потенциала сферы государственных услуг Главного управления МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым»

Таблица 2.

Table 2.

Matrix of developing actions for the development of competencies of the personnel potential of the public services sector of the Main Directorate of the Ministry of emergency situations of the Russian Federation for Republic of Crimea and the "Center of state Inspectorate for small vessels Ministry of emergency situations of the Russian Federation in the Republic of Crimea"

Методы развития компетенций персонала Methods of developing staff competencies						
Компетенции, которые необходимо развивать Competencies that need to be developed	1	2	3	4	5	6
Специальные развивающие задания или проекты; временное назначение на должность; делегирование полномочий Special development tasks or projects; temporary appointment to a position; delegation of authority						
Обучение на опыте других Learning from the experience of others						
Тренинги и семинары Trainings and seminars						
Получение обратной связи Getting feedback						
Развитие на рабочем месте Development in the workplace						
Изучение, повторное прочтение, отслеживание изменений нормативно-правовой базы РФ, привитие моральных принципов Studying, re-reading, tracking changes in the legal framework of the Russian Federation, instilling moral principles						
Объяснение правовых, нравственных норм опытными и авторитетными работниками Explanation of legal and moral norms by experienced and authoritative employees						
Обсуждение с коллегами стилей поведения, которых следует придерживаться в различных ситуациях профессиональной деятельности Discussion with colleagues of behavioral styles that should be followed in various professional situations						
Обучающий курс: «Моральные и этические нормы в современном обществе»; познавательско-правовая игра «Мораль и право» Training course: «Moral and ethical norms in modern society»; educational and legal game «morality and law»						
Наблюдение за опытными коллегами, поведение которых дает представления об этических нормах в профессиональной деятельности Observation of experienced colleagues whose behavior gives an idea of ethical standards in their professional activities						
Привлечение к выполнению проектов, затрагивающих права населения и юридических лиц Involvement in the implementation of projects that affect the rights of the population and legal entities						
Руководителям следует предоставлять работникам возможность проявлять инициативу, развиваться и принимать свое собственное решение Managers should give employees the opportunity to take initiative, develop, and make their own decisions						
Наблюдение за опытными высокоэффективными коллегами The observation of highly experienced colleagues						
Тренинги и семинары по психологии, командному духу Trainings and seminars on psychology and team spirit						
Представление результатов своей работы Presentation of the results of your work						
Выполнение определенных должностных обязанностей The performance of certain official duties						
Умение излагать мысли в письменном виде; развивать умение говорить; управлять собственным временем; развитие критического мышления; развитие эмоционального интеллекта Ability to Express thoughts in writing; develop the ability to speak; manage your own time; develop critical thinking; develop emotional intelligence						
Самодисциплина: качественный и своевременный прием пищи; ведение дневника дел; самоограничение; создание новых привычек; создание распорядка для Self-discipline; quality and timely food intake; keeping a diary of things to do; self-restraint; creating new habits; creating a daily routine						
Наличие у работника должностной инструкции (регламента); материальное и моральное поощрение работников; ставить перед работниками перспективы развития при условии безупречного выполнения своих обязанностей The employee has a job description (regulations); material and moral encouragement of employees; to put development prospects in front of employees, provided that they perform their duties flawlessly						
Нацеленность руководителей развивать у подчиненных способность принимать решения в том объеме и на том уровне полномочий, которые у него есть; ставить задачи, сопровождающие их пояснениями; с целью контроля выполнения поставленной задачи, приучить подчиненных самостоятельно отчитываться перед руководителем The goal of managers is to develop the ability of subordinates to make decisions in the volume and at the level of authority that they have; to set tasks, accompanying them with explanations; in order to control the implementation of the task, to train subordinates to report independently to the Manager						
Умение работать с людьми Ability to work with people						

Продолжение таблицы 2 | Continuation of table 2

1	2	3	4	5	6	7
Способность к развитию Ability to develop	Осваивать новые знания и навыки, использовать их на практике Learn new knowledge and skills and use them in practice	Применять новые знания и навыки в ежедневной профессиональной деятельности Apply new knowledge and skills in daily professional activities	Спрашивать у коллег насколько используются полученные знания и навыки в профессиональной деятельности; как оценивают окружающие темпы развития Ask colleagues how much the acquired knowledge and skills are used in professional activities; how the surrounding rate of development of the employee is evaluated	Тренинги и семинары по вопросам саморазвития Trainings and seminars on self- development	Обсуждение с опытными коллегами методов их развития Discussion of methods of their development with experienced colleagues	Участие в проекте, участие в котором вызывает наибольшее внутреннее сопротивление Participation in the project that causes the most internal resistance
Гибкость и адаптивность Flexibility and adaptability	Регулярное освоение новых знаний и навыков; нарабатывать опыт успешных внешних и внутренних нововведений; оценивание чужих идей; усилить любопытство Regular development of new knowledge and skills; gain experience of successful external and internal innovations; evaluate other people's ideas; increase curiosity	При выполнении обязанностей использовать профессиональный опыт и критическое мышление, не бояться дефицита информации, советоваться с коллегами When performing duties, use professional experience and critical thinking, do not be afraid of a lack of information, consult with colleagues	Обсуждение с коллегами насколько удаётся работнику справляться с исполнением своих обязанностей в условиях дефицита информации Discussion with colleagues how well the employee can cope with the performance of their duties in the context of a lack of information	Семинары и тренинги по управлению развитием работников Seminars and trainings on employee development management	Обсуждение с опытными коллегами своего профессионального поведения и принятие ее для саморазвития; принятие альтернативных мнений Discussing your professional behavior with experienced colleagues and accepting it for self- development; accepting alternative opinions	Участие в проектах, позволяющих освоить новые знания и навыки; готовность участвовать в профессиональных экспериментах Participation in projects that allow you to master new knowledge and skills; readiness to participate in professional experiments
Нацеленность на результат Focus on results	Самодисциплина; изучение литературы по достижению высоких результатов Self- discipline; study of literature on achieving high results	Искать способы улучшения результата; устроить в своем подразделении соревнования по достижению определенных показателей, согласованных с планами, целями подразделения. использовать само мотивирование Search for ways to improve results; organize a competition in your division to achieve certain indicators that are consistent with the plans and goals of the division. use self -motivation	Обсуждение с опытными коллегами адекватности поставленных целей, методов достижения целей, поведенческие реакции в процессе достижения целей Discussion with experienced colleagues about the adequacy of goals, methods of achieving goals, behavioral responses in the process of achieving goals	Тренинги и семинары по вопросам личной эффективности, мотивации на достижение результатов Trainings and seminars on personal effectiveness, motivation to achieve results	Обсуждение с опытными коллегами методы достижения целей, способы эмоционального самоконтроля Discussion with experienced colleagues methods of achieving goals, methods of emotional self-control	Принять участие в трудноразрешимой проблеме, предложив свое видение ее решения и обеспечить решение проблемы Take part in a difficult problem , offering your vision of its solution and provide a solution to the problem
Умение организовать рабочий процесс Ability to organize the workflow	Чтение книг по тайм-менеджменту, вопросам организации работы Reading books on time management and organization of work	Регулярный просмотр зоны ответственности по проекту, что позволит работнику организовывать свое время и работу по нагрузке Regular review of the project area of responsibility, which will allow the employee to organize their time and workload	Получив задачу от руководителя, уточнять критерии конечного результата, сроки выполнения поручения, точки контроля и имеющиеся ресурсы; обеспечить полное взаимопонимание с руководителем After receiving the task from the Manager , specify the criteria for the final result, deadlines for completing the order, control points and available resources; ensure full understanding with the Manager	Семинары и тренинги по тайм-менеджменту, вопросам организации работы Seminars and trainings on time management and organization of work	Узнать, что помогает опытному коллеге эффективно распределять свое время, расставлять приоритеты, планировать. Какие приемы и методы помогают ему выстроить свою деятельность максимально эффективно Find out what helps an experienced colleague effectively allocate their time, prioritize, and plan. What techniques and methods help them build their activities as effectively as possible	Участие в работе команды, разрабатывающей проект / задачу. выходящие за пределы зоны ответственности Participation in the work of a team developing a project / task that goes beyond the area of responsibility

Продолжение таблицы 2 | Continuation of table 2

1	2	3	4	5	6	7
Эмоциональная устойчивость Emotional stability	Учеба всю жизнь для поддержания ума в тонусе; поддержание своего психологического и физического здоровья; Study all your life to keep your mind in shape; maintain your psychological and physical health; humor	Выполнять работу «смотря страху в глаза» Do the job «looking fear in the eye»	Обсуждение с коллегами о правильности и адекватности реакции на происходящие процессы в процессе профессиональной деятельности Discussion with colleagues about the correctness and adequacy of the response to ongoing processes in the course of professional activity	Семинары и тренинги по конфликтологии, психологическому здоровью, уверенности в себе Seminars and trainings on conflictology, psychological health, self-confidence	Наблюдение за опытными коллегами за их способностью работать в условиях эмоционального напряжения, их способность справляться со стрессовыми ситуациями, контролировать свои эмоции Monitoring experienced colleagues for their ability to work under emotional stress, their ability to cope with stressful situations, and control their emotions	Участие в проектах, требующих коммуникации с большим количеством специалистов Participation in projects that require communication with a large number of specialists
Умение убеждать и отстаивать свои позиции Ability to persuade and defend their positions	Книги по искусству общения и психологии; развитие аналитических навыков Books on the art of communication and psychology; development of analytical skills	Вести разговоры с потребителями и коллегами в конструктивном и доброжелательном русле, уметь признавать ошибки, применять приемы убеждения; проявлять решительность в решении поставленных задач Conduct conversations with consumers and colleagues in a constructive and friendly way, be able to recognize mistakes, apply persuasion techniques; show determination in solving tasks	Обсуждать с коллегами личные достижения по имениннику отстаивать свои позиции, приводить убедительные аргументы Discuss with colleagues personal achievements on the estate to defend their positions, give convincing arguments	Рекомендованное содержание тренингов и семинаров: «Влияние и убеждение на основе личного ресурса». Содержание: Влияние и убеждение без опоры на административный ресурс. Разные стили, методы, техники убеждения и влияния на других людей Recommended content of trainings and seminars: "Influence and persuasion based on a personal resource". Content: Influence and persuasion without relying on administrative resources. Different styles, methods, techniques of persuading and influencing other people	Наблюдение за опытными коллегами при ведении ими переговоров, совещаний, вести дискуссии, умение добиться взаимопонимания Observation of experienced colleagues when they conduct negotiations, meetings, conduct a discussion, the ability to achieve mutual understanding	Участие в обсуждениях вариантов развития проектов Participation in discussions of project development options
Проявлять требовательность в сочетании с человечностью Be demanding in combination with humanity	Требовательность к себе; развитие гуманизма; изучение норм этики, изучение литературы Self-discipline; the development of humanism; the study of ethics, the study of literature	Обеспечивать соблюдение законных прав потребителей услуг, проявлять терпимость и гуманность Ensure compliance with the legal rights of consumers of services, show tolerance and humanity	Обсуждение с опытными сотрудниками о том, насколько развит клиентоориентированный подход и гуманность Discussion with experienced employees about how developed the customer-oriented approach and humanity is	Тренинги и семинары по установлению эффективного взаимодействия с потребителями услуг Trainings and seminars on establishing effective interaction with consumers of services	Участие в стажировках в других более опытных государственных учреждениях Participation in internships in other bodies that are more experienced in providing public services	Участие в проекте по улучшению качества предоставления государственных услуг потребителям Participation in a project to improve the quality of public services to consumers

Заключение

Настоящее исследование представило возможным установить условия повышения эффективности и качества предоставляемых государственных услуг. Развитие компетенций персонала, оказывающего государственные услуги, неизбежно влечет повышение профессионализма оказывающих государственные услуги персонала и как следствие повышение уровня удовлетворенности потребителей данного вида услуг.

Таким образом, настоящая работа позволила:

- выделить десять наиболее важные компетенции персонала, оказывающих наибольшее влияние на оказание ими государственных услуг на высоком профессиональном уровне;
- определить наиболее эффективные методы развития компетенций кадрового потенциала сферы государственных, выделив преимущества и недостатки каждого из них;
- составить матрицу развивающих действий для развития компетенций кадрового потенциала сферы государственных услуг;

— выделить важность для организации составления подобных матриц.

Представленная в настоящей работе матрица развивающих действий для развития компетенций сотрудников направлена на помощь исследуемым организациям по строительству эффективного процесса повышения профессионального мастерства персонала.

Направлением дальнейших исследований в данной области станет определение стратегических направлений повышения эффективности предоставления государственных услуг.

Благодарности

Автор выражает благодарность Главному управлению МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым» за предоставленную информацию, необходимую для проведения исследования и подготовки настоящей статьи, а также рецензентам, которые помогли наиболее грамотно, профессионально и понятно донести результаты исследования до научного сообщества.

Литература

- 1 Чулков А.С. Повышение качества государственных и муниципальных услуг и пути оптимизации сети учреждений, оказывающих их // Финансы и кредит. 2017. № 3 (723). С. 143–159.
- 2 Манахова И.В., Земскова И.А. Влияние потребителей на повышение качества электронных государственных услуг // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Экономика. Управление. Право. 2018. № 4. С. 394–400.
- 3 Прозорова Г.А., Первозова О.В. Матрица конкурентных компетенций как инструмент корпоративного развития персонала // Инновационная наука. 2017. № 7. С. 85–90.
- 4 Семенова И.В. Специфика использования моделей компетенций на государственной службе // Теория и практика общественного развития. 2018. № 6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-ispolzovaniya-modeley-kompetentsiy-na-gosudarstvennoy-sluzhbe>
- 5 Калугин В.Е. Совершенствование оценки качества оказания государственных услуг // Вестник СибАДИ. 2016. № 4 (50). С. 145–150.
- 6 Носырева И.Г., Белобородова Н.А. Технологии оценки профессиональных компетенций специалистов по оказанию государственных услуг в области занятости населения // АНИ: экономика и управление. 2019. № 2 (27). С. 280–283.
- 7 Мирзоян М.В., Васильева Е.В. Оценка компетенций государственных служащих и анализ текущей практики методов оценки согласованности компетенций и трудовых функций гражданских государственных служащих Армении // Управление. 2019. № 2. С. 11–23.
- 8 Васильева Е.В. Компетентностный подход в государственной службе: какие знания и навыки выбирают госслужащие? // Вопросы государственного и муниципального управления. 2018. № 4. С. 120–144.
- 9 World Economic Forum. The future of jobs. Employment, skills and workforce strategy for the Fourth industrial revolution. 2016. URL: <http://reports.weforum.org/future-of-jobs-2016/>
- 10 Gray A. 11 experts at Davos on the future of work. 2016. URL: https://www.weforum.org/agenda/2016/01/11-experts-at-davos-on-the-future-of-work?utm_content=buffer552fe&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_campaign=buffer

References

- 1 Chulkov A.S. Improving the quality of state and municipal services and ways to optimize the network of institutions that provide them. Finance and credit. 2017. no. 3 (723). pp. 143–159. (in Russian).
- 2 Manakhova I.V., Zemskova I.A. Influence of consumers on improving the quality of electronic public services. News of the Saratov University. New series. Series Economics. Control. Right. 2018. no. 4. pp. 394–400. (in Russian).
- 3 Prozorova G.A., Perevozova O.V. Matrix of competitive competencies as a tool for corporate personnel development. Innovative science. 2017. no. 7. pp. 85–90. (in Russian).
- 4 Semenova I.V. Specifics of using competence models in public service. Theory and practice of social development. 2018. no. 6. Available at: <http://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-ispolzovaniya-modeley-kompetentsiy-na-gosudarstvennoy-sluzhbe>. (in Russian).
- 5 Kalugin V.E. Improving the assessment of the quality of public services. Vestnik SibADI. 2016. no. 4 (50). pp. 145–150. (in Russian).

6 Nosyreva I.G., Beloborodova N.A. Technologies for assessing professional competencies of specialists in providing public services in the field of employment. ANI: Economics and management. 2019. no. 2 (27). pp. 280–283. (in Russian).


7 Mirzoyan M.V., Vasilyeva E.V. Assessment of civil servants competencies and analysis of current practice of methods for assessing the consistency of competencies and labor functions of civil civil servants in Armenia. Management. 2019. no. 2. pp. 11–23. (in Russian).

8 Vasilieva E.V. Competence approach in public service: what knowledge and skills do civil servants choose? Issues of state and municipal management. 2018. no. 4. pp. 120–144. (in Russian).


9 World Economic Forum. The future of jobs. Employment, skills and workforce strategy for the Fourth industrial revolution. 2016. Available at: <http://reports.weforum.org/future-of-jobs-2016/>

10 Gray A. 11 experts at Davos on the future of work. 2016. Available at: https://www.weforum.org/agenda/2016/01/11-experts-at-davos-on-the-future-of-work?utm_content=buffer552fe&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_campaign=buffer

Сведения об авторах

Дарья В. Ткаченко аспирант, кафедра управления персоналом, Институт экономики и управления «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского», ул. Севастопольская, 21/4, г. Симферополь, Россия, dv.nauk@yandex.ru
 <https://orcid.org/0000-0003-2480-6300>

Information about authors

Daria V. Tkachenko graduate student, personnel management department, Institute of Economics and Management of the "Crimean Federal University named after V.I. Vernadsky", Sevastopol-skaya str. 21/4 Simferopol, 295013, Russia, dv.nauk@yandex.ru
 <https://orcid.org/0000-0003-2480-6300>

Вклад авторов

Дарья В. Ткаченко написала рукопись, корректировала её до подачи в редакцию и несет ответственность за плагиат

Contribution

Daria V. Tkachenko wrote the manuscript, correct it before filing in editing and is responsible for plagiarism

Конфликт интересов

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Conflict of interest

The authors declare no conflict of interest.

Поступила 23/01/2020	После редакции 03/02/2020	Принята в печать 12/02/2020
Received 23/01/2020	Accepted in revised 03/02/2020	Accepted 12/02/2020