

ASPECTE PARTICULARE ALE POLITICII DE PERSONAL ÎN SERVICII PARTICULAR ASPECTS OF STAFF POLICY IN THE SERVICES

DARIE Tatiana, studentă, Specialitatea: MKL,
APRODU Cătălina, studentă, Specialitatea: MKL,
Academia de Studii Economice din Moldova,
Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
e-mail: darie.tatiana@ase.md
aprodu.catalina@ase.md

Abstract. *The personnel are the main component in the marketing of services. Companies that provide services must pay special attention to personnel policy. The quality of the services provided depends on the performance, qualification and motivation of the staff. The personnel policy of the service company should contain policies and procedures that provide support for employees.*

Cuvinte cheie: *personnel policy, services, motivation, staff, management, human resource*

JEL CLASSIFICATION: M1, M50, M51, M52

INTRODUCERE

Personalul reprezintă o categorie de angajați stabilită după anumite criterii: pregătire, specializare, sector de activitate etc, din cadrul unei întreprinderi sau instituții care îndeplinesc o muncă cu același specific.

Politica de personal în cadrul unei companii de servicii ar trebui să fie bine structurată, cu politici și proceduri clare și transparente care să ofere orientare și sprijin pentru angajați. Pentru multe servicii, esența procesului de prestare este personalul. El este factorul decisiv în obținerea satisfacției consumatorului, deoarece serviciile sunt intangibile, variabile, perisabile și inseparabile, iar decizia de cumpărare este influențată de gradul de încredere al consumatorului în nivelul serviciului oferit depinde de nivelul, performanța și priceperea angajaților, adică calitatea depinde foarte mult de persoana de la care clientul obține primele informații și cu care încheie primele contracte. [1, p. 5]

CONȚINUTUL DE BAZĂ

Aspectele particulare ale politici de personal în sectorul serviciilor, țin de regulile și strategiile companiei referitoare la angajați. Personalul este cel ce poate tangibiliza serviciul oferit și poate reduce riscul variabilității serviciilor. Toate aceste elemente a politicii de personal sunt necesare unei companii de servicii, pentru a-i asigura acesteia succesul.

Strategia resurselor umane desemnează direcția orientării managementului firmei în fundamentarea ansamblului de activități legate de planificarea și asigurarea cu personal și segmentarea angajaților. Este evident că baza obiectivă a managementului o constituie activitatea umană, managementul fiind un proces de dirijare și orientare a activității resurselor umane în scopul realizării unor obiective. Totodată, politica de personal reprezintă un ansamblu de reguli și intenții în ceea ce privește direcțiile de dezvoltare a resurselor umane, precum și necesitățile sau cerințele ce trebuie satisfăcute în acest domeniu pentru a se facilita atingerea obiectivelor organizaționale. [2, p. 113]

Pentru acesta se utilizează politica de personal în cadrul companiei, ce cuprinde executarea anumitor etape:

- Procesul de recrutare și selecție (în care se vor include atribuțiile și responsabilitățile acestuia în cadrul companiei: descrierea postului, criteriile de selecție, interviurile și verificările de referință, pentru a stabili criteriile, regulile și obligațiile angajatului legate de prestarea serviciului pentru satisfacerea clienților);
- Dezvoltarea personalului (aplicarea principiului formării continue a personalului, care poate include programe de formare, sesiuni de mentorat, proiecte speciale sau oportunități de învățare la locul de muncă, pentru a îmbunătăți calificarea angajatului și procesul de prestare a serviciilor);
- Elaborarea unui sistem concret și consecvent de evaluare și motivare a personalului (include evaluări periodice ale performanței, obiective clare și sistemul de recompense și beneficii);
- Asigurarea unui climat favorabil comunicării în interiorul și în afara companiei prestatoare de servicii (compania trebuie să se preocupe de sănătate și securitatea angajaților, prin adoptarea unor măsuri de securitate la locul de muncă, evaluări ale riscurilor, programe de sănătate și siguranță și proceduri pentru gestionarea incidentelor);
- Formarea unor echipe de lucru și implementarea și dezvoltarea unei culturi organizaționale solide. [1, pag. 6]

Datorită implementării instrumentelor politicii de personal, compania prestatoare de servicii obține un nivel ridicat de comunicare și colaborare între angajați ce va conduce la sporirea satisfacției atât a angajaților, cât și a clienților. Atragerea și menținerea motivației celor mai buni angajați este importantă în special în servicii, deoarece în marketingul serviciilor, clienții cumpără, în primul rând, forța de muncă și performanța, apoi obțin serviciul. [2, p. 78] Personalul trebuie pregătit permanent pentru performanță prin informații, învățare, instruire instituționalizată, dezvoltarea spiritului de echipă, echilibrarea factorului libertate, măsurarea și recompensarea muncii, cunoașterea clientului, prin procesele prezentate în figura 1. de mai jos.



Figura 1. Procesele de dezvoltare și menținere a angajaților. [4, p. 11]

Ca să înțelegem aspectul complex și diferit al politicii de personal în domeniul serviciilor se propune analiza a trei domenii de servicii, prezentate în tabelul 1, conform căruia marcăm importanța personalului în prestarea de servicii. Cu cât intangibilitatea este mai puternică, cum ar fi în cazul serviciilor medicale, cu atât percepția consumatorului față de serviciul primit se identifică cu percepția sa față de prestator, în același timp, chiar și în cazul serviciilor cu un nivel de intangibilitate mai scăzut, de exemplu în turism, personalul prestator se identifică cu firma însăși. Orice lucru spus

sau făcut poate influența atitudinea clienților față de întreprinderea de servicii. Dacă angajații nu sunt profesioniști desăvârșiți sau dacă au un comportament necorespunzător față de clienți, în cazul serviciilor educaționale, percepția clienților față de întreprindere va fi influențată negativ și va demotiva studenții să-și realizeze studiile. [3, p. 3]

Tabelul 1. Analiza serviciului educațional, medical și turism

Caracteristici	Personalul în servicii educaționale	Personalul în servicii medicale	Personalul în servicii de turism
Calități personale	Amabil, empatic, comunicabil, cu o atitudine pozitivă, dedicat și responsabil, pasionat și creativ	Responsabil, respectuos, înțelegător, răbdător, empatic	Amabil, comunicabil, sociabil, responsabil, flexibil (să se adapteze ușor și-tuațiilor și necesităților clienților)
Nivel de calificare/ Performanță	Pregătire profesională în domeniu, abilități și experiență, cunoștințe în psihologie, utilizarea sistemelor informatice și tehnologiilor	Pregătire profesională, experiență în domeniul medical, cunoștințe pentru a consulta, examina și trata pacienții, identificarea corectă a bolilor	Posedarea cunoștințelor în domeniul turismului, evaluarea feedbackului oferit de clienți, utilizarea sistemelor informatice și tehnologiilor
Abilități de comunicare	Personalul trebuie să fie capabil să comunice clar și eficient cu studenții și colegii săi, la locul de muncă. De asemenea, cadrele didactice trebuie să se adapteze la stilurile diferite de percepere și învățare ale studenților și să ofere feedback constructiv pentru a îmbunătăți performanța elevilor.	Personalul trebuie să fie capabil să comunice clar și eficient cu pacienții, rudele sau prietenii acestora și cu colegii săi. Este important ca personalul să fie capabil să explice într-un limbaj accesibil pacienților și să se adapteze la nevoile lor de comunicare.	Ar trebui să comunice eficient cu clienții, să asculte cu atenție clienții și să înțeleagă nevoile și cerințele acestora, să comunice în câteva limbi străine, să negocieze prețurile și să ofere soluții alternative în cazul în care produsele sau serviciile solicitate de clienți nu sunt disponibile.
Aspect fizic	Aspectul fizic nu ar trebui să fie un factor determinant în angajarea personalului în serviciile educaționale. Însă pentru o ambianță plăcută personalul ar trebui să poarte haine corespunzătoare pentru acest serviciu.	Personalul medical trebuie să poarte haine speciale, curate și sterile, în cadrul sălii de chirurgie sau sălile de îngrijire a pacienților. O îngrijire adecvată a aspectului fizic poate fi importantă pentru menținerea unui mediu de lucru curat, care nu dăunează pacienților.	Personalul trebuie să poarte haine sau uniforme elegante, curate și îngrijite, pentru că aceasta transmite clienților că serviciul este de înaltă calitate și că personalul este atent la detalii. Personalul ar trebui să aibă o postură dreaptă.

Capacitatea de remediere a conflictelor	Personalul trebuie să aibă competențe de rezolvare a conflictelor care apar între studenți sau între ei și profesori, într-un mod eficient și respectuos. Personalul trebuie să ajute consumatorii să dezvolte abilități de gestionare a conflictelor. Trebuie să aibă aptitudini în luarea deciziilor în condițiile în care apare un conflict.	Personalul trebuie să remedieze conflictele care apar în cadrul spitalului, cu pacienții și familiile acestora într-un mod eficient și respectuos. Trebuie să fie calm și să aibă abilități de gestionare a situațiilor tensionate și de criză. De asemenea, personalul trebuie să fie capabil să ofere suport emoțional pacienților și ajutor în situațiile dificile cu care se confruntă.	Personalul ar trebui să rămână calm și să aibă răbdare în fața clienților care sunt frustrați sau nemulțumiți. Aceasta poate ajuta la menținerea controlului asupra situației și poate ajuta la prevenirea conflictelor. Angajații ar trebui să poată găsi soluții creative și eficiente pentru problemele clienților, pentru a construi relații bune cu aceștia.
--	---	---	---

Sursa: elaborat de autori

CONCLUZII/RECOMANDĂRI

Personalul care prestează servicii are un impact direct asupra calității acestuia. De aceea companiile trebuie să selecteze angajați activi, suficienți mulți ca număr pentru a face față cerințelor, operativi, motivați, serioși în acțiuni și dedicați intereselor firmei și modului în care este perceput serviciul de către clienții organizației. Motivarea personalului capătă un rol important, ea fiind cea care îi poate face pe angajații firmei să-și aducă maximum de aport, să depună eforturi majore, să fie fideli firmei și aspirațiilor acesteia. [5]

Politica de personal are rol important în cadrul companiilor prestatoare de servicii, care necesită să fie foarte bine structurată pe reguli, ordine, hotărâri și recompense pentru selectarea și motivarea angajaților ce vor lucra în cadrul organizației.

REFERINȚELE BIBLIOGRAFICE:

1. ROLLER Ala, Managementul personalului bancar în procesul de ameliorare continuă a calității serviciilor oferite clienților, Chișinău, ASEM, 2017, 7 pag. Disponibil: https://irek.ase.md/xmlui/bitstream/handle/1234567890/343/Roller_A_conf_septembrie_2017_vol_3.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. SLUTU Rodica, BELOSTECINIC Grigore, Marketingul resurselor umane și posibilități de aplicare în condițiile republicii moldova (aspect regional), Chișinău, ASEM, 2019, 151 Pag. Disponibil: http://www.cnaa.md/files/theses/2019/54370/rodica_slutu_thesis.pdf
3. REMEȘOVSCI Natalia, Conținutul și specificul politicii de personal în servicii, Chișinău, ASEM, 9 pag.
4. Marketingul serviciilor, 15 pag. Disponibil: <https://bareiturism.files.wordpress.com/2015/01/mk-serviciilor-2013.pdf>
5. <https://conspecte.com/marketing/mixul-de-marketing-si-pachetul-complex-de-produse-si-servicii.html>

Coordonator științific: REMEȘOVSCI Natalia, conf. univ., dr.
Academia de Studii Economice din Moldova,
Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
e-mail: remesovschi.natalia@ase.md