

ПРО РОЛЬ КАДРІВ В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Нешта О.І., гр. ПТБ-19ск

Науковий керівник – д-р екон. наук, проф. **Павлова В.А.**

Університет імені Альфреда Нобеля

Існує багато версій стосовно того, наскільки важливим є людський фактор в забезпеченні якості обслуговування клієнтів. Є дослідження щодо кореспондування ефективності діяльності підприємства з ефективністю праці. З іншого боку, встановлено, що наявність стандартів якості з розвитку кадрового потенціалу ще не гарантує віддачу працівника в сенсі отримання очікуваних показників. Тож, ми дійшли висновку, що в умовах товарно-грошових відносин найбільш доцільним є поєднання матеріального і морального заохочення працівника в досягненні власних, а, відтак, й загальних результатів. Одним з кроків у цьому напрямі є визначення характеристики особистості працівника. Слід погодитися з Біллом Бонстеттером – засновником компанії Target Training International, що такі характеристики, як поведінковий стиль, фактори мотивації, здібності людини можуть ефективно працювати для досягнення працівником успіху. Оскільки поведінковий стиль визначає реакцію працівника на зміну середовища функціонування компанії, то він зможе за зміни ситуації працювати з інформацією і знайти правильне рішення. Мотивація взагалі є найважливішим шляхом заохочення до творчого виконання завдань, що в подальшому може забезпечити зростання результатів та й кар'єрне зростання завдяки можливості компетентного вирішення проблем. Особисті здібності стають конкурентними перевагами працівника, оскільки дозволяють йому швидше пристосуватися до вимог і більш адекватно розв'язувати завдання. На сьогодні, з одного боку, розповсюджена практика наймання на роботу працівників, що мають досвід, бо це знижує витрати на їх навчання. Проте, може виникнути проблема перегорання й небажання зростати. З іншого боку, існує тенденція до набору претендентів без досвіду, але з набором необхідних навичок, стилем поведінки і мотивації, яких навчають з метою отримання ефективних співробітників. У зв'язку з цим, не менш суттєвим для «виращування» толерантного працівника є дослідження його ціннісних орієнтацій, які теж слід розглядати як мотивацію. Тож, разом з вивченням цінностей працівника, визначенням мотивації та застосуванням інструментів його підготовки можна забезпечити якість обслуговування та ефективність функціонування компанії.