

УДК 338.012

Т.А. Орuch, Н.А. Чуваткина*

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ КАК НАПРАВЛЕНИЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ РИТУАЛЬНЫХ УСЛУГ

В данной статье рассмотрены основные принципы клиентоориентированного подхода к ритуально-похоронному обслуживанию населения, а также определены основные направления модернизации деятельности ритуальных предприятий.

Ключевые слова: ритуальные услуги, клиентоориентированный подход, ритуальное предприятие.

Сфера ритуальных услуг – социально значимая сфера обслуживания населения.

В настоящее время коммерциализация ритуального обслуживания возросла. Острыми проблемами сферы ритуальных услуг считаются нахождение большой доли рынка «в тени», дефицит кладбищенских земель, а также преобладание недобросовестной конкуренции в отношении предоставления могильных участков, торговля информацией о смерти граждан.

В нормативно-правовых актах, которые затрагивают ритуальную сферу, отсутствуют четкие нормативные показатели содержания и объема, качества и безопасности ритуальных услуг, гарантий и способов их предоставления, ответственности за их несоблюдение. Они не отвечают в полной мере потребностям граждан и нуждаются в пересмотре и обновлении с учетом сложившейся правоприменительной практики предоставления ритуальных услуг [1].

Ориентация на потребителя ритуальных услуг, на необходимость обеспечения социального сопровождения человека, попавшего в тяжелую жизненную ситуацию в связи с потерей (смертью) значимого близкого человека, является основным принципом похоронного дела и называется клиентоориентированностью.

Последовательность процедур оказания ритуальных услуг населению представлена на рисунке.

Государство выступает ключевым субъектом, создающим нормативно-правовую основу функционирования рынка ритуальных услуг, и профессиональные предприятия (организации) предоставляют ритуально-похоронные услуги.

Мировая практика ритуального обслуживания населения демонстрирует высокие требования к организации в ритуальной сфере на всех уровнях. Требуется неукоснительное следование всех участников рынка установленным правилам, целью которых является удовлетворение потребителя – человека тяжелой жизненной ситуации, т. е. требования являются клиентоориентированными.

Основным из проявлений клиентоориентированного подхода предприятия считаются работа по определению потребностей и ожиданий целевой аудитории и усовершенствование качества товаров и услуг на основании выявленных потребностей, а также персональный контакт с клиентом [2].

Персональный контакт с клиентом – это важный процесс удовлетворения индивидуальных потребностей заказчика.

Руководитель предприятия, осознавая взаимосвязь высокой культуры обслуживания с финансовыми результатами, внедряет и развивает клиентоориентированность.

Одним из стратегических направлений является укрепление конкурентных преимуществ деятельности ритуально-похоронного предприятия.

Деловой имидж ритуально-похоронного предприятия формирует его обслуживающий персонал, прежде всего за счет качества оказываемых услуг. Под качеством персонала сервисной организации понимается «динамичная совокупность свойств и характеристик (способностей, компетентности, мастерства, заинтересованности, преданности, ответственности) всех категорий работников. На основе реализации профессиональных качеств сотрудников ритуального предприятия эффективно удовлетворяются потребности клиентов, и тем самым повышается конкурентоспособность компании» [2].

Рассмотрим основные принципы, которыми руководствуется контактный персонал ритуального предприятия:

- законность и профессионализм;
- объективность и справедливое отношение ко всем лицам, обратившимся в предприятие;
- чуткость, деликатность, доброжелательность, внимательность, вежливость;

* © Орuch Т.А., Чуваткина Н.А., 2018

Орuch Татьяна Анатольевна (oguch_t@mail.ru), кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и управления, Поволжский государственный университет сервиса, 445017, Российская Федерация, г. Тольятти, ул. Гагарина, 4.

Чуваткина Наталья Александровна (natalyalexandrovna001@mail.ru), магистрант I курса кафедры экономики и управления, Поволжский государственный университет сервиса, 445017, Российская Федерация, г. Тольятти, ул. Гагарина, 4.

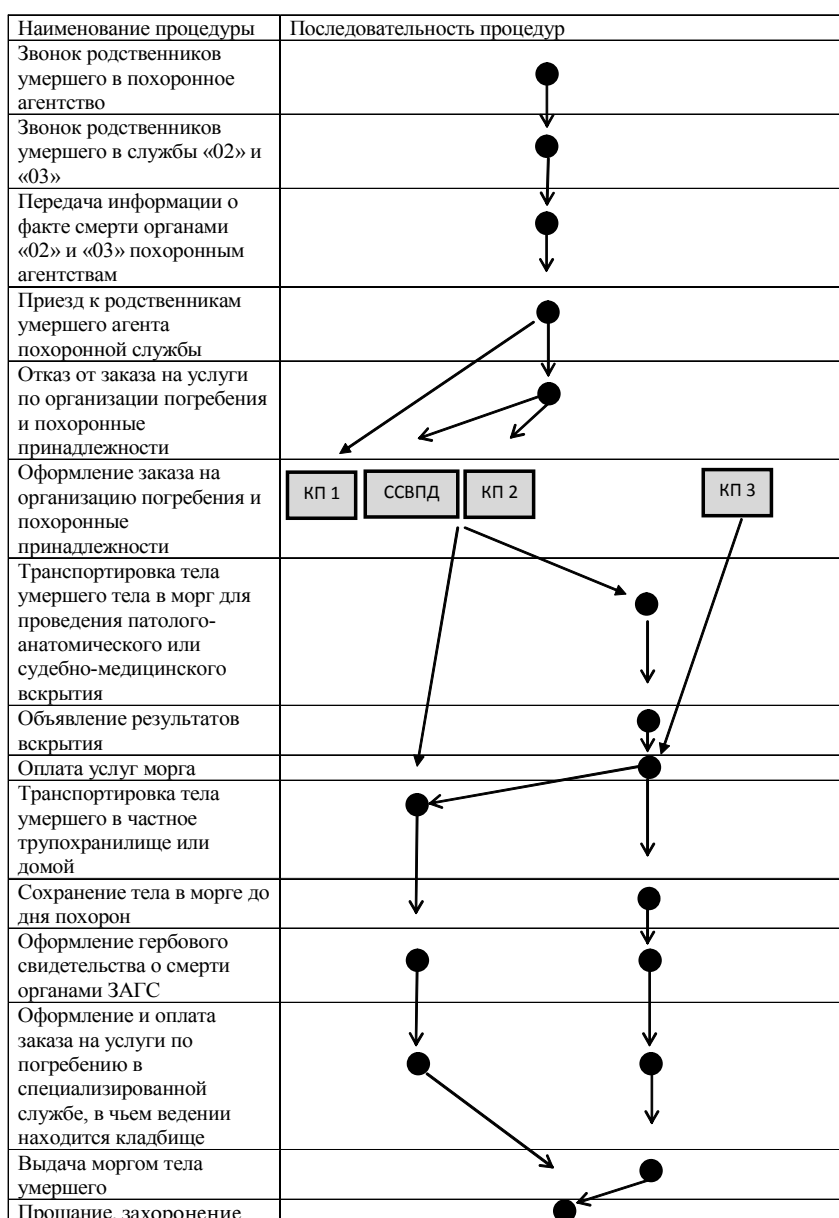


Рис. Последовательность процедур оказания ритуальных услуг населению:
 КП1, КП2, КП3 – конкурентные предприятия;
 ССВПД – специализированная служба по вопросам похоронного дела

- тактичность, сдержанность;
- выдержка, терпение, умение владеть собой, хорошие манеры и культура речи;
- способность избегать конфликтных ситуаций, а если они возникают, успешно разрешать их, соблюдая интересы обеих сторон;
- умение уважать моральные ценности и культурные стандарты людей, не допускать высказываний, оскорбляющих национальные, религиозные или нравственные чувства человека.

В ходе обслуживания сотрудник, работающий с конкретным потребителем, и сам потребитель «взаимодействуют в рамках определенной контактной зоны, которая в различных видах сервиса и на разных предприятиях неодинаково организована, имеет разные масштабы, действует в различной обстановке» [3].

Труд работников контактной зоны имеет особые черты, к их числу относят:

- повышенное нервно-эмоциональное напряжение труда, поскольку обязательным является наличие контакта с клиентами;
- совмещение различных видов деятельности;
- различную степень интенсивности труда по временным периодам вследствие сезонного характера оказания услуг;
- умение не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным;

– сохранение при любой реакции потребителя, с одной стороны, доброжелательности, радушия, с другой – тактичности, сдержанности.

В видах сервиса с ограниченным пространством контактной зоны многие поведенческие стереотипы персонала и процедуры обслуживания нормированы особенно жестко и детально [3].

Персонал ритуальной сферы контактной зоны обязан терпеливо и вежливо общаться с заказчиком, располагая его к себе.

Основные принципы клиентоориентированного подхода к ритуально-похоронному обслуживанию населения:

- 1) индивидуальный подход к каждому клиенту;
- 2) профессионализм;
- 3) долгосрочность;
- 4) ответственность;
- 5) уважение;
- 6) открытость;
- 7) качество и комфорт.

Реализация основных направлений деятельности должна осуществляться при тесном взаимодействии со всеми участниками, заинтересованными в развитии цивилизованных ритуально-похоронных отношений, в том числе с региональным подразделением Федерального агентства по антимонопольной политике и структурой по защите прав потребителей.

Принципы клиентоориентированности должны быть основополагающими у всех субъектов рынка ритуальных услуг. У государственных (муниципальных органов) – в части создания нормативно-правовых и организационных условий предоставления ритуальных услуг профессиональными предприятиями. У ритуально-похоронных предприятий – в части оказания ритуальных услуг на высоком качественном уровне, который достигается наличием высококвалифицированного обслуживающего персонала [5].

Исследование потребностей рынка ритуальных услуг, проводимое в г.о. Тольятти, выявило, что с точки зрения потребителя наиболее острыми для данной сферы услуг являются проблемы, связанные с плохой информированностью населения, высокой культурой обслуживания, достойным сервисом и предлагаемым ассортиментом продукции, высоким качеством исполнения заказа на всех этапах. В таблице представлены некоторые результаты исследования удовлетворенности клиентов обслуживанием.

Таблица

**Удовлетворенность клиентов обслуживанием на разных этапах ритуальной работы
(в % от общего числа опрошенных)**

Этапы	Удовлетворены обслуживанием полностью	Не удовлетворены обслуживанием полностью
Копка могилы	67,0	33,0
Работа транспорта	75,0	25,0
Оформление документов	64,0	36,0
Прием заказа	66,0	34,0
Обслуживание в магазине	68,0	32,0

Анализ состояния дел в ритуальной сфере РФ позволяет делать вывод о том, что на территории муниципальных образований организация деятельности ритуальных услуг, которая позволит предприятию осуществлять на качественно новом уровне обслуживание заказчика по международным стандартам социального сервиса, несовершенна.

При разработке рекомендаций по развитию сферы ритуальных услуг на территории муниципального образования определяющим моментом является ориентация на индивидуальные особенности организации ритуальной сферы в г.о. Тольятти.

Проекты модернизации деятельности ритуальных предприятий согласно клиентоориентированному направлению [4].

1. Создание многофункциональной справочно-информационной службы о предоставлении ритуальных услуг населению.

2. Совершенствование отраслевого законодательства в сфере ритуально-похоронного обслуживания населения.

3. Обеспечение социальной защиты малоимущих граждан при предоставлении им ритуальных услуг, повышение уровня качества предоставляемых услуг.

4. Профессиональная подготовка и повышение квалификации кадров ритуально-похоронных предприятий.

5. Повышение похоронной культуры населения и хозяйствующих субъектов и популяризация современных технологий ритуально-похоронного сервиса.

6. Сокращение числа административных функций муниципальных органов по надзору и регулированию ритуально-похоронной деятельности и решение их через профессиональные объединения в данной отрасли (предоставление возможности саморегулирования ритуально-похоронного сегмента сферы услуг).

Библиографический список

1. Поздеев П.В. Муниципальное управление предоставлением ритуальных услуг и содержанием мест захоронений: проблемы и пути совершенствования // Наука сегодня: фундаментальные и прикладные исследования. 2017. С. 54–57.
2. Барков А. Ритуальные услуги как объекты рынка социальных услуг // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2014. № 3 (98). С. 17–26.
3. Лаврентьева Н.П. Оказание ритуальных услуг: зарубежный опыт // Актуальные проблемы гражданского права и гражданского судопроизводства. 2017. С. 105–109. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=30696161>.
4. Ялышева К.Н. Проблемы в сфере предоставления ритуальных услуг // Роль местного самоуправления в развитии государства на современном этапе. 2017. С. 390–393.
5. Стрелец Е.М., Головешко Д.В. Особенности управления содержанием кладбищ и мест захоронений в регионах России: программный подход // Экономика и упр. 2013. № 4. С. 65–70. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=19043260>.

References

1. Pozdeev P.V. *Munitsipal'noe upravlenie predostavleniem ritual'nykh uslug i sodержaniem mest zakhoroneni: problemy i puti sovershenstvovaniya* [Municipal management of the provision of funeral services and maintenance of burial sites: problems and ways to improve]. *Nauka segodnya: fundamental'nye i prikladnye issledovaniya* [Science today: basic and applied research], 2017, pp. 54–57 [in Russian].
2. Barkov A., Grachev R. *Ritual'nye uslugi kak ob'ekty rynka sotsial'nykh uslug* [Funeral services as objects of the market of social services]. *Vestnik Saratovskoi gosudarstvennoi yuridicheskoi akademii* [Bulletin of the Saratov State Law Academy], 2014, no. 3 (98), pp. 17–26 [in Russian].
3. Lavrentyeva N.P. *Okazanie ritual'nykh uslug: zarubezhnyi opyt* [Agreement on ritual services in foreign law]. *Aktual'nye problemy grazhdanskogo prava i grazhdanskogo sudoproizvodstva* [Actual problems of civil law and civil justice], 2017, pp. 105–109 [in Russian].
4. Yalysheva K.N. *Problemy v sfere predostavleniya ritual'nykh uslug* [Problems in the provision of funeral services]. *Rol' mestnogo samoupravleniya v razvitii gosudarstva na sovremennom etape* [Role of local government in the development of state at the present stage], 2017, pp. 390–393 [in Russian].
5. Strelets E.M., Goloveshko D.V. *Osobennosti upravleniya sodержaniem kladbishch i mest zakhoroneni v regionakh Rossii: programnyi podkhod* [Elektronnyi resurs] [The Funeral Business in the Russian Federation: A Pragmatic Approach to Resolving Management Issues at Cemeteries and Other Burial Sites [Electronic resource]]. *Ekonomika i upravlenie* [Economics and Management: Research and Practice Journal], 2013, no. 4, pp. 65–70. Available at: <https://elibrary.ru/item.asp?id=19043260> [in Russian].

*T.A. Oruch, N.A. Chuvatkina**

**CUSTOMER-ORIENTATION AS A DIRECTION OF IMPROVEMENT
OF THE ORGANIZATION OF PROVIDING RITUAL SERVICES**

This article discusses the basic principles of a customer-oriented approach to the ritual and funeral services for the population, and also identifies the main directions of modernization of the activities of ritual enterprises.

Key words: funeral services, customer-oriented approach, ritual enterprise.

Статья поступила в редакцию 1/IV/2018.
The article received 1/IV/2018.

* *Oruch Tatyana Anatolyevna* (oruch_t@mail.ru), Candidate of Economic Sciences, associate professor of the Department of Economics and Management, Volga Region State University of Service, 4, Gagarin Street, Togliatti, 445017, Russian Federation.

Chuvatkina Natalya Aleksandrovna (natalyalexandrovna001@mail.ru), Master's degree student of the 1st year of study, Department of Economics and Management, Volga Region State University of Service, 4, Gagarin Street, Togliatti, 445017, Russian Federation.