

**Анастасия Владимировна ПЕША<sup>1</sup>**  
**Марина Николаевна ШАВРОВСКАЯ<sup>2</sup>**  
**Ирина Сергеевна ПОЛУШИНА<sup>3</sup>**

УДК 331

## **КОМПЕТЕНЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ СЕРВИСА БУДУЩЕГО ДЛЯ СЕРВИСНОЙ ЭКОНОМИКИ НАСТОЯЩЕГО\***

<sup>1</sup> кандидат экономических наук, доцент  
кафедры экономики труда и управления персоналом,  
Уральский государственный экономический университет (г. Екатеринбург)  
myrabota2011@gmail.com; ORCID: 0000-0002-7614-3118

<sup>2</sup> кандидат экономических наук, доцент  
кафедры экономики труда и управления персоналом,  
Уральский государственный экономический университет (г. Екатеринбург)  
marina\_bel@mail.ru; ORCID: 0000-0001-8137-4829

<sup>3</sup> кандидат экономических наук, проректор по развитию бизнес-коммуникации,  
Международный институт дизайна и сервиса (г. Челябинск)  
polushina.i.s@rbiu.ru

### **Аннотация**

Актуальность исследования обусловлена проблемой развития человеческого капитала как основы личного благополучия, организационной конкурентоспособности и социально-экономического развития общества в целом. Статья посвящена анализу взаимосвязи требований к развитию надпрофессиональных компетенций специалистов сервисных видов деятельности, предъявляемых динамикой развития сервисной экономики, и мнений студентов относительно важности их развития в университете. Методологическая основа исследования включает теоретические концепции чело-

---

\* Работа выполнена при финансовой поддержке РФФИ (грант № 19-29-07435).

---

**Цитирование:** Пеша А. В. Компетенции специалистов сервиса будущего для сервисной экономики настоящего / А. В. Пеша, М. Н. Шавровская, И. С. Полушина // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. 2020. Том 6. № 3 (23). С. 295-327.  
DOI: 10.21684/2411-7897-2020-6-3-295-327

веческого капитала, управления компетенциями и сервисной экономики. Основным методом исследования является сопоставительный анализ данных опроса студентов Международного института дизайна и сервиса относительно важности, самооценки и возможностей развития надпрофессиональных компетенций специалистов сервисных видов деятельности на рынке труда.

Авторами также были применены теоретические методы исследования (анализ, синтез, конкретизация, обобщение, метод аналогий), методы графического изображения результатов и математической статистики. Авторами представлена модель надпрофессиональных компетенций специалистов сервисных видов деятельности, которая легла в основу разработки эмпирической части исследования. Авторами подтверждена гипотеза о более низких показателях самооценки в сравнении с мнением студентов относительно важности развития надпрофессиональных компетенций на рынке труда. Выявленный факт не зависит от наличия у студентов выборочной совокупности текущей трудовой занятости. Установлено наличие статистически значимых различий мнений студентов по вопросам важности и возможностей развития надпрофессиональных компетенций в университете.

Авторами формулируется вывод о необходимости усиления внимания к развитию надпрофессиональных (универсальных) компетенций при реализации ФГОС, перечень которых предполагается возможным дополнить социоэмоциональными и цифровыми компетенциями, важными для эффективного вхождения выпускников в цифровую среду активно растущей сервисной экономики. Результаты исследования могут быть использованы представителями органов власти в области высшего образования для обоснования модернизации концепции компетенций во ФГОС с целью развития человеческого капитала и обеспечения экономического роста страны.

#### **Ключевые слова**

Выпускник вуза, компетенции, надпрофессиональные компетенции, сервис, сервисная экономика, сфера услуг.

**DOI: 10.21684/2411-7897-2020-6-3-295-327**

#### **Введение**

Экономическое развитие страны, региона и отдельно взятых компаний определяется уровнем и потенциалом развития их человеческого капитала [1, 2, 6, 38]. В настоящее время на рынке труда мы наблюдаем цифровую трансформацию профессий: часть профессий серьезно модифицируется, часть исчезает, и появляется большое количество новых, что влечет за собой необходимость в постоянной модернизации подходов к подготовке специалистов для обеспечения экономической устойчивости и роста национальной экономики во всех секторах [45, 46].

В мире наблюдается значительный рост третичного сектора экономики в обществе, сферы услуг. Впервые понятие «сфера услуг» рассматривается

А. Смитом как «результат человеческой деятельности, воплощенный в товарах и исчезающий после оказания своего полезного эффекта» [цит. по: 18, с. 12]. По данным Всемирной торговой организации (далее — ВТО (WTO)), в настоящее время сервисная экономика включает в классификацию 169 видов услуг, в перечень которых входят транспортные, коммерческие, туристические, финансовые, информационные, управленческие, культурные, образовательные, государственные услуги, услуги здравоохранения, услуги в сфере строительства и страхования и некоторые другие [33].

Мы придерживаемся позиции, что сервисная экономика — «один из секторов экономики, объединяющий в себе все виды экономической деятельности, связанные с оказанием услуг» [20, с. 38].

Как отмечает М. А. Сухарева, именно благодаря сервисной экономике, сфере услуг, развивается информационная экономика и экономика знаний [22, с. 450]. Сервис направлен в первую очередь на удовлетворение потребностей людей. Технологизация общественных процессов, в том числе современные информационно-коммуникационные технологии, гибкие возможности организации производственного процесса позволяют компаниям индивидуально подходить к удовлетворению запроса потребителей на товары и услуги. Теоретические основы сервисной экономики раскрыты в трудах таких зарубежных ученых, как Дж. Берлинжери, С. Каллигарис, К. Крискуоло (G. Berlingieri, S. Calligaris, C. Criscuolo [30]), Ф. Дж. Буэйра, Дж. П. Кабоски (F. J. Buera, P. J. Kaboski [31]), Ф. Галлодж (F. Gallouj [35]), Дж. Гершуни (J. Gershuny [37]). Среди отечественных авторов можно выделить С. А. Бурякова, А. И. Пахомову [10], И. А. Докукину, Ю. Л. Макарову [4], А. Г. Эртель, А. А. Ермоленко [27], Е. А. Панфилову, А. Е. Шарапову [9], О. К. Слинкову [19].

Сервисная экономика требует разработки индивидуальных ценностных предложений для различных групп населения, способных удовлетворить индивидуальные запросы клиентов (гостей, так как именно ценностью каждого гостя для компании сферы услуг определяется ее уровень сервиса). Достойный и необходимый уровень сервиса для гостей во многом определяется деятельностью персонала — тех, кто работает в «контактной зоне», и тех, кто отвечает за обслуживание бизнес-процессов в офисах. Важно формировать соответствующее мышление будущих специалистов сферы сервиса и компетенции, которые позволят им эффективно работать в условиях повышенных требований со стороны потребителей.

В настоящее время классификация видов услуг расширяется, благодаря технологическому развитию появляются новые виды и новые правила организации сервисной деятельности, что создает новые возможности для самореализации молодых специалистов, получающих высшее образование по сервисным направлениям. Трансформация рынка труда в разрезе Индустрии 4.0 и высокой технологизации трудовых процессов не вызывает сомнения. Важной задачей современного высшего образования является перестройка программ подготовки профессионалов под потребности сервисной экономики. В предыдущих

исследованиях мы проанализировали корреляцию мнений работодателей и студентов о востребованности надпрофессиональных компетенций выпускников экономических направлений подготовки. Данное исследование привело нас к вопросу взаимосвязи требований к развитию надпрофессиональных компетенций специалистов сервисных видов деятельности, предъявляемых динамикой развития сервисной экономики, и мнений студентов относительно важности их развития в университете.

Цель исследования — представить результаты анализа мнения студентов относительно важности развития надпрофессиональных компетенций специалистов различных направлений подготовки в области сервиса на рынке труда.

Для достижения цели работы нами были поставлены следующие задачи:

1. Провести контент-анализ научных публикаций по вопросам надпрофессиональных компетенций, необходимых в настоящее время выпускникам сервисных направлений подготовки.
2. Проанализировать мнение студентов Международного института дизайна и сервиса (МИДиС, г. Челябинск) относительно важности развития надпрофессиональных компетенций для специалистов выбранных ими направлений подготовки бакалавриата.
3. Провести статистический анализ данных взаимосвязи показателей оценки студентами сервисных направлений подготовки важности и развития у них надпрофессиональных компетенций, а также оценки возможностей развития надпрофессиональных компетенций в вузе.

В процессе исследования были использованы следующие методы: теоретические (анализ, синтез, конкретизация, обобщение, метод аналогий), методы графического изображения результатов и математической статистики.

В ходе исследования сформулированы следующие гипотезы:

1. Студенты оценивают уровень развития своих надпрофессиональных компетенций значительно ниже, чем важность развития данных компетенций на рынке труда.
2. Не существует статистически значимых различий в распределении независимых случайных величин при оценке важности для рынка труда и самооценки уровня развития надпрофессиональных компетенций студентами двух выборочных совокупностей: работающих и не работающих в настоящее время.
3. Не наблюдается статистически значимых различий в распределении независимых случайных величин оценки важности для рынка труда и возможностей развития в университете надпрофессиональных компетенций студентов сервисных направлений подготовки.

*Требования к развитию надпрофессиональных компетенций специалистов сервисных видов деятельности*

В настоящее время в России существует потребность в изменении практики профессиональной подготовки специалистов, всё большее значение приобретает

развитие таких навыков, как социально-профессиональная и виртуальная мобильность, коммуникабельность, практический интеллект, ответственность, коллективизм, работоспособность, корпоративный подход, инновационность [57]. Ряд ученых демонстрирует необходимость изменений в системе высшего образования, указывая на важность развития надпрофессиональных компетенций, которые могут помочь студентам быть более успешными на рынке труда [54, 56]. Эти изменения касаются в том числе и учебных заведений, которые готовят студентов для сервисной экономики [16]. Выпускникам Института дизайна и сервиса, как и многим другим, необходимо обладать определенными надпрофессиональными компетенциями, причем некоторые из них имеют очень важное значение для достижения высоких результатов в профессиональной деятельности. Так, например, опрос о компетенциях выпускников сферы гостеприимства показал, что респонденты отмечают важность именно тех компетенций, которые ориентированы на возможности реализации стратегических задач [14].

Единого определения надпрофессиональных компетенций как в научной, так и в бизнес-среде не существует: их называют «базовые навыки», «ключевые компетенции», «метакомпетенции», «многомерные компетенции», «межличностные навыки», «транспрофессиональные компетенции», «soft-skills» [32, 39, 40, 42, 52, 57]. На наш взгляд, надпрофессиональные компетенции — это «широкий набор навыков и моделей поведения, особенностей межличностных отношений и качеств личности, которые позволяют человеку быстро ориентироваться и адаптироваться к задачам и вызовам окружающей среды, налаживать отношения и устанавливать контакты, показывать высокую эффективность труда и достигать поставленных целей и задач» [50].

В последнее десятилетие в мире реализуется большое количество исследований национального и международного значения, направленных на выявление спектра и уровня развития важных надпрофессиональных (гибких, ключевых, универсальных) компетенций специалиста XXI в. [41, 49, 51, 53, 55]. Перечисленные выше исследования направлены на изучение данных о навыках решения проблем и навыках в области письменной и речевой грамотности, математической и цифровой. Различается спрос на набор ключевых навыков и компетенций в зависимости от сферы деятельности специалиста, реализуемой на уровне предприятия и государства, их деятельности и политики. Так, например, в 2020 г. Организация экономического сотрудничества и развития (OECD) подготовила уточненный обзор востребованных навыков взрослых, выделив когнитивные навыки, технологические навыки, взаимодействие, обучение, организацию и планирование, а также физические навыки / двигательную активность [55]. В структуре развития навыков Всемирного банка (STEP — «навыки трудоустройства и продуктивности») выделяется три ключевых кластера навыков: когнитивные, социоэмоциональные навыки и навыки, относящиеся к работе (технические) [51, с. 7-8].

Большое количество интерпретаций и подходов к моделированию компетенций в различных сферах деятельности существует в управлении персоналом.

Модели компетенций разрабатываются на корпоративном уровне, с приглашением внешних консультантов, обращением к провайдерам услуг в этой области, либо разрабатываются специалистами компаний под руководством службы управления персоналом. Широкое распространение получили признанные лидеры в области оценки и моделирования компетенций — SHL, Lominger, Hudson и другие [7, 23, 47]. Компетенции объединяются в кластеры на основании научного анализа.

Каждый из приведенных подходов к моделированию компетенций и определению их важности может быть эффективно применен для развития и оценки компетенций специалистов сервисной деятельности. Для применения любого подхода необходима конкретизация запроса под конкретные оказываемые услуги, а также условия экономической деятельности компании. Несмотря на существующее обилие подходов к классификации и моделированию компетенций для различных профессий, мы ставим целью уточнить компетенции специалистов сервисных видов деятельности, основываясь в первую очередь на включении в перечень специалистов по видам услуг, определенным действующей классификацией ВТО [33]. Кроме того, мы придерживаемся подхода к моделированию компетенций под индивидуальные потребности каждого конкретного работодателя, так как прогрессом и эффективностью в XXI в. правят инновации и индивидуальный подход к работодателям, сотрудникам и другим стейкхолдерам рынка труда.

Специалисты сервисных видов деятельности, на наш взгляд, — это не только специалисты, участвующие в предоставлении широкого спектра услуг населению: транспортных, коммерческих, туристических услуг, услуг здравоохранения, услуг в сфере строительства и страхования, финансовых, информационных, управленческих, культурных, образовательных, государственных и некоторых других. Таким образом, к специалистам, реализующим данный вид деятельности, мы относим не только специалистов сферы услуг, но и тех специалистов, которые обеспечивают нормальное функционирование производственных процессов в организациях различных сфер бизнеса: экономистов, специалистов по управлению персоналом, менеджеров, бухгалтеров.

Анализ подходов к выделению надпрофессиональных компетенций специалистов сервиса представляется необходимым начать с действующих в нашей стране образовательных стандартов. Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) высшего образования по всем направлениям подготовки бакалавриата определяет набор обязательных при реализации программ высшего образования универсальных компетенций (системное и критическое мышление, разработка и реализация проектов, командная работа и лидерство, коммуникации, межкультурное взаимодействие, самоорганизация и саморазвитие, безопасность жизнедеятельности), общепрофессиональных и профессиональных компетенций [24]. Универсальные компетенции во ФГОС по содержанию и обозначению являются надпредметными и универсальными для студентов различных направлений подготовки и направлены на развитие способностей студентов, способствующих их эффективности в социально-эко-



номической среде. На наш взгляд, основанный на изучении международных фреймворков перечень универсальных компетенций может и должен быть расширен добавлением в него компетенций, связанных с управлением эмоциями, эффективной жизнедеятельностью в цифровой среде, а также определением их ключевых индикаторов и дескрипторов.

Еще один документ, определяющий требования к компетенциям специалистов в области сервисной деятельности, — профессиональный стандарт. В настоящее время в этой области разработано и утверждено 23 профессиональных стандарта [12]. В профессиональных стандартах не акцентируется внимание на требованиях к формированию надпрофессиональных (универсальных) компетенций специалистов сервисной деятельности, отмечаются лишь требуемые профессиональные знания и умения. На наш взгляд, было бы уместно добавить в профессиональные стандарты требования к развитию надпрофессиональных (универсальных) компетенций либо навыков.

На рис. 1 представлено наше видение модели надпрофессиональных компетенций специалистов сервисных видов деятельности. В зависимости от предоставляемых услуг формируются профили надпрофессиональных компетенций специалистов, важных для данного вида деятельности.

Одними из самых жизненно важных в растущем секторе услуг являются компетенции в области коммуникаций. Ряд проведенных авторами исследований по вопросам обеспечения рабочей силой сферы обслуживания показывает важность способностей взаимодействия с клиентами: доброжелательности и эстетических навыков, навыков установления и удержания контакта с клиентом, выявления его потребностей и навыков презентации и работы с возражениями [11, 25, 36, 43, 44 и др.]. Под эстетическими навыками М. Гатта (M. Gatta) подразумевает навык общения через свою внешность, утверждая, что «правильная внешность



Рис. 1. Модель надпрофессиональных компетенций [50]

Fig. 1. The supra-professional competencies model [50]

имеет приоритет перед технической квалификацией сотрудников» [36, с. 9]. Успех деятельности организаций сферы обслуживания напрямую зависит от достижения и удержания доверия клиента, которое возможно достичь только при условии высокого уровня развития коммуникативной компетенции, доброжелательности и внимания к потребностям и болям клиента [11]. Одной из важных надпрофессиональных компетенций специалиста в растущей сервисной экономике стала мультиязычность и мультикультурность. Знание иностранных языков и культур важно не только для специалистов в области туризма и сервиса, но также и для других видов услуг. Важность знания иностранных языков на современном рынке труда подтверждается исследованиями, в которых показано влияние развития данной компетенции на уровень заработной платы работников [15].

Отметим, что в начале XXI в. многие организации стали уделять внимание оценке и развитию клиентоориентированности как организации, так и персонала, внедряя системы CRM, стандарты обслуживания, оценку с помощью «тайного посетителя», различные программы лояльности [21, 28, 58]. Меняющийся рынок сервисных услуг стал предъявлять и новые требования к выпускникам вузов, трансформируя подходы к их подготовке.

При этом стандартизация процессов обслуживания привела к формированию «демонстрационной» клиентоориентированности, которая в последнее время всё больше и больше отталкивает потребителей. Она предполагает коммуникацию с потребителем по заданному стандарту, который превращает сотрудников сферы услуг в роботов, в то время как гораздо важнее обращать внимание на оценку и формирование внутриличностной клиентоориентированности. Она основывается на внутренней предрасположенности человека решать вопросы, которые появляются у потребителя, искать к каждому из них индивидуальный подход. Оценкой и развитием клиентоориентированности стоит заниматься у студентов вуза, формируя успешные модели поведения для будущих специалистов сферы услуг. Говоря про понятие ориентации специалистов на клиента, мы понимаем под ней «совокупность знаний, умений, навыков, подкреплённых соответствующей мотивацией, ценностями, установками и личными качествами работников, реализуемыми в определенном поведении и способствующими установлению и поддержанию отношений с клиентами» [26]. Эта компетенция относится к группе социально-эмоциональных компетенций и подразумевает высокий уровень развития коммуникативных и социально-эмоциональных компетенций. Работа в быстро изменяющихся и сложных условиях тесно взаимосвязана с развитием коммуникативных компетенций и является чрезвычайно важной для сервисной экономики. По утверждению известного американского психолога Дэниеля Гоулмана, эмоции играют большую роль в достижении человеком успеха [3, с. 61]. Наличие эмоционального интеллекта критично для студентов вузов сферы сервиса и услуг, так как их будущая работа предполагает постоянное взаимодействие с людьми. И даже при внедрении искусственного интеллекта, вряд ли он сможет заменить сотрудника сферы услуг и сервиса, способного эффективно разрешать сложные ситуации во взаимоотношении с клиентами.



Реализация сервисной деятельности в настоящее время построена на применении современных технологий, среди которых искусственный интеллект, роботизация, работа с большими данными. В цифровую сервисную экономику, помимо работников, также вовлечены все потребители, которые активно используют Интернет, извлекая из него нужную для себя информацию, а также покупают товары и услуги [8]. Исходя из этого, одними из ключевых надпрофессиональных компетенций студентов сервисных вузов становятся цифровые компетенции, которые предполагают высокий уровень развития знаний и навыков, мотиваций и установок в сфере цифровых технологий, таких как Big Data, Blockchain, Интернет вещей, нейросети (искусственный интеллект), технологии виртуальной и дополненной реальности и др., необходимые для успешной жизнедеятельности в цифровой среде. В университетах важно формировать и развивать цифровую образовательную среду, подключать преподавателей и мотивировать их на внедрение цифровых инструментов и онлайн-ресурсов в реализацию учебных программ [17, с. 21-22].

Новая экономическая и технологическая реальность устанавливает высокие требования к развитию инновативности и креативности специалистов [5, 48]. Одни из важных навыков, которыми должен владеть выпускник вуза сферы сервиса настоящего времени, — навыки предпринимательства, которые подразумевают не только наличие творческих способностей для поиска новых идей в условиях многоплановости современного рынка (как креативность), но и готовность эти идеи воплощать, принимая ответственность за их реализацию. Исследователи навыков предпринимательства у студентов выделяют пять ключевых их характеристик, среди которых способность к обучению и развитию, склонность к риску, инновативность и умение искать информацию [29]. Поведение людей на рынке услуг не имеет четких алгоритмов взаимодействия, выпускникам важно обладать способностью оперативно реагировать на возникающие ситуации и искать новые решения и возможности. В рамках нашего исследования мы включаем навыки предпринимательства в компетенцию «инновативность и креативность».

Для успешной самореализации в профессиональной деятельности студентам необходимо во время обучения в университете уделять внимание развитию не только профессиональных, но и надпрофессиональных компетенций. В эмпирической части исследования нами был проведен опрос студентов МИДиС, ключевой целью которого было узнать мнение студентов и их понимание требований, предъявляемых рынком труда к уровню развития и набору их надпрофессиональных компетенций.

### **Методы**

Объем выборки составил 321 студент 10 ключевых направлений подготовки бакалавриата МИДиС. Из них 19 студентов заочного обучения (5,9%), 302 (94,08%) студента очной формы обучения; 99 (30,84%) респондентов в настоящее время трудоустроены, 222 (69,16%) не трудоустроены, 191 из них (86%) планируют

трудоустройство на летний период либо в ближайшее время. На момент проведения исследования общая численность студентов вуза составляла 1 800 чел., таким образом, выборочная совокупность составила 17,83% генеральной совокупности. Данный объем выборки является репрезентативным при доверительной вероятности 95% и погрешности 5%. На рис. 2 представлено распределение участников по направлениям подготовки.



Рис. 2. Профиль участников опроса по направлениям подготовки в МИДиС

Fig. 2. The profile of survey participants by training areas at the International Institute of Design and Service

### Материалы

Для изучения мнения студентов о важности надпрофессиональных компетенций для специалистов сервисных направлений подготовки в вузе мы применили метод онлайн-анкетирования. Предложение к участию в опросе было направлено студентам посредством социальных сетей, а также перехода по ссылке в QR-коде флаера с информацией об исследовании. В ходе исследования сбора, обработки и использования персональных данных участников опроса не подразумевалось. В опросе содержались вопросы относительно важности на рынке труда, самооценки и возможностей развития надпрофессиональных компетенций студентов во время получения высшего образования, сформулированные с использованием пятибалльной оценочной шкалы Лайкерта, где 4-5 баллов — уровень оценки компетенции от «хорошо» до «превосходно»; 3-3,9 балла — оценка выше среднего; 2-2,9 балла — оценка ниже среднего; 1-1,9 балла — компетенция не наблюдается / оценка низкая. Оценка проводилась по 4 кластерам компетенций, включающим в общей сложности 17 компетенций, представленных на рис. 1. Дополнительно респондентам были заданы вопросы относительно их трудоустройства в настоящее время.

## Результаты

В результате исследования были сделаны выводы относительно взаимосвязи мнений студентов сервисных направлений подготовки о важности, самооценке уровня развития и возможностях формирования надпрофессиональных компетенций в период получения высшего образования.

В таблице 1 и диаграмме размаха (рис. 3) представлена описательная статистика результатов ответов респондентов на два ключевых вопроса анкеты:

- оценка важности развития надпрофессиональных компетенций на рынке труда ( $\mu_1$ );
- самооценка развития надпрофессиональных компетенций современных студентов сервисных направлений подготовки ( $\mu_2$ ).

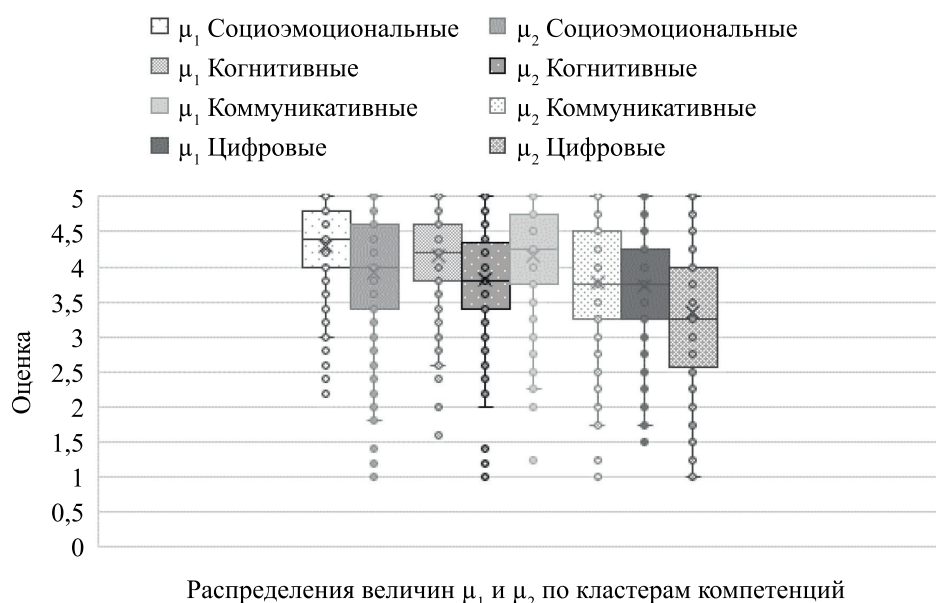


Рис. 3. Диаграмма размаха оценки важности на рынке труда ( $\mu_1$ ) и самооценки уровня развития ( $\mu_2$ ) надпрофессиональных компетенций студентами (по пятибалльной шкале)

Fig. 3. The scope for assessing the importance on the labor market ( $\mu_1$ ) and self-assessment of the development level ( $\mu_2$ ) of supra-professional competencies by students (on a 5-point scale)

Анализируя полученные данные, можно сделать несколько выводов:

1. Существуют статистически значимые различия двух распределений значений независимых случайных величин, полученных при ответе на два вопроса —  $\mu_1$  и  $\mu_2$ . Мы можем подтвердить гипотезу о более низких показателях самооценки студентами уровня развития надпрофессиональных компетенций в сравнении с их мнением относительно важности развития

Таблица 1  
 Описательная статистика результатов опроса мнения студентов по вопросам важности и самооценки уровня развития надпрофессиональных компетенций (по кластерам)

The descriptive survey statistics of the students' opinions on the importance and self-assessment of the development level of supra-professional competencies (by clusters)

Кластер компетенций	Социоэмоциональные		Когнитивные		Коммуникативные		Цифровые	
	$\mu_1$	$\mu_2$	$\mu_1$	$\mu_2$	$\mu_1$	$\mu_2$	$\mu_1$	$\mu_2$
Показатели								
Среднее	4,292 5	3,928 1	4,153 1	3,828 7	4,150 7	3,772 6	3,728 9	3,353 9
Стандартная ошибка	0,032 6	0,044 3	0,035 6	0,041 9	0,038 4	0,047 79	0,045 9	0,058 2
t-критерий Стьюдента	6,62		5,89		6,16		5,06	
Медиана	4,4	4	4,2	3,8	4,25	3,75	3,75	3,25
Мода	4,6	4	5	4	4,75	4	4	4
Стандартное отклонение	0,583 5	0,793 5	0,637 7	0,751 2	0,687 8	0,854 9	0,821 7	1,041 6
Дисперсия выборки	0,340 5	0,629 6	0,406 6	0,564 4	0,473 0	0,730 8	0,675 2	1,084 9
Экцесс	0,949 3	0,633 2	0,578 7	0,414 3	0,658	0,082 3	-0,238 8	-0,736 5
Асимметричность	-0,985 7	-0,777 0	-0,746 5	-0,504 9	-0,864 9	-0,508 9	-0,508 9	-0,172 8
Уровень надежности (95,0%)	0,064 1	0,087 2	0,070 1	0,082 6	0,075 6	0,094 0	0,090 3	0,114 5

- данных компетенций на рынке труда. Существенные различия подтверждаются t-тестированием данных и значением t-критерия Стьюдента (таблица 1). t критическое двухстороннее равно 1,972.
2. Наиболее низкие значения средних наблюдаются по кластеру цифровых компетенций ( $\mu_1 = 3,73$  балла;  $\mu_2 = 3,35$  балла). Очевидно, что студенты недооценивают важность развития цифровых компетенций специалиста, ориентированного на эффективную жизнедеятельность в цифровой среде.
  3. Из диаграммы размаха (рис. 3) видно большое количество выбросов (экстремальных значений), что показывает существенные расхождения мнений студентов по двум изучаемым вопросам. Представляется возможным проанализировать внутригрупповые профили компетенций по 10 изучаемым направлениям подготовки для выявления сходств и различий значений показателей средних оценок в различных профессиональных группах.
  4. Самое высокое отклонение значения показателя ряда выявлено в мнении студентов по вопросам самооценки цифровых компетенций. В среднем значения отличаются на 1,04 балла. Существенная разница значений и высокое среднеквадратическое отклонение может объясняться наличием в группе респондентов большого числа студентов, для которых данная группа компетенций является профессиональной (студенты направления «Бизнес-информатика», 21 человек, 6,56% респондентов).
  5. Асимметрия распределения левосторонняя. Значения асимметрии и эксцесса незначительно отличаются от «0». Можем предположить близость данной выборки к нормальному распределению.

Проверим гипотезы о разнице оценки важности для рынка труда ( $\mu_1$ ) и самооценки уровня развития ( $\mu_2$ ) надпрофессиональных компетенций студентами выборочной совокупности в зависимости от показателей трудоустройства. В данных распределениях получены две выборки — работающие в настоящее время студенты, без учета вида занятости ( $n_1$ ), и не работающие в настоящее время студенты ( $n_2$ ). Для сравнения гипотез о разнице средних значений двух распределений независимых случайных величин, полученных при ответе на вопрос о наличии занятости студентов в настоящее время, мы применили двухвыборочный t-тест с различными дисперсиями (при уровне значимости  $\alpha = 0,05$ ).

Гипотезы об отсутствии статистически значимых различий в распределении независимых случайных величин в двух выборках подтвердились. Студенты имеют схожие мнения относительно важности развития надпрофессиональных компетенций специалистов на современном рынке труда и самооценки уровня развития спектра компетенций, анализируемых в работе. Результаты двухвыборочного t-теста с различными дисперсиями представлены в таблице 2. Дополнительно мы проверили наличие различий внутри выборки работающих студентов, сравнив данные ответов студентов, работающих по специальности и не по специальности. Данные в выборке студентов, работающих по специальности (29,3%), имеют значительные отличия от мнения не работающих студентов

и студентов, трудоустроенных не по специальности, только по кластеру цифровых компетенций, t-критерий Стьюдента равен 4,56 в вопросе о значимости компетенций на рынке труда и 4,29 в вопросе о самооценке уровня развития. Работающие по специальности студенты значительно выше оценивают как важность, так и уровень развития цифровых компетенций при самооценке.

Таблица 2

Результаты двухвыборочного t-теста с различными дисперсиями

Table 2

Two-sample t-test results with different variances

Кластер компетенций	Социоэмоциональные		Когнитивные		Коммуникативные		Цифровые	
	$\mu_1$	$\mu_2$	$\mu_1$	$\mu_2$	$\mu_1$	$\mu_2$	$\mu_1$	$\mu_2$
Показатель								
$n_1$ среднее	4,348	4,026	4,228	3,855	4,198	3,788	3,770	3,359
$n_2$ среднее	4,267 5	3,884 6	4,119 8	3,817 1	4,129 5	3,765 7	3,710 5	3,351 3
$n_1$ дисперсия	0,346 6	0,551 4	0,522 0	0,575 4	0,527 0	0,809 7	0,750 8	1,391 8
$n_2$ дисперсия	0,337 3	0,660 6	0,354 2	0,561 6	0,450 0	0,699 4	0,644 0	0,955 1
t-критерий Стьюдента	0,15	1,58	1,31	0,41	0,81	0,21	0,58	0,06
t критическое двухстороннее	1,972							

В приложении 1 (а-к) нами представлено распределение ответов о важности и самооценке развития надпрофессиональных компетенций специалистов 10 направлений подготовки МИДиС. Перечень компетенций представлен на рис. 1.

В профиль компетенций вошли топ-8 компетенций с оценкой важности на рынке труда от «хорошо» до «превосходно» (4-5 баллов). Исключение — профили компетенций по направлениям «Туризм» и «Парикмахерское искусство», так как меньшее количество компетенций набрало средний балл в диапазоне 4-5 баллов. Профиль самооценки построен по наиболее важным, по мнению студентов, компетенциям для их направления подготовки. Цифровые компетенции в профиль компетенций направления «Бизнес-информатика» и компетенция «Мультиязычность и мультикультурность» для направления подготовки «Туризм» не включены, так как для данных направлений подготовки они являются профессиональными.



Профили компетенций по 10 направлениям получились различными по набору компетенций. 100% совпадений по компетенциям «взаимодействие с людьми» и «уверенность в себе». Очевидно, что наиболее значимыми для выбранных профессий респонденты считают социоэмоциональные компетенции. В 8 из 10 профилей обозначена высокая важность таких компетенций, как ведение переговоров и убеждение, инновативность и креативность. Одна из ключевых компетенций для специалиста сервисной деятельности, требуемая на рынке труда, — ориентация на клиента, ее высоко оценили 60% групп участников (гостиничный сервис, коммерция, менеджмент, парикмахерское искусство, экономика и бухгалтерский учет и управление персоналом). Нам представляется, что далеко не все студенты в выборочной совокупности понимают важность и ценность развития данной компетенции для современной сервисной экономики. У компетенций «управление информацией» и «эмоциональный интеллект» также 60% совпадений.

Самый большой разрыв между «важностью» и «самооценкой» компетенций в 0,66 в среднем выявлен по направлению подготовки «Менеджмент», минимальный разрыв 0,21 балла в итоговом профиле компетенций направления «Туризм».

В процессе анкетирования студентам также был задан вопрос о наличии возможностей развития надпрофессиональных компетенций во время обучения в университете. Распределение ответов студентов представлено на рис. 4. В таблице 3 нами представлены результаты проверки гипотезы о разнице мнения об оценке важности для рынка труда ( $\mu_1$ ) и существующих возможностей развития в университете ( $\mu_3$ ) надпрофессиональных компетенций студентов сервисных направлений подготовки. Для проверки гипотез о разнице значений двух распределений мы применили двухвыборочный t-тест с различными дисперсиями (при уровне значимости  $\alpha = 0,05$ ).

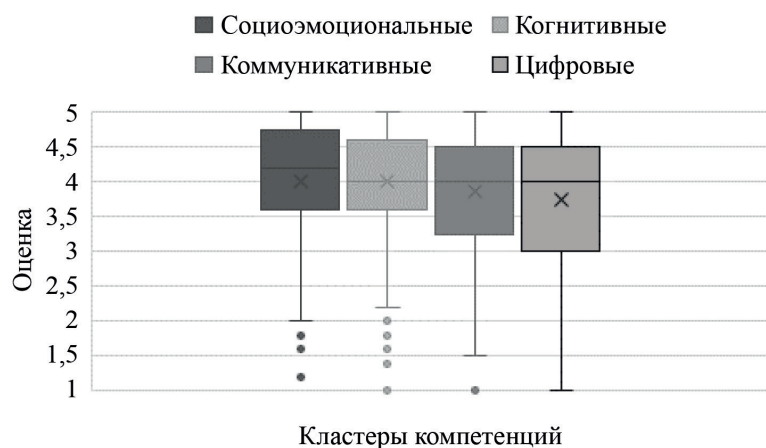


Рис. 4. Диаграмма размаха мнений студентов относительно возможностей развития надпрофессиональных компетенций в университете

Fig. 4. The range of students' opinions regarding the possibilities of developing supra-professional competencies at the university

Таблица 3  
Сравнение результатов оценки важности ( $\mu_1$ ) и существующих возможностей развития ( $\mu_3$ ) надпрофессиональных компетенций респондентами

Кластер компетенций	Социоэмоциональные		Когнитивные		Коммуникативные		Цифровые	
	$\mu_1$	$\mu_3$	$\mu_1$	$\mu_3$	$\mu_1$	$\mu_3$	$\mu_1$	$\mu_3$
Показатель								
Среднее	4,292 5	4,013 8	4,153 1	4,007 5	4,150 7	3,862 5	3,728 9	3,738 3
Стандартная ошибка	0,032 6	0,045 6	0,035 6	0,044 5	0,038 4	0,048 0	0,045 9	0,053 3
t-критерий Стьюдента	4,97		2,55		2,33		0,13	
Медиана	4,4	4,2	4,2	4,0	4,25	4,0	3,75	4,0
Мода	4,6	5,0	5	5,0	4,75	5,0	4	4,0
Стандартное отклонение	0,583 5	0,815 6	0,637 7	0,796 8	0,687 8	0,858 0	0,821 7	0,952 7
Дисперсия выборки	0,340 5	0,665 1	0,406 6	0,634 9	0,473 0	0,736 1	0,675 2	0,907 6
Экцесс	0,949 3	0,349 6	0,578 7	0,701 3	0,658	-0,035 4	-0,2388	0,001 4
Асимметричность	-0,985 7	-0,813 3	-0,746 5	-0,788	-0,864 9	-0,521	-0,508 9	-0,626 6
Уровень надежности (95,0%)	0,064 1	0,089 7	0,070 1	0,087 6	0,075 6	0,094 4	0,090 3	0,104 8

Гипотезы об отсутствии статистически значимых различий в распределении независимых случайных величин в двух выборках не подтвердились, за исключением кластера «Цифровые компетенции». Мнения студентов о возможностях развития цифровых компетенций и их значимости на рынке труда совпадают в оценке выше среднего ( $\mu_1 = 3,73$  балла;  $\mu_3 = 3,74$  балла). Студенты не отмечают значительных различий в возможностях развития различных компетенций в университете, средние значения показателей оценки возможности находятся в диапазоне от 3,74 до 4,00 баллов, что говорит об уровне возможностей выше среднего. В ответах на открытый вопрос анкеты о предложениях вузу о развитии компетенций, необходимых выпускникам сервисных направлений подготовки, студенты отметили необходимость уделять внимание развитию надпрофессиональных компетенций во время учебной и внеучебной деятельности наравне с вниманием к развитию профессиональных компетенций.

### Обсуждение

Развитие сервисной экономики и технологический прогресс как на локальном, так и на национальном уровне оказывает влияние на требования, предъявляемые к специалистам сервисных видов деятельности. В условиях роста третичного сектора экономики эффективность и устойчивость бизнес-процессов и социально-экономических систем во многом достигается благодаря всесторонней подготовке специалистов сервисных видов деятельности. Авторы являются сторонниками подхода, определяющего одинаковую важность формирования профессиональных и надпрофессиональных компетенций [20, 34].

Универсальные компетенции, закрепленные во ФГОС бакалавриата, отвечают требованиям современного технологического развития сервисной экономики и, по мнению авторов, нуждаются в усилении их состава рядом социоземotionalных и цифровых компетенций. Принципиально важно учитывать при развитии компетенций студентов динамику развития цифровой эры, а значит, необходимость формирования цифровой грамотности, способности быстро адаптироваться и реагировать на изменяющиеся условия решения задач и социально-экономические вызовы. Важность формирования компетенций данных кластеров, наравне с когнитивными и коммуникативными, подтверждается и большим количеством проводимых по этим вопросам международных исследований, упомянутых выше [41, 49, 51, 53, 55]. Несмотря на обилие подходов к классификации и моделированию компетенций, авторы считают необходимым применение индивидуального подхода при разработке профилей компетенций специалиста в компании. Компании отличаются ценностным предложением, различными подходами к инновациям и реализации стратегии, сферой деятельности и видом услуг, которых на данный момент насчитывается 169, по данным Всемирной торговой организации [33], и другими характеристиками. Точно так же, как и у компаний, у студентов должна быть возможность для реализации своей индивидуальной траектории развития, с набором тех компетенций, которые мотивируют и которые есть возможность развить.

При анализе итоговых профилей компетенций, составленных по распределениям  $\mu_1$  и  $\mu_2$ , мы можем констатировать недооценку студентами важности развития цифровых компетенций специалистов изучаемых направлений на рынке труда. Отсутствие в итоговых профилях направлений «Туризм» и «Банковское дело» компетенции «ориентация на клиента» сигнализирует о неготовности студентов выбранных направлений отвечать реально существующим требованиям к специалистам сферы обслуживания, ядром компетенций которых является клиентоориентированность. Максимальный средний разрыв оценок важности и самооценки уровня развития надпрофессиональных компетенций в итоговых профилях компетенций составил 0,66 балла в профиле «Менеджмент», демонстрируя тем не менее оценки на уровне выше среднего.

### Выводы

В работе авторами были сформулированы три гипотезы, часть из которых не подтвердилась.

1. Подтвердилась гипотеза о том, что студенты оценивают уровень развития своих надпрофессиональных компетенций значительно ниже, чем важность развития данных компетенций на рынке труда. Существенные различия подтверждаются t-тестированием данных и значением t-критерия Стьюдента (таблица 1). t критическое двухстороннее равно 1,972.

Для нивелирования значительных различий между уровнем оценки важности и самооценки развития надпрофессиональных компетенций авторами сформулированы следующие предложения:

- провести оценку компетенций студентов методом онлайн-ассесмент-центра, что даст более объективные результаты относительно уровня развития надпрофессиональных компетенций студентов по кластерам;
  - включить в учебные программы дисциплин интерактивные методы работы, направленные на развитие эмоционального интеллекта, уверенности в себе для формирования адекватной самооценки;
  - встроить в образовательный процесс разработку и развитие индивидуальных траекторий развития студентов;
  - провести ревизию учебных программ дисциплин на предмет применяемого дидактического инструментария, направленного на развитие и оценку надпрофессиональных компетенций студентов в корреляции с направлением подготовки.
2. Авторы подтвердили выдвинутую гипотезу о том, что не существует статистически значимых различий в распределении независимых случайных величин при оценке важности для рынка труда и самооценки уровня развития надпрофессиональных компетенций студентами двух выборочных совокупностей: работающих и не работающих в настоящее время. Мнение трудоустроенных на момент участия в опросе студентов аналогично мнению не работающих студентов. Исключение составили мнения

студентов, работающих по специальности, относительно уровня развития цифровых компетенций, t-тест по которым показал наличие значительных статистических различий). Подтверждение данной гипотезы имеет значение для дальнейшего исследования спектра возможностей развития надпрофессиональных компетенций студентов в университете, в том числе с привлечением работодателей.

3. Авторами не подтвердилась гипотеза об отсутствии статистически значимых различий в распределении независимых случайных величин оценки важности для рынка труда и возможностей развития в университете надпрофессиональных компетенций студентов сервисных направлений подготовки. По мнению студентов, возможности развития надпрофессиональных компетенций ниже, чем это необходимо современной сервисной экономике. Наименьшие возможности студенты отметили для развития цифровых компетенций (3,7 балла), важность которых нашла глобальное подтверждение в период текущей пандемии. В ответах респондентов средние значения показателей оценки возможностей развития надпрофессиональных компетенций находятся в диапазоне от 3,74 до 4,00 баллов, то есть на достаточно высоком уровне. Для решения задачи раскрытия возможностей развития надпрофессиональных компетенций в вузе, помимо мер, сформулированных в пункте 1, авторы предлагают также провести исследование мнений профессорско-преподавательского состава относительно возможностей технологической дидактики при развитии надпрофессиональных компетенций студентов и подготовке востребованных в сервисной экономике специалистов. Ценность предлагаемого исследования заключается в понимании адекватности возможностей и определении путей развития компетенций профессорско-преподавательского состава, удовлетворяющих требованиям высшего образования в цифровую эпоху.

С наступлением 2020 г. мир столкнулся с пандемией COVID-19, которая негативно отразилась на темпах мирового экономического роста. Для рынка труда последствия внедрения карантина, помимо активизации роста безработицы, снижения активности соискателей и структурных изменений потребностей работодателей, отражаются в изменении акцентов требований к развитию надпрофессиональных компетенций специалистов. В первую очередь повышается спрос работодателей на цифровые компетенции работников, особенно медиаграмотность и владение навыками работы с цифровыми сервисами.

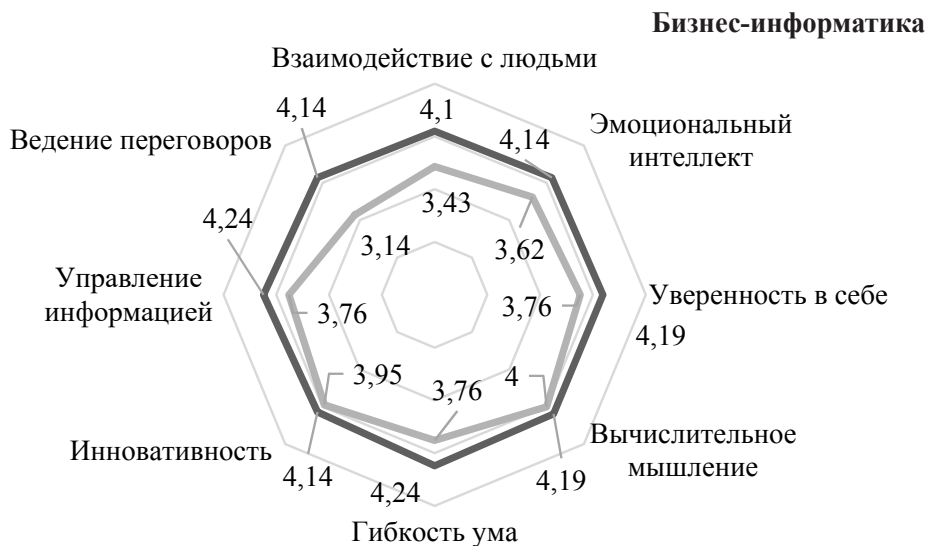
Проведенное авторами исследование является пилотажным. Основываясь на полученных результатах, возможно построение дальнейшей работы по выявлению и реализации возможностей развития надпрофессиональных компетенций студентов сервисных направлений подготовки, отвечающих требованиям сервисной экономики в эпоху цифровизации и турбулентности социально-экономических процессов.

## Приложение 1

Профили компетенций  
по 10 направлениям подготовки  
МИДиС

## Appendix 1

The competence profiles in 10 areas  
of training at the International  
Institute of Design and Service



а



б

— Важность  
— Самооценка



Продолжение приложения 1

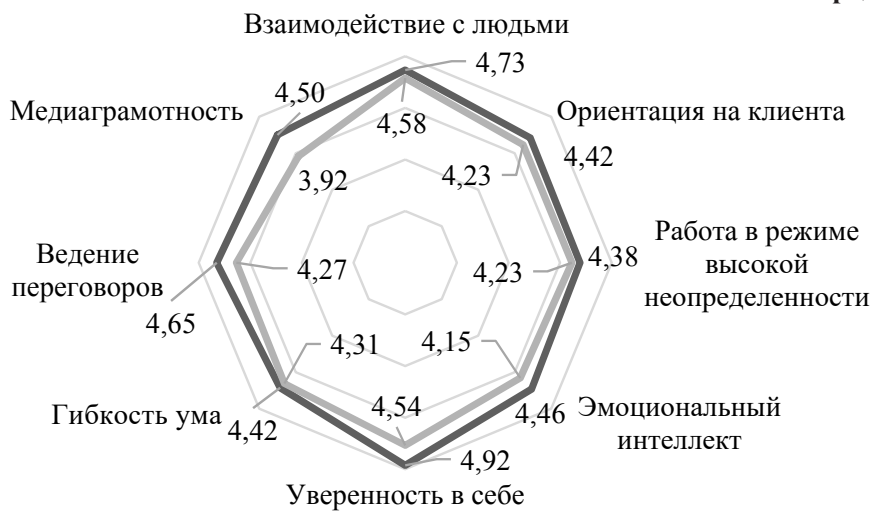
Appendix 1 (continued)

**Банковское дело**



6

**Коммерция**



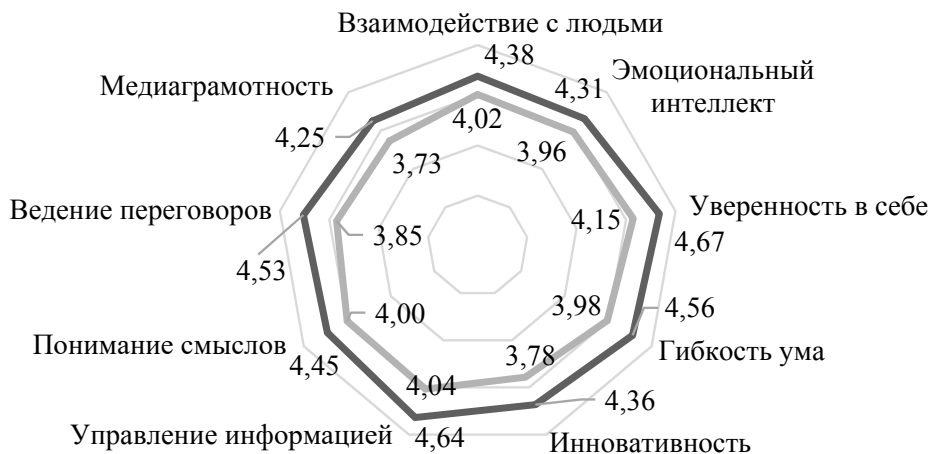
2

— Важность  
— Самооценка

Продолжение приложения 1

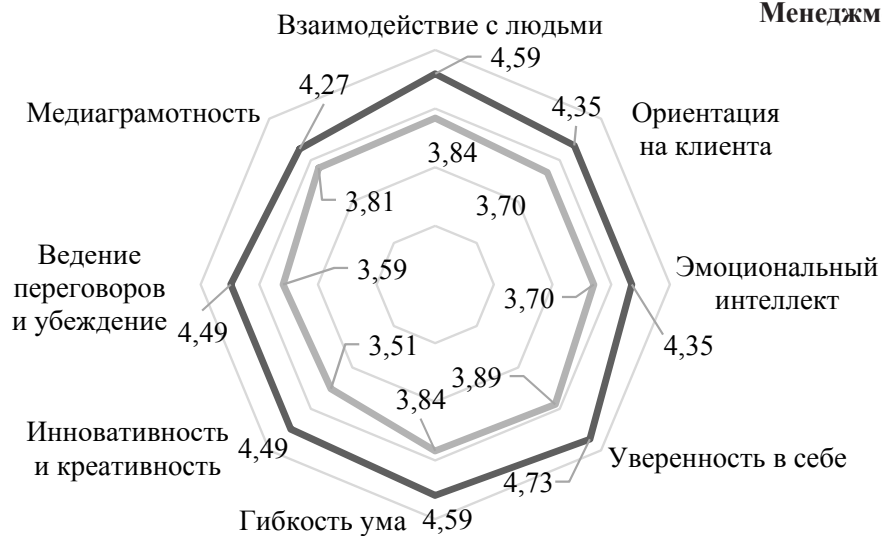
Appendix 1 (continued)

## Экономика



д

## Менеджмент



е

— Важность  
— Самооценка

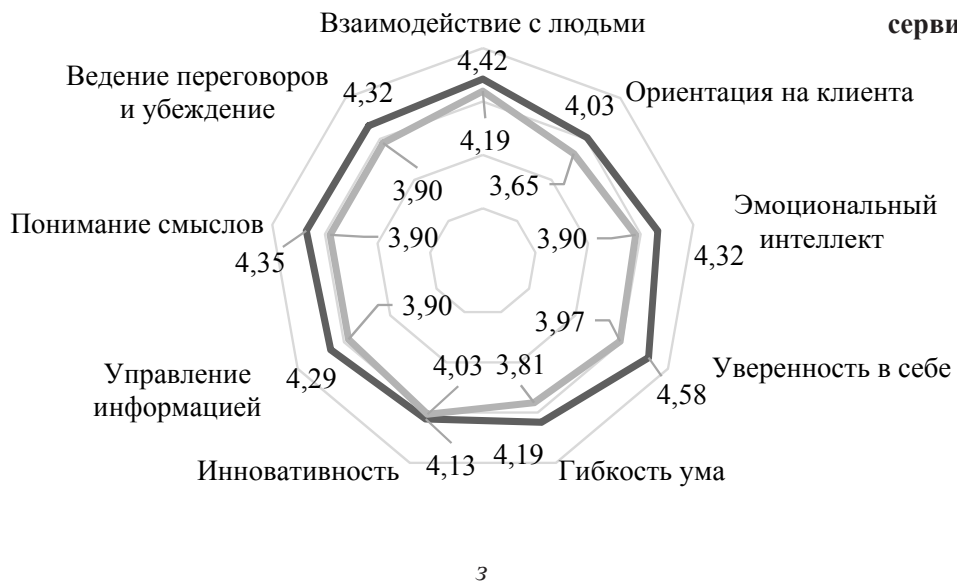
Продолжение приложения 1

Appendix 1 (continued)

**Управление персоналом**



**Гостиничный сервис**



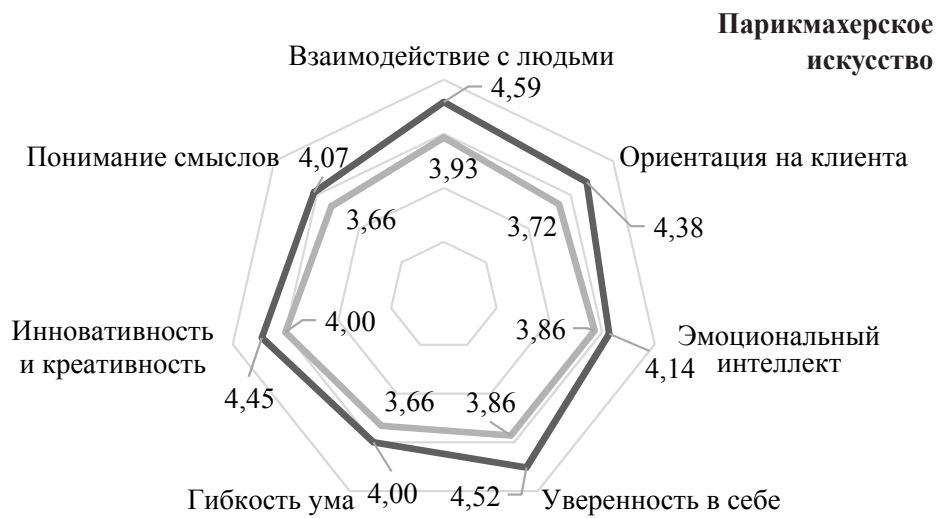
— Важность  
— Самооценка

Окончание приложения 1

Appendix 1 (end)



и



к

— Важность  
— Самооценка

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аникин В. А. Человеческий капитал в пост-кризисной России: состояние и отдача / В. А. Аникин // Journal of Institutional Studies (Журнал институциональных исследований). 2018. № 10 (2). С. 90-117. DOI: 10.17835/2076-6297.2018.10.2.090-117
2. Булина А. Человеческий капитал в теории экономического роста: классические модели и новые подходы / А. Булина, К. Мозговая, М. Пахнин // Вестник Санкт-Петербургского университета. Экономика. 2020. № 36 (2). С. 163-188. DOI: 10.21638/spbu05.2020.201
3. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / Д. Гоулман; пер. с англ. А. П. Исаевой. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. 540 с.
4. Докукина И. А. Управления процессами оказания услуг на основе сервисного менеджмента / И. А. Докукина, Ю. Л. Макарова // Среднерусский вестник общественных наук. 2017. № 12 (1). С. 288-295. DOI: 10.12737/24805
5. Казьмина Л. Н. Дивергентное мышление в сервисной деятельности / Л. Н. Казьмина, О. В. Дудкина, В. А. Бородай // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2017. № 9 (103). С. 31.
6. Любимов И. Л. От человеческого капитала к экономическому росту: прямая дорога или долгое блуждание по лабиринту? / И. Л. Любимов // Вопросы экономики. 2017. № 8. С. 5-23. DOI: 10.32609/0042-8736-2017-8-5-23
7. Модель компетенций 5 + 1 ® = центральный элемент нашего подхода к подбору персонала и управлению талантами // Hudson.  
URL: <https://www.hudson.ua/uk-ua/%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%8C-%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%B8> (дата обращения: 01.05.2020).
8. Морозов М. А. Развитие цифровой сервисной экономики и ее влияние на рынок труда / М. А. Морозов, Н. С. Морозова // Сервис plus. 2018. № 12 (1). С. 100-107. DOI: 10.22412/1993-7768-12-1-10
9. Панфилова Е. А. Индустрия гостеприимства как структурный элемент сервисной экономики / Е. А. Панфилова, А. Е. Шарапова // Аллея науки. 2018. № 1 (1). С. 566-573.
10. Пахомова А. И. Сфера услуг как движущая сила развития сервисных инноваций / А. И. Пахомова, С. А. Буряков // Экономика и предпринимательство. 2016. № 2-1. С. 384-387.
11. Пеша А. В. Формирование культуры обслуживания как основы корпоративной культуры организаций сферы услуг / А. В. Пеша // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2013. № 9 (57). С. 18.
12. Профессиональные стандарты // Минтруд России. URL: <https://profstandart-rosmintrud.ru>
13. Радыгина Е. Г. Формирование сервисных компетенций работника сферы гостеприимства / Е. Г. Радыгина // Педагогическое образование в России. 2014. № 3. С. 45-49.
14. Решетникова К. В. Компетенции выпускников магистратуры: что востребовано работодателями сферы гостеприимства / К. В. Решетникова, М. Д. Предводителя // Управленческие науки. 2017. № 4. С. 90-97.
15. Рожкова К. В. Вознаграждается ли знание иностранного языка на российском рынке труда? / К. В. Рожкова, С. Ю. Рощин // Вопросы экономики. 2019. № 6. С. 122-141. DOI: 10.32609/0042-8736-2019-6-122-141

16. Сахарчук Е. С. Клиентоориентированные компетенции профессионала туризма / Е. С. Сахарчук // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2012. № 1. С. 62-66.
17. Силин Я. П. Контуры формирования цифровой экономики в России / Я. П. Силин, Е. Г. Анимица // Известия Уральского государственного экономического университета. 2018. № 19 (3). С. 18-25. DOI: 10.29141/2073-1019-2018-19-3-3
18. Силин Я. П. Инновационное развитие сферы услуг в национальной экономике: монография / Я. П. Силин, И. Д. Тургель, Н. В. Зубаревич, Н. Ю. Власова, Г. В. Астратова, Е. В. Баженова и др.; науч. ред. Я. П. Силин. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. экон. ун-та, 2016. 339 с.
19. Слинкова О. К. Сервисная экономика: мифы и реальность / О. К. Слинкова // Индустрия туризма и сервиса: известность, имидж, инвестиции: сб. статей по материалам Международной науч.-практ. конф. (Белгород, 23 ноября 2017 г.). НИУ «БелГУ», 2017. С. 37-48.
20. Спенсер Л. Компетенции на работе / Л. Спенсер, С. Спенсер; пер. с англ. А. Яковенко. М.: Изд-во ГИППО, 2010. 384 с.
21. Старенков М. Ю. Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания / М. Ю. Старенков // Проблемы экономики и менеджмента. 2011. № 3 (3). С. 64-71.
22. Сухарева М. А. От концепции постиндустриального общества к концепции экономики знаний и цифровой экономики: критический анализ терминологического поля / М. А. Сухарева // Государственное управление. Электронный вестник. 2018. № 68. С. 445-463. DOI: 10.24411/2070-1381-2018-00051
23. Универсальные модели компетенций SHL и метод прямых атрибутов // SHL Россия: оф. сайт. URL: <https://www.shl.ru/produkti-i-uslugi/uslugi/modelirovanie-kompetencij/metod-prjamih-atributov> (дата обращения: 01.05.2020).
24. ФГОС ВО (3++) по направлениям бакалавриата. Экономика и управление // Портал Федеральных государственных образовательных стандартов. URL: <http://fgosvo.ru/fgosvo/151/150/24/88>
25. Хайруллина М. В. Формирование экономико-управленческих и предпринимательских компетенций в техническом вузе / М. В. Хайруллина // Российское предпринимательство. 2017. Том 18. № 11. С. 1637-1650. DOI: 10.18334/rp.18.11.37837
26. Шавровская М. Н. Теоретические основы формирования и оценки клиентоориентированности персонала / М. Н. Шавровская // Дискуссия. 2011. № 9. С. 62-66.
27. Эртель А. Г. Феномен человеческого капитала под углом зрения экономики сервиса / А. Г. Эртель, А. А. Ермоленко // Экономика и предпринимательство. 2018. № 8. С. 186-188.
28. Agnihotri R. Examining the role of sales-based CRM technology and social media use on post-sale service behaviors in India / R. Agnihotri, K. J. Trainor, O. S. Itani, M. Rodriguez // Journal of Business Research. 2017. No. 81. Pp. 144-154. DOI: 10.1016/j.jbusres.2017.08.021
29. Al Mamun A. Examining the effects of entrepreneurial competencies on students' entrepreneurial intention / A. Al Mamun, N. B. C. Nawi, S. F. F. B. Shamsudin // Mediterranean Journal of Social Sciences. 2016. No. 7 (2). P. 119. DOI: 10.5901/MJSS.2016.V7N2P119



30. Berlingieri G. The productivity-wage premium: does size still matter in a service economy? / G. Berlingieri, S. Calligaris, C. Criscuolo // *AEA Papers and Proceedings*. 2018. Vol. 108. Pp. 328-333. DOI: 10.1257/pandp.20181068
31. Buera F. J. The rise of the Service Economy / F. J. Buera, P. J. Kaboski // *American Economic Review*. 2012. No. 102 (6). Pp. 2540-2569. DOI: 10.1257/aer.102.6.2540
32. De Villiers R. The incorporation of soft skills into accounting curricula: preparing accounting graduates for their unpredictable futures / R. De Villiers // *Meditari Accountancy Research*. 2010. No. 18 (2). Pp. 1-22. DOI: 10.1108/10222529201000007
33. Extended Balance of Payments Services Classification 2010 (EBOPS 2010) // *Statistics Division of United Nations Department of Economic and Social Affairs: official website*. URL: <https://unstats.un.org/unsd/classifications/Family/Detail/101>
34. Frey C. B. The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation? / C. B. Frey, M. A. Osborne // *Technological Forecasting and Social Change*. 2017. No. 114. Pp. 254-280. DOI: 10.1016/J.TECHFORE.2016.08.019
35. Gallouj F. Innovation in the Service Economy: The New Wealth of Nations / F. Gallouj. UK, Edward Elgar Publishing, 2002. 176 p. DOI: 10.4337/9781843765370
36. Gatta M. In the 'blink' of an eye — American high-end small retail businesses and the public workforce system / M. Gatta // *Retail Work* / I. Grugulis, O. Bozkurt (eds.). Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2011. Pp. 49-67.
37. Gershuny J. After Industrial Society? The Emerging Self-Service Economy / J. Gershuny. Macmillan International Higher Education, 1978. Pp. 112-114.
38. Gotz M. The Industry 4.0 induced agility and new skills in clusters / M. Gotz // *Foresight and STI Governance*. 2019. Vol. 13. No. 2. Pp. 72-83. DOI: 10.17323/2500-2597.2019.2.72.83
39. Heckman J. J. Hard evidence on soft skills / J. J. Heckman, T. Kautz // *Labour Economics*. 2012. No. 19 (4). Pp. 451-464. DOI: 10.1016/j.labeco.2012.05.014
40. Hillage J. Employers Skill Survey 2002 / J. Hillage, J. Dickson, J. Regan. London: Department for Education and Skills, 2002. 156 p.
41. Implementation in Diverse Settings of the Literacy Assessment and Monitoring Programme (LAMP). Montreal, Canada: UNESCO Institute for Statistics, 2017. 216 p.
42. Klaus P. Communication breakdown / P. Klaus // *California Job Journal*. 2010. No. 28 (1248). Pp. 1-9.
43. Koval V. Communicative competences in enhancing of regional competitiveness in the labour market / V. Koval, Y. Polyezhayev, A. Bezkhlibna // *Baltic Journal of Economic Studies*. 2019. Vol. 4. No. 5. Pp. 105-113. DOI: 10.30525/2256-0742/2018-4-5-105-113
44. Kramersch C. From communicative competence to symbolic competence / C. Kramersch // *The Modern Language Journal*. 2006. Vol. 90. No. 2. Pp. 249-252. DOI: 10.17223/19996195/38/17
45. Kuzminov Ya. Generic and specific skills as components of human capital: new challenges for education theory and practice / Ya. Kuzminov, P. Sorokin, I. Froumin // *Foresight and STI Governance*. 2019. Vol. 13. No. 2. Pp. 19-41. DOI: 10.17323/2500-2597.2019.2.19.41
46. Lavrinenko A. Twenty-First Century skills in finance: prospects for a profound job transformation / A. Lavrinenko, N. Shmatko // *Foresight and STI Governance*. 2019. Vol. 13. No. 2. Pp. 42-51. DOI: 10.17323/2500-2597.2019.2.42.51

47. Lominger standard 67 competencies and related descriptions // Academilamp: оф. сайт. URL: <https://academilamp.org/lominger-67-competencies/> (дата обращения: 01.05.2020).
48. Michaelis T. L. (2017). Innovation Training: making innovation a core competency / T. L. Michaelis, S. K. Markham // *Research-Technology Management*. Vol. 60. No. 2. Pp. 36-42.
49. New Vision for Education: Unlocking the Potential of Technology / World Economic Forum. Vancouver, BC: British Columbia Teachers' Federation, 2015. 32 p.
50. Pеша А. В. Assessment of the expectations from the development of supra-professional competencies on labour market / А. В. Pеша // 19<sup>th</sup> European Conference on Research Methodology for Business and Management Studies (ECRM) (18-19 June 2020, University of Aveiro, Portugal). University of Aveiro, 2020. Pp. 206-216.
51. Pierre G. STEP skills measurement surveys: innovative tools for assessing skills / G. Pierre, M. L. Sanchez Puerta, A. Valerio, T. Rajadel; The World Bank: Human Development Network. USA: International Bank for Reconstruction and Development, 2014. 104 p. URL: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/19985/897290NWP0P132085290B00PUBLIC001421.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
52. Posner B. Z. What it takes to be a good project manager / B. Z. Posner // Project Management Institute. 1987. No. 1. Pp. 51-54.
53. Skills for a greener future: key findings // International Labour Office. Skills and Employability Branch. Geneva: ILO, 2019. 30 p.
54. Smidt W. Big Five personality traits as predictors of the academic success of university and college students in early childhood education / W. Smidt // *Journal of Education for Teaching*. 2015. No. 41. Pp. 385-403. DOI: 10.1080/02607476.2015.1080419
55. The Survey of Adult Skills: Reader's Companion / OECD. 3<sup>rd</sup> edition. Paris: OECD Publishing, 2020. 136 p. URL: <http://www.oecd.org/publications/the-survey-of-adult-skills-f70238c7-en.htm>
56. Thongthaw S. Changes in teacher education in Thailand 1978-2014 / S. Thongthaw // *Journal of Education for Teaching*. 2014. Vol. 40. No. 5. Pp. 543-550. DOI: 10.1080/02607476.2014.956539
57. Zeer E. F. Convergence as methodological basis for development of trans-professionalism of activity subjects / E. F. Zeer, V. S. Tretyakova, E. Y. Scherbina, T. D. Bukovey // *Humanities & Social Sciences Reviews*. 2019. Vol. 7. No. 4. Pp. 1080-1085. DOI: 10.18510/hssr.2019.74147
58. Zhu H. Introduction to network economy era of Customer Relationship Management (CRM) / H. Zhu, F. Jing // *Proceedings of the Fourth International Forum on Decision Sciences*. Singapore: Springer, 2017. Pp. 709-714. DOI: 10.1007/978-981-10-2920-2\_63

**Anastasiya V. PESHA<sup>1</sup>**  
**Marina N. SHAVROVSKAYA<sup>2</sup>**  
**Irina S. POLUSHINA<sup>3</sup>**

UDC 331

### **THE FUTURE COMPETENCIES OF SERVICE SPECIALISTS IN THE CURRENT SERVICE ECONOMY\***

<sup>1</sup> Cand. Sci. (Econ.), Associate Professor, Department of Labor Economics and Personnel Management, Ural State University of Economics (Yekaterinburg) myrabota2011@gmail.com; ORCID: 0000-0002-7614-3118

<sup>2</sup> Cand. Sci. (Econ.), Associate Professor, Department of Labor Economics and Personnel Management, Ural State University of Economics (Yekaterinburg) marina\_bel@mail.ru; ORCID: 0000-0001-8137-4829

<sup>3</sup> Cand. Sci. (Econ.), Vice Rector for Business Communication Development, International Institute of Design and Service (Chelyabinsk) polushina.i.s@rbiu.ru

#### **Abstract**

This article analyzes the relationship between the requirements for the development of specialists' supra-professional competencies in the service activities, imposed by the dynamics development of the service economy, and the students' opinions about the importance of their development at the university.

The methodological basis of the research includes the theoretical concepts of competence management and the service economy. The main method of the research is a comparative analysis of data from a students' survey of the International Institute of Design and Service regarding the importance, self-assessment and opportunities for developing the specialists' supra-professional competencies on the labor market. The authors have also applied the

---

\* The research was supported by the Russian Foundation for Basic Research (grant No. 19-29-07435).

---

**Citation:** Pesha A. V., Shavrovskaya M. N., Polushina I. S. 2020. "The future competencies of service specialists in the current service economy". Tyumen State University Herald. Social, Economic, and Law Research, vol. 6, no. 3 (23), pp. 295-327.  
DOI: 10.21684/2411-7897-2020-6-3-295-327

theoretical research methods (analysis, synthesis, specification, generalization, method of analogies), the methods of graphical presentation of the results and the mathematical statistics.

The authors present a model of the specialist' supra-professional competencies in the service economy, which has formed the basis for the development of the empirical part of the study. As a result, the authors have confirmed the hypothesis of lower self-esteem indicators in comparison with the students' opinion on the importance of developing pre-professional competencies in the labor market. The revealed fact does not depend on the presence of students of a sample of current employment. It is established that there are statistically significant differences in the students' opinions on the importance and the possibilities of developing the supra-professional competencies at the university. The authors make a conclusion about the need to increase attention to the development of the supra-professional competencies, the list of which is supposed to be supplemented with socio-emotional and digital competencies that are important for the effective activity of the graduates in the digital service environment.

### **Keywords**

University graduate, competence, supra-professional competencies, service, service economy, services sector.

**DOI: 10.21684/2411-7897-2020-6-3-295-327**

### **REFERENCES**

1. Anikin V. A. 2018. "Human capital in post-crisis russia: the status and output". Zhurnal institutsionalnykh issledovaniy, no. 10 (2). DOI: 10.17835/2076-6297.2018.10.2.090-117 [In Russian]
2. Bulina A., Mozgovaya K., Pahnin M. 2020. "Human capital in the theory of economic growth: classical models and new approaches". Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Ekonomika, no. 36 (2), pp. 163-188. DOI: 10.21638/spbu05.2020.201 [In Russian]
3. Goleman D. 2018. Emotional Intelligence. Translated from English by A. P. Isaeva. Moscow: Mann, Ivanov i Ferber. 540 pp. [In Russian]
4. Dokukina I. A., Makarova Yu. L. 2017. "Management of service delivery processes based on service management". Srednerusskij vestnik obshchestvennykh nauk, no. 12 (1), pp. 288-295. DOI: 10.12737/24805 [In Russian]
5. Kaz'mina L. N., Dudkina O. V., Boroday V. A. 2017. "Divergent thinking in service activities". Upravlenie ekonomicheskimi sistemami: elektronnyj nauchnyj zhurnal, no. 9 (103), p. 31. [In Russian]
6. Lyubimov I. L. 2017. "From human capital to economic growth: a direct road or a long wander in a labyrinth?". Voprosy ekonomiki, no. 8, pp. 5-23. DOI: 10.32609/0042-8736-2017-8-5-23 [In Russian]
7. Hudson. 2020. "Competence Model 5 + 1 ® = the central element of our approach to recruitment and talent management". Accessed 1 May 2020. <https://www.hudson.ua/uk-ua/%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%8C-%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%B8> [In Russian]

8. Morozov M. A., Morozova N. S. 2018. "Development of digital service economy and its impact on the labor market". *Servis plus*, no. 12 (1), pp. 100-107. DOI: 10.22412/1993-7768-12-1-10 [In Russian]
9. Panfilova E. A., Sharapova A. E. 2018. "Hospitality industry as a structural element of service economy". *Alleya nauki*, no. 1 (1), pp. 566-573. [In Russian]
10. Pakhomova A. I., Buryakov S. A. 2016. "Service area as a driving force for service innovation development". *Ekonomika i predprinimatelstvo*, no. 2-1, pp. 384-387. [In Russian]
11. Pesha A. V. 2013. "Formation of service culture as the basis of corporate culture of service organizations". *Upravlenie ekonomicheskimi sistemami: elektronnyj nauchnyj zhurnal*, no. 9 (57), p. 18. [In Russian]
12. RF Ministry of Labor. "Professional standards". <https://profstandart-rosmintrud.ru> [In Russian]
13. Radygina E. G. 2014. "Formation of service competences of a hospitality employee". *Pedagogicheskoe obrazovanie v Rossii*, no. 3, pp. 45-49. [In Russian]
14. Reshetnikova K. V., Predvoditeleva M. D. 2017. "Competencies of Master's graduates: what is in demand by employers of hospitality sphere". *Upravlencheskie nauki*, no. 4, pp. 90-97. [In Russian]
15. Rozhkova K. V., Roshchin S. Yu. 2019. "Is knowledge of a foreign language rewarded on the Russian labour market?". *Voprosy ekonomiki*, no. 6, pp. 122-141. DOI: 10.32609/0042-8736-2019-6-122-141 [In Russian]
16. Saharchuk E. S. 2012. "Customer-oriented competencies of a tourism professional". *Vestnik asociacii vuzov turizma i servisa*, no. 1, pp. 62-66. [In Russian]
17. Silin Ya. P., Animica E. G. 2018. "The contours of digital economy formation in Russia". *Izvestiya Uralskogo gosudarstvennogo ekonomicheskogo universiteta*, no. 19 (3), pp. 18-25. DOI: 10.29141/2073-1019-2018-19-3-3 [In Russian]
18. Silin Ya. P., Turgel I. D., Zubarevich N. V., Vlasova N. Yu., Astratova G. V., Bazhenova E. V. et al. 2016. *Innovative Development of the Service Sector in the National Economy*. Edited by Ya. P. Silin. Yekaterinburg: Izdatelstvo Uralskogo gosudarstvennogo ekonomicheskogo universiteta. [In Russian]
19. Slinkova O. K. 2017. "Service economy: myths and reality". *Proceedings of the international Research Conference "Tourism and Service Industry: Fame, Image, Investment"* (Belgorod, November), pp. 37-48. Belgorod: Belgorod State University. [In Russian]
20. Spencer L. M. Jr., Spencer S. M. 2010. *Competencies at Work*. Translated from English by A. Yakovenko. Moscow: GIPPO. 384 pp. [In Russian]
21. Starenkov M. Yu. 2011. "Customer-oriented approach as the main aspect of service organization". *Problemy ekonomiki i menedzhmenta*, no. 3 (3), pp. 64-71. [In Russian]
22. Sukhareva M. A. 2018. "From the concept of post-industrial society to the concept of knowledge economy and digital economy: a critical analysis of the terminology field". *Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyi vestnik*, no. 68, pp. 445-463. DOI: 10.24411/2070-1381-2018-00051 [In Russian]
23. SHL Russia. "From the concept of post-industrial society to the concept of knowledge economy and digital economy: a critical analysis of the terminology field". Accessed 1 May 2020. <https://www.shl.ru/produkti-i-uslugi/uslugi/modelirovanie-kompetencij/metod-prjamih-atributov> [In Russian]
24. Russian Federal State Educational Standards Website. "Russian Federal State Educational Standards of Higher Education (3++) for the undergraduate courses of Economics and Management". <http://fgosvo.ru/fgosvo/151/150/24/88>

25. Khairullina M. V. 2017. "Formation of economic, managerial and entrepreneurial competencies in a technical university". *Rossijskoe predprinimatelstvo*, vol. 18, no. 11, pp. 1637-1650. DOI: 10.18334/rp.18.11.37837 [In Russian]
26. Shavrovskaya M. N. 2011. "The theoretical bases of formation and estimation of the personnel's client-orientation". *Diskussiya*, no. 9, pp. 62-66. [In Russian]
27. Ertel A. G., Ermolenko A. A. 2018. "The phenomenon of human capital from the perspective of the service economy". *Ekonomika i predprinimatelstvo*, no. 8, pp. 186-188. [In Russian]
28. Agnihotri R., Trainor K. J., Itani O. S., Rodriguez M. 2017. "Examining the role of sales-based CRM technology and social media use on post-sale service behaviors in India". *Journal of Business Research*, no. 81, pp. 144-154. DOI: 10.1016/j.jbusres.2017.08.021
29. Al Mamun A., Nawi N. B. C., Shamsudin S. F. F. B. 2016. "Examining the effects of entrepreneurial competencies on students' entrepreneurial intention". *Mediterranean Journal of Social Sciences*, no. 7 (2), p. 119. DOI: 10.5901/MJSS.2016.V7N2P119
30. Berlingieri G., Calligaris S., Criscuolo C. 2018. "The productivity-wage premium: does size still matter in a service economy?". *AEA Papers and Proceedings*, vol. 108, pp. 328-333. DOI: 10.1257/pandp.20181068
31. Buera F. J., Kaboski P. J. 2012. "The rise of the service economy". *American Economic Review*, no. 102 (6), pp. 2540-2569. DOI: 10.1257/aer.102.6.2540
32. De Villiers R. 2010. "The incorporation of soft skills into accounting curricula: preparing accounting graduates for their unpredictable futures". *Meditari Accountancy Research*, no. 18 (2), pp. 1-22. DOI: 10.1108/10222529201000007
33. Statistics Division of the United Nations Department of Economic and Social Affairs: official website. "Extended Balance of Payments Services Classification 2010 (EBOPS 2010)". <https://unstats.un.org/unsd/classifications/Family/Detail/101>
34. Frey C. B., Osborne M. A. 2017. "The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation?". *Technological Forecasting and Social Change*, no. 114, pp. 254-280. DOI: 10.1016/J.TECHFORE.2016.08.019
35. Gallouj F. 2002. *Innovation in the Service Economy: The New Wealth of Nations*. UK: Edward Elgar Publishing. 176 pp. DOI: 10.4337/9781843765370
36. Gatta M. 2011. "In the 'Blink' of an Eye — American High-end Small Retail Businesses and the Public Workforce System". In: Grugulis I., Bozkurt O. (eds.). *Retail Work*, pp. 49-67. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
37. Gershuny J. 1978. *After Industrial Society? The Emerging Self-Service Economy*. Macmillan International Higher Education. 181 pp.
38. Gotz M. 2019. "The industry 4.0 induced agility and new skills in clusters". *Foresight and STI Governance*, vol. 13, no. 2, pp. 72-83. DOI: 10.17323/2500-2597.2019.2.72.83
39. Heckman J. J., Kautz T. 2012. "Hard evidence on soft skills". *Labour Economics*, no. 19 (4), pp. 451-464. DOI: 10.1016/j.labeco.2012.05.014
40. Hillage J., Dickson J., Regan J. 2002. *Employers Skill Survey 2002*. London: Department for Education and Skills. 156 pp.
41. *Implementation in Diverse Settings of the Literacy Assessment and Monitoring Programme (LAMP)*. 2017. Montreal, Canada: UNESCO Institute for Statistics. 216 pp.
42. Klaus P. 2010. "Communication breakdown". *California Job Journal*, no. 28 (1248), pp. 1-9.



43. Koval V., Polyezhayev Y., Bezkhlibna A. 2019. "Communicative competences in enhancing of regional competitiveness in the labour market". *Baltic Journal of Economic Studies*, vol. 4, no. 5, pp. 105-113. DOI: 10.30525/2256-0742/2018-4-5-105-113
44. Kramsch C. 2006. "From communicative competence to symbolic competence". *The Modern Language Journal*, vol. 90, no. 2, pp. 249-252. DOI: 10.17223/19996195/38/17
45. Kuzminov Ya., Sorokin P., Froumin I. 2019. "Generic and specific skills as components of human capital: new challenges for education theory and practice". *Foresight and STI Governance*, vol. 13, no. 2, pp. 19-41. DOI: 10.17323/2500-2597.2019.2.19.41
46. Lavrinenko A., Shmatko N. 2019. "Twenty-first century skills in finance: prospects for a profound job transformation". *Foresight and STI Governance*, vol. 13, no. 2, pp. 42-51. DOI: 10.17323/2500-2597.2019.2.42.51
47. Academilamp. "Lominger standard 67 competencies and related descriptions". Accessed 1 May 2020. <https://academilamp.org/lominger-67-competencies/>
48. Michaelis T. L., Markham S. K. 2017. "Innovation training: making innovation a core competency". *Research-Technology Management*, vol. 60, no. 2, pp. 36-42.
49. World Economic Forum. 2015. "New Vision for Education: Unlocking the Potential of Technology". Vancouver, BC: British Columbia Teachers' Federation. 32 pp.
50. Pasha A. V. 2020. "Assessment of the expectations from the development of supra-professional competencies on labour market". 19<sup>th</sup> European Conference on Research Methodology for Business and Management Studies (ECRM) (18-19 June, Portugal), pp. 206-216. Portugal: University of Aveiro.
51. Pierre G., Sanchez Puerta M. L., Valerio A., Rajadel T. 2014. *STEP Skills Measurement Surveys: Innovative Tools for Assessing Skills*. The World Bank: Human Development Network. USA: International Bank for Reconstruction and Development. 104 pp. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/19985/897290NWP0P132085290B00PUBLIC001421.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
52. Posner B. Z. 1987. "What it takes to be a good project manager". *Project Management Institute*, no. 1, pp. 51-54.
53. International Labour Office. Skills and Employability Branch. 2019. "Skills for a greener future: key findings". Geneva: ILO. 30 pp.
54. Smidt W. 2015. "Big Five personality traits as predictors of the academic success of university and college students in early childhood education". *Journal of Education for Teaching*, no. 41, pp. 385-403. DOI: 10.1080/02607476.2015.1080419
55. OECD. 2020. *The Survey of Adult Skills: Reader's Companion*. 3<sup>rd</sup> edition. Paris: OECD Publishing. 136 pp. <http://www.oecd.org/publications/the-survey-of-adult-skills-f70238c7-en.htm>
56. Thongthaw S. 2014. "Changes in teacher education in Thailand 1978-2014". *Journal of Education for Teaching*, vol. 40, no. 5, pp. 543-550. DOI: 10.1080/02607476.2014.956539
57. Zeer E. F., Tretyakova V. S., Scherbina E. Y., Bukovey T. D. 2019. "Convergence as methodological basis for development of trans-professionalism of activity subjects". *Humanities & Social Sciences Reviews*, vol. 7, no. 4, pp. 1080-1085. DOI: 10.18510/hssr.2019.74147
58. Zhu H., Jing F. 2017. "Introduction to network economy era of customer relationship management (CRM)". *Proceedings of the Fourth International Forum on Decision Sciences*, pp. 709-714. Singapore: Springer. DOI: 10.1007/978-981-10-2920-2\_63