



Компетенция на практике определяется как комплекс характеристик (качеств) сотрудника, включающий не только его знания и навыки, но и личностные характеристики (умения, способности, эмоциональные особенности, волевые качества, ценности и установки, которые проявляются в деловом поведении). Компетенции принято условно разделять на две группы.

В первую группу входят компетенции, ориентированные на специфические для определенной должности знания умения, необходимые для выполнения служебных обязанностей. Это может быть, например, знание иностранного языка, современного законодательства, знание какого-либо программного продукта. Эти знания можно получить при академическом образовании, специальном обучении и работе в соответствующей сфере.

Вторую группу компетенций составляют те, которые определяют различия в подходах к работе просто хорошего работника и отличного. Например, это может быть отношение к клиентам или умение быстро адаптироваться и результативно работать в разных ситуациях, способность принимать противоположную точку зрения и ценить ее.

Для создания эффективной системы управления наиболее важными являются компетенции второй группы.