

image not found or type unknown



Сфера услуг является движущей силой современной экономики.

Понятие сферы услуг включает в себя все виды услуг, как коммерческих, так и некоммерческих, оказываемых организациями и физическими лицами.

Современное общество не может существовать без услуг. Во-первых, любая отрасль экономики оказывает услуги, но не любая отрасль производит товары, такие как банковский сектор, транспорт, консалтинг и др. Во-вторых, оказание услуг в отдельных случаях осуществляется без привлечения товаров, к примеру, сфера образования. А вот создание и реализация товаров фактически невозможно без оказания услуг.

Эффективность и качество предоставляемых услуг хозяйствующим субъектом в определенной степени зависит от персонала и только потом от технических средств, ведь даже высокотехнологическое оборудование требует человеческого участия, управления и обслуживания.

В связи с таким положением вопрос о механизмах повышения качества и эффективности предоставляемых услуг лежит в сфере развития потенциала человеческих ресурсов.

Первым пунктом повышения качества и эффективности услуг будет располагаться вопрос организации непрерывного обучения сотрудников. Клиенты приходят в компанию с целью удовлетворить свою потребность. Как правило, они ожидают от персонала квалифицированной помощи, дельного совета и, конечно же, уважительного отношения. К сожалению, учебные заведения не дают таких знаний и навыков, поэтому на плечи работодателей ложится обязанность обучить свой персонал как предоставлять сервис соответствующего качества.

К механизмам, способствующим повышению качества персонала сферы услуг относятся такие формы обучения, как прохождение долгосрочных программ учебных заведений (программы среднего специального образования, бакалавриата, специалистов, магистратуры, MBA), обучение по специальным многоуровневым программам учебных центров (курсы переподготовки, повышения квалификации, тренинги, семинары и др.), обучение и аттестация, связанные с правилами охраны труда и техники безопасности), стажировки. Также в

образовательном процессе могут включены проведение лекций и семинаров для руководящего персонала, обучение персонала подразделений в группах до 20 человек, адаптационное обучение для вновь принятых, индивидуальные и групповые программы наставничества, интерактивное обучение на основе интернет-проекта, видеокурсы, самообучение и саморазвитие.

Любые улучшения невозможны без анализа текущего положения дел. Маркетинговые исследования помогают сделать срез необходимых данных и информации для разработки дальнейшей стратегии поведения, в том числе, узнать ожидания клиентов, оценить уровень их удовлетворенности и лояльности.

Для проведения маркетингового исследования компании следует решить ряд задач, в ряде которых могут быть: составление и изучение социально-демографического портрета потребителя услуг, оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг, популярность поставщиков услуг среди целевой аудитории, изучение ожиданий клиентов, относительно ценовых факторов выбора, уровня сервиса и многих других, исследование компаний, посредством которых фирма предоставляет услуги, анализ особенностей ключевых потребителей, доля расходов которых на приобретение услуги больше в сравнении с другими группами клиентов, изучение жалоб и предложений клиентов для недопущения или устранения подобных прецедентов в будущем и многое другое.

Жизненно важно работать в команде с единым видением цели существования компании. Для этого особенно важно правильно сформировать коллектив, как на начальной стадии развития компании, так и впоследствии, с тем, чтобы рабочий механизм расширял границы своих возможностей и действовал в соответствии с декларируемыми ценностями и целями.

Для формирования и сплочения коллектива с едиными ценностями и видением следует завести корпоративные традиции, чаще объединяться в нерабочее время, обсуждая достижения, успешные результаты, делаясь идеями, мыслями и сомнениями. Люди в коллективе должны понимать, что их работа важна, их мнение слышат. Также создание корпоративного СМИ - лучшая возможность сообщать последние новости сотрудникам, вносить предложения, отмечать достижения, в том числе и индивидуальные, поздравлять с праздниками и юбилеями. Опять же, отношения в коллективе укрепляются вследствие совместного времяпрепровождения, что можно достигнуть, организовав корпоративный отдых: смена обстановки разряжает любые возникшие в коллективе осложнения, помогает увидеть друг друга в ином свете и в иных условиях, нестандартные

ситуации помогают взглянуть на работников совсем по-другому, непринужденная обстановка раскрывает неожиданный потенциал каждого сотрудника. Люди знакомятся ближе, открывают общие интересы, узнают новое друг о друге. А также не следует пренебрегать одним из самых значимых трендов последних лет – геймификацией - применение принципов и технологий, характерных для компьютерных игр, для повышения вовлеченности потребителей и пользователей в любой процесс. И этот метод прекрасно работает для удержания людей в рабочем процессе.

Как было отмечено выше, первостепенное значение в осуществляемой деятельности компании имеет ее персонал, но не менее значимым фактором выступает техническое оснащение и передовое оборудование. Поэтому инвестировать в новые технологии будет целесообразно как в отношении текущих потребностей, так и в долгосрочной перспективе.

Таким образом, обращая внимание на описанные выше аспекты, качество и эффективность предоставляемых услуг не только будут соответствовать потребностям клиентуры, но и превосходить их ожидания, что неизбежно отразится на их лояльности и объемах заказов.