

ДО ПРОБЛЕМИ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Статтю присвячено сфері обслуговування та професійним якостям її працівників . Охарактеризовано структуру професійних вмінь фахівця сфери обслуговування .

Ключові слова : сфера послуг , сфера обслуговування

В сучасних умовах у країнах з високими темпами розвитку технологій , виробництво послуг забезпечує до 70% ВВП при рівні зайнятості працюючого населення 50%. При цьому розвиток ринку послуг в Україні потребує наявності висококваліфікованих фахівців сфери обслуговування , до яких в сучасних умовах висуваються нові вимоги . На сьогоднішній момент індустрія сфери обслуговування поширюється і займає одну з перших позицій у формуванні економіки країни . На протязі багатьох років дана індустрія в основному була державною структурою , сьогодні вона знаходиться здебільше часткою в руках приватного бізнесу [5]. Відомо, що в Україні ринок послуг формувалася відповідно до вимог централізованої , планової системи господарювання , тривалий час фінансувався державою за залишковим принципом . Зі здобуттям незалежності країна отримала у спадок сформовану структуру ринку послуг , де більшість підприємств побутового обслуговування зосереджувалася в містах . Ринок послуг було цілком монополізовано державою , а надання багатьох видів послуг населенню не вважалось престижним . Заробітна плата працівників цієї сфери була нижчою , ніж у провідних галузях народного господарства , тому кращі фахівці , як правило , не затримувались у ній . Слід зазначити , що на початку ХХІ ст . підприємства державної , комунальної форм власності продовжують домінувати на ринку послуг (оздоровчі , освітні , житлово -комунальні послуги тощо) [2]. Сучасний стан і розвиток ринку послуг в Україні характеризують такі особливості : 1) динамічний розвиток за наявності великих резервів щодо розширення його видової структури , нарощування обсягів реалізації послуг ; 2) ефективне функціонування в його структурі малих господарських утворень ; 3) досягнення підприємствами колективної форми власності найкращих показників діяльності за обсягами , видовою структурою ; 4) залежність розвитку малого підприємництва на ринку послуг від нагальної уваги , фінансової підтримки держави . Однак проблеми економічного розвитку , наповнення державного і місцевих бюджетів унеможливають оптимальну його фінансову підтримку [4]. Сферу обслуговування , як складову ринку послуг , розглядають в контексті всіх галузей народного господарства , які виробляють особливий продукт , що представляє собою цілеспрямовану обґрунтовану діяльність – послугу [1]. Слід зазначити , що сфера обслуговування є особливим сектором економіки , де вимоги до працівників відрізняються деякими нюансами . Професійні вміння фахівців сфери обслуговування - це сукупність усвідом - лених , цілеспрямованих , засвоєних розумових і практичних дій на основі продуктивного застосування знань про професійну діяльність фахівців сфери обслуговування , функцій і структури спілкування , основних технік комунікації , що забезпечують реалізацію наступних видів діяльності : організації обслуговування , маркетингової діяльності , контролю якості продукції і послуг , виконання робіт за робітничими професіями і посадами службовців у відповідних закладах . Співробітник сфери обслуговування повинен постійно працює з людьми , відповідно має вміти слухати , бути уважним до потреб клієнта , мати витримку , спокійно

сприймати критику . Крім того , всім працівникам сфери обслуговування , стюардесам і медсестрам , страховим агентам і продавцям взуття , менеджерам в банку і працівникам фотоательє необхідно володіти певними рисами характеру , зокрема : тактовність , скромність , уважність , ввічливість , стійкість до психологічного тиску , пунктуальність , природність , відповідальність . Структура професійних вмінь фахівця сфери обслуговування має певні специфічні риси і повинна включати такі види вмінь : 1) діалогово - мовні - уміння правильно будувати письмове і усне мовлення , грамотно побудувати діалог з персоналом , тактовно розмовляти з клієнтом ; 2) інформаційно - технологічні - уміння довести до персоналу інформацію про організацію робіт із обслуговування клієнтів , про організацію технологічного процесу на виробництві , про необхідність контролю дотримання технологічного процесу виробництва ; 3) аудіо - контактні - уміння вислухати клієнта , оцінювання якості обслуговування і на цій основі розробка пропозицій щодо його підвищення ; 4) аналітико - управлінські - уміння аналізувати виробничі ситуації , здатність урегулювати виробничі конфлікти , організувати вигідне ділове співробітництво в процесі обслуговування ; 5) оціночно - рефлексивні вміня - уміння здійснювати висновки на основі проведеного дослідження виробничого процесу підприємства сфери обслуговування та розробляти програму впровадження прогресивних методів управління [3]. Отже , професійні уміння фахівців сфери обслуговування мають складну структуру і формуються в процесі навчання і подальшої професійної діяльності . Високий рівень сформованості професійних вмінь фахівців сфери обслуговування буде сприяти становленню висококваліфікованого фахівця на ринку праці , при дотриманні всіх педагогічних умов формування професійних вмінь .

ЛІТЕРАТУРА : 1. Вікіпедія - режим доступу : https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D0%B1%D1%83%D1%82%D0%BE%D0%B2%D1%96_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8 2. Загальна характеристика основних видів послуг - Режим доступу : http://pidruchniki.com/19580326/menedzhment/zagalna_harakteristika_osnovnih_vidiv_poslug 3. Сучасні проблеми психолого - педагогічної підготовки фахівців для сфери дозвілля - Режим доступу : <http://www.br.com.ua/referats/Culture/31171.htm> 4. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України - Режим доступу : http://pidruchniki.com/18291122/menedzhment/suchasniy_stan_perspektivi_rozvitku_rinku_poslug_ukrayini ; 5. Що таке сфера обслуговування ? Сфера обслуговування : визначення поняття , професії та галузі : Журнал для сучасної жінки - Режим доступу : <http://stylezhinki.ru/suspilstvo/9421-shho-take-sfera-obslugovuvannja-sfera.html>