

Токмакова Дарья Михайловна

студентка

Научный руководитель

Мокроусов Александр Сергеевич

канд. экон. наук, старший преподаватель

ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный
педагогический университет им. И.Н. Ульянова»

г. Ульяновск, Ульяновская область

РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА

Аннотация: в данной статье рассматривается роль деловых взаимоотношений внутри компании, а также во внешней среде, их особенности и различия в зависимости от сферы деятельности.

Ключевые слова: деловые отношения, коммуникация, виды деловых отношений, клиент.

Сложно представить систему управления компанией без такого способа коммуникации, как деловое общение. Благодаря ему сохраняется иерархичная структура, создаются условия для сотрудничества людей, которые способствуют осуществлению значимых целей как для самих работников, так и непосредственно для всей компании. Грамотно организованное деловое взаимоотношение между людьми способствует укреплению и развитию партнерства среди коллег по работе, а также руководителей и подчиненных.

Можно утверждать, что деловое отношение делится на два вида: горизонтальное и вертикальное [1, с. 45]. Горизонтальное общение предполагает обмен деловой информацией между равными по статусу сотрудниками. Данный вид коммуникации играет важную роль в создании благоприятных взаимоотношений среди работников организации, что способствует к приведению положительных результатов их совместной деятельности. Но не всегда сотрудники одного

отдела ведут активное деловое общение с другим отделом. Это может привести к разногласиям и неэффективному рабочему процессу. Вертикальное общение включает в себя два направления: сверху вниз и снизу вверх. Первое направление подразумевает взаимоотношение между начальником и подчиненным. К подобному общению обычно относятся приказы, распоряжения с сопровождающими объяснениями задач, целей и методов исполнения, а также оценка работы подчиненных, стимулирование, поддержка и контроль. Направление снизу вверх предполагает взаимоотношение между подчиненным и сотрудником. В него входят различного рода отчеты, служебные записки, запросы, обратная связь, которая может содержать в себе способы решения возникших проблем, информацию о состоянии дел, идеи и предложения, а также возможные недовольства со стороны работников. Данное направление имеет ряд проблем. Руководитель и подчиненный могут по-разному видеть ту или иную ситуацию, из-за чего возникают недопонимания, которые могут перерасти в будущем в серьезные конфликтные ситуации. Кроме этого, работники не всегда могут выражать открыто свои замечания, боясь наказания либо увольнения. Однако может возникнуть и другая ситуация: выслушав подчиненного, руководитель может не принять никаких мер по устранению замечаний либо оставить работника без должного ответа, что приведет к ощущению у сотрудника чувства бесполезности.

Несомненно, деловое отношение играет важную роль в управленческой среде, но оно может иметь свои особенности в зависимости от сферы деятельности. Рассмотрим более подробно сферу услуг в сравнении со сферой производства. К примеру, руководство некоторых ресторанных заведений периодически проводит квесты, деловые игры, которые моделируют ситуации при взаимоотношении гостя и официанта либо менеджера [2, с. 327]. Подобный формат погружает сотрудников в более неформальную обстановку. Проведение подобных игр способствует развитию нужных компетенций, навыков, умений и знаний, сплочению команды, внедрению новых методов работы, диагностированию сильных и слабых сторон сотрудника ресторанный бизнеса. Однако сложно представить реализацию подобных игр, например, в производстве автомобилей, где каждый

работник и без моделирования ситуаций понимает суть своей работы. Так как конструкторами разрабатывается точная техническая документация, включающая чертежи, по которым на производстве делают детали. Можно сказать, что на производстве обычно более серьезно воспринимают отношения, которые оформлены документально.

Сфера услуг – это деятельность из области «человек-человек», где происходит постоянное общение с людьми, которое содержит разрешение спорных ситуаций, выслушивание недовольства со стороны потребителя в том числе, что приводит к утомлению и раздражительности. Эти негативные эмоции работника могут отразиться на деловых взаимоотношениях с коллегами и непосредственным начальником. Некоторые компании организуют тренинги коммуникативной компетентности, в которые входят не только нормы и правила, но также и психология общения с клиентами. Руководство понимает, что эффективность деятельности существенно зависит от процесса коммуникаций. Внутри любой организации сферы обслуживания существует два типа коммуникаций: внешний и внутренний. Первый тип осуществляет коммуникации с внешней средой, а второй – в рамках самой организации.

Сфера обслуживания нуждается в сотрудниках, которые имеют не только уже сформированную коммуникативную компетентность, но и которые обладают способностями к внешнему и внутреннему профессиональному общению. К внешней среде преимущественно относятся потребители, которые обращают свое внимание не только на качество и стоимость услуги, но и на то, каким образом предоставлялось обслуживание. В современном мире клиенты требуют не только широкого ассортимента и отличного качества, но и идеального сервиса, мгновенного ответа на свой вопрос. Доброжелательное обслуживание – один из факторов, благодаря которому люди готовы возвращаться. По данным компании MyQRcards, занимающейся цифровым маркетингом, примерно 66% клиентов меняют бренды из-за плохого обслуживания клиентов [3]. Именно поэтому компании требуются коммуникабельные, стрессоустойчивые и способные быстро принимать решения сотрудники. Человек, предоставляющий услугу может и не

иметь богатый опыт работы, но уметь общаться, с клиентами, выслушивать их, отвечать на вопросы быстро и вежливо он обязан. Довольно часто руководители, менеджеры высшего звена показывают подобное общение на своем личном примере. Подражая руководителю, подчиненные стремятся перенять те качества и особенности поведения, которые для них желательны и которых у них самих не хватает. Кроме этого, такой образец поведения способствует развитию благоприятного делового взаимоотношения между подчиненным и руководителем. Но одного эталонного поведения руководителя может быть мало для того, чтобы сотрудник вел себя с потребителями также доброжелательно. Необходимо постоянно контролировать действия работника, хоть это и не всегда удается. Нельзя забывать, что без качественного контроля над выполнением задач добиться хороших результатов довольно сложно. Контролировать то, как сотрудник коммуницирует во время обслуживания можно, например, путем установления камер наблюдения, сбора обратной связи с клиентов, проведения тестирований, а также специальных экзаменов и т. д. Но контроль должен быть адекватным, без чрезмерности, иначе можно лишиться доверия персонала, что приведет к ухудшению деловых отношений.

Таким образом, деловые отношения представляют собой довольно непростой процесс развития взаимоотношений между людьми в служебной сфере. Специфической особенностью данного процесса является регламентированность, т. е. подчинение установленным нормам. Человеку, работающему в сфере услуг, необходимо уметь четко и ясно формулировать свою точку зрения, аргументировать свою позицию, критически оценивать соответствующие предложения. Умение вести себя с людьми должным образом является одним из важнейших критериев, который повышает шансы на успех ведения предпринимательской деятельности.

Список литературы

1. Большунов А.Я. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / А.Я. Большунов, Н.И. Киселева, Г.И. Марченко; под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. – М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. – 338 с.

2. Джум Т.А. Подготовка кадрового обеспечения сферы ресторанного бизнеса с использованием инновационных технологий / Джум Т.А., Ксенз М.В., Кашкара И.Ю.// Евразийское научное объединение. – 2019. – 356 с.

3. Как повысить лояльность клиентов в 2023 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://myqrcards.com/poleznye-statyi/tpost/p9ze9r4ls1-kak-povisit-loyalnost-klientov-v-2023-go> (дата обращения: 09.04.2023).