

УДК 338.22.021.4

ВОВЛЕЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА В ПРОЕКТ ИЛИ ИЗМЕНЕНИЯ

Матяс И.Д.

Белорусский национальный технический университет

Внедрение стандартов обслуживания – один из самых распространенных сегодня поводов, требующих от сотрудников изменения взглядов и подходов к работе. Затеявая внедрение корпоративных стандартов обслуживания, руководству стоит определиться: с какой целью оно планирует вовлечь сотрудников в проект. И ответить на это вопрос максимально честно.

Вариант первый – руководство приняло решение разработать и внедрить стандарты. Понимая, что сотрудникам это не надо (лишние хлопоты), руководство ищет вариант привлечь (читай – обязать, заставить) их к разработке и внедрению стандартов.

Вариант второй – сотрудников надо привлечь потому, что именно они обладают необходимой информацией и опытом непосредственного общения с клиентами. Без них достигнуть цели не удастся.

Вариант третий – руководство уверено, что сотрудники лучше справятся с этой задачей и что во многом именно от них зависит потенциал роста компании.

Если мы зададимся вопросом, какой из вариантов наиболее продуктивен, первый явно выпадет из наших планов. Более того, заставит переосмыслить свое отношение к сотрудникам. Низкая вовлеченность как раз таки и продиктована реакцией на подход «руководство решило, надо исполнить». Но именно такой подход характерен для большинства белорусских компаний. И чаще всего – в отсутствии корпоративной культуры или ее присутствии только в виде новогодних корпоративов и подарков по поводу 8 марта. В этой ситуации гарантирована уверенность персонала в том, что руководство жирует или блажит, а их заставляет работать

Во втором случае руководство понимает проблему глубже. И вовлекает сотрудников не только ради внедрения стандартов, но и ради повышения степени ответственности сотрудников за взаимоотношения с клиентами.

Третий вариант встречается в нашей действительности крайне редко. Во многом потому, что чаще всего требует в корне изменить корпоративную культуру компании и пересмотреть иерархию. Обойтись локальной программой – внедрением стандартов обслуживания – здесь не получится.