

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ КОНТАКТНОГО ПЕРСОНАЛА КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

О.А. Лымарева, доцент

Я.В. Манжулий, магистрант

Кубанский государственный университет
(Россия, г. Краснодар)

DOI: 10.24411/2500-1000-2018-10118

Аннотация. Статья посвящена особенностям управления и обучения контактного персонала в сфере услуг. В статье рассмотрены виды и способы обучения персонала, его функции цели и задачи. Выявлены и рассмотрены особенности обучения контактного персонала в сфере услуг, обозначены наиболее эффективные методы обучения персонала в сфере услуг.

Ключевые слова: контактный персонал, обучение, управление, менеджмент.

Обучение персонала в сфере услуг имеет как сходства, так и отличия с обучением персонала в иных областях. Общим является то, что обучение в современном условии – это фактор успеха компании в целом и фактор успеха отдельных работников. Обучение может быть индивидуальным и коллективным, плановым и внеплановым.

Для построения профессионального обучения необходимо исполнить ряды действий: установить потребности в обучении. Сформулировать его цели, установить применимые формы и методы обучения, рассчитать затраты, сопоставить их с возможностью компании, основать план обучения, организовать обучение, контролировать его ходы и проверить результативность обучения.

Для обучения персонала компании с широким бюджетом могут привлекать специализированные обучающие фирмы, но при этом, для обеспечений нужного специфического уровня и стиля обслуживания гостей нужны и внутренние обучения. В сфере услуг возможны развития обоих устремлений обучения внешнего и внутреннего. Внешнее обучение – обучения персонала на курсах, семинарах, тренингах, стажировках, конкурсах и т.д. Внутреннее обучение представлено наставничеством, ротацией, внутренним семинаром, шадоунингом (быть тенью обучающего), самообучением. Каскадные сис-

темы связывают внешние и внутренние обучения.

Размышляя над вопросом обучения контактного персонала и не претендуя на исчерпывающие классификации, выделим две группы причин сложностей. Первая связана со спецификами поведения работников, которые обслуживают клиентов. Вторая – с имеющейся в фирме системой управления сервисом. Проанализируем первую группу причин.

1. Провал в развитии культуры обслуживания

Важным фактором, который влияет на культуру обслуживания клиентов в нынешней России, является история сферы услуг в нашей стране. Можно констатировать, что на протяжении нескольких десятков лет имелся провал в формировании культуры обслуживания клиентов, потому как в обществе тотального дефицита речь о качестве обслуживания не шла.

2. Ухудшение качества персонала

Невозможно обойти вниманием и такой фактор, как ухудшение качества персонала. В нынешней России фактами являются снижения качества среднего образования, уменьшения количества трудоспособных населений, повышение трудовой миграции. В поведении контактного персонала порой наблюдаются недостатки общей культуры и слабые навыки общегражданского и делового этикета. Данные аспекты

в свою очередь усложняют результативные коммуникации контактного персонала с клиентами.

Вопрос результативных коммуникаций с клиентами при оказании услуг выходит на первый план. В отличиях от продаж товара вопрос доверия к работникам, продающим и оказывающим услугу, во многом устанавливает лояльность клиентов. При продажах услуг мастерство общения контактного работника является составной частью услуг. Клиент зачастую не может видеть, потрогать, проверить качество и будущие результаты от оказаний услуг. Данную неопределенность он стремится компенсировать наибольшей степенью доверия к персоналу, предлагающим и оказывающим услуги.

3. Сложности с эмоциональными усилиями

Третий фактор перекликается с предыдущим. Данное отсутствие умения и привычки к эмоциональному труду. Отличные обслуживания клиента в каждом бизнесе предполагает не только оперативные реагирования на запросы клиентов, доступности информации, внимания ко времени клиентов, приятную атмосферу и улыбки работников. Важно понимать, что в обслуживаниях наряду с физическим, интеллектуальным, творческим усилием в особенности необходимы эмоциональные усилия контактного персонала.

Эмоциональный труд – это выражения работником социально желаемых эмоций в процессах обслуживания клиентов. Порой клиентам нужно чувствовать искреннюю заинтересованность в решениях их проблемы, порой сопереживания сложившихся ситуаций, порой уважения к своему статусу и т.д. Понять, что чувствуют клиенты, подобрать нужные эмоции и адекватно выразить ее – вот задачи контактных работников. Отсутствия у контактного персонала необходимых клиентам эмоций воспринимается как безразличие. Безразличие – это основная ошибка сервиса. Не приходится удивляться, что безразличия контактного персонала к клиенту вызывают у клиентов безразличия к сервисной фирме.

4. Отношение к обслуживанию как к временной работе

Еще один фактор - отношения к обслуживаниям как к временной работе. Часто в сервисных фирмах работают представители молодых поколений. Они не имеют жизненного и профессионального опыта и могут анализировать свои позиции в сервисной фирме как временную. К примеру, на периоды учебы или до того, как они подберут, с их точки зрения, что-то наиболее подходящее для себя. Такие ощущения кратковременности и незначительности сервисной деятельности формируют поверхностные отношения к своей работе, нежелания глубоко осваивать специфики данной деятельности и безответственность.

Важно обучать и поддерживать уровни персонала среднего звена, представители которого могли бы поддерживать уровни знаний работников и контролировать итоги обучения. Процессы обучения должны быть непрерывными, так как его итоги тесно связаны с мотивационными программами.

Обучение персонала стоит планировать, а не производить неожиданно, разрозненными частями. В общем виде обучение персонала может содержать такие программы: внутреннюю программу обучения на собственной базе своими силами; программу обучения на собственной базе силами сторонних организаций; программы повышения квалификации в специализированных обучающих центрах.

Если первые два пункта могут быть устремлены на обучение всех работников (базовое и углубленное), то последний пункт — это обучение для отдельных работников. Собственная программа обучения работников внутри компании (первый пункт) имеет целью научить их главным правилам и принципам работы, которые утвердились в этой компании.

В мировой практике сложились представления об оптимальных соотношениях внешнего и внутреннего обучения: 80% обучения приходится на собственный тренинг-центр, а 20% составляет привлеченное обучение. В главном тренинговые

фирмы привлекаются для обучения менеджера высшего звена.

Компании нужно иметь стандарт работы, в идеале профили должности. В них входит стандарт внешнего вида, стандарт поведения в гостевой и рабочей зонах, стандарты обслуживания гостя, решения конфликтных ситуаций, стандарты приготовления блюд и напитков, стандарты уборки и периодичности всех помещений, время обслуживания, температура подачи, дисциплинарный кодекс, стандарты обучения, аттестаций и мотивации персонала. Для наставников необходимо выделять средства для участия в тренинге наставников.

Внутренние обучения персонала должны быть непрерывными и по плану. Затраты времени приблизительно два-три раза в неделю по 30-40 минут на обучения. Для обучения необходимо избрать дни и время с малыми потоками посетителей, часть времени на обучение тратится за счет личного времени. Программа обучения должна быть интересной с ротациями форм обучения: лекции, ролевые игры, разборы ситуаций, дегустаций, просмотр роликов по приготовлениям напитков и блюд. Отрабатывать необходимо лишь те знания, которые применяются в бизнесе. Чтобы не замыкаться в границах одного

заведения, стоит принимать участие в конкурсах. Участия в конкурсах профессионального мастерства способствуют повышению квалификаций работников. Они больше готовятся, интересуются и увлекаются профессиями.

Экономии средств, которые затрачиваются на обучение можно достигнуть за счет применений каскадного обучения. Преимущества системы каскадного обучения в том, что с его применением достигается экономия денежных средств компании сферы услуг и обширный охват работников, которые заинтересованы в получении нужных навыков. Это происходит за счет того, что компания устремляет на обучение в специальную организацию на семинар или тренинг одного или двух работников. Прошедшие обучение работники готовят семинар и рассказывают о пройденном на открытом тренинге материале и полученных навыках всем заинтересованным работникам внутри компании. Раздаточные материалы открытых тренингов помещаются во внутреннюю библиотеку компании и находятся в свободных доступах для всех заинтересованных работников. Работники, которые проводят обучение своих коллег, укрепляют свои знания, получают навыки проведения занятий, могут проводить их и далее.

Библиографический список

1. *Коджастирова Г.М., Коджаспиров А.Ю.* Педагогический словарь для студентов высших и средних педагогических заведений//М.: издательский центр Academia, 2012. – 176 с.
2. *Егоршин А.П.* Управление персоналу: учебник для ВУЗов 3-е издание. – Н. Новгород: НИМБЮ, 2011. 270 с.
3. *Управление персоналом организации.* Учебник/ под редакцией А.Я. Кибанова 2-е издание, дополнено и переработано. – М.: ИНФРА-М., 2012. 636 с.
4. *Магура М.И., Курбатова М.Б.* Организация обучение персонала компании. - Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2013. – 264 с.
5. *Веснин В.Р.* Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. – М.: Юристь, 2013 – 496 с.
6. *Морозов И.О., Логинова А.Ю.* Оценка эффективности обучения в организации. – Изд-во: Компания АйТи, 2016. – 276 с.
7. *Кирпатрик Д.Л., Кирпатрик Д.Д.* Четыре ступеньки к успешному тренингу. - М.: Эйч Ар Медиа, 2013. – 240 с.

**ORGANIZATION OF TRAINING OF CONTACT PERSONNEL AS A FACTOR OF
INCREASING THE EFFICIENCY OF THE ACTIVITY OF THE ENTERPRISE
SPHERE OF SERVICES**

O.A. Lymareva, *associate professor*

Ya.V. Manzhuly, *graduate student*

Kuban state university

(Russia, Krasnodar)

***Abstract.** The article is devoted to the features of management and training of contact personnel in the service sector. The article describes the types and methods of personnel training, its functions, goals and objectives. The features of training of contact personnel in the service sector have been identified and considered, the most effective methods of training personnel in the service sector have been identified.*

***Keywords:** contact personnel, training, management, management.*