

Секция «Психология труда и инженерная психология»  
**Особенности стиля руководства деятельностью клиентской службы  
Пенсионного фонда РФ**

**Яковлева Анастасия Вячеславовна**

*Студент (бакалавр)*

Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого, Факультет психологии, Кафедра психологии и педагогики, Тула, Россия

*E-mail: yakovleva.anastasia94@yandex.ru*

В настоящее время, проблеме руководства деятельностью организации уделяется большое внимание. Актуальность данной проблемы достаточно высока, поскольку грамотное руководство деятельностью организации оказывает положительное влияние на деятельность коллектива.

Организации сильно различаются в размерах, возможностях и целях. Различия в их структуре определяются несколькими параметрами: специализация, формализация, централизация и норма управляемости. Данные и ряд других параметров определяют структуру организации, являются основой формирования определенного типа организационной культуры.

Целью нашего исследования является изучение особенностей руководства деятельностью клиентской службы ГУ-УПФРФ в г. Донской Тульской области.

Клиентская служба Пенсионного фонда имеет свои специфические отличия от других клиентских служб:

1. Высокая степень формализации. Сотрудники имеют четкие инструкции, предписания, нормативы, правила и прочее. Высокая формализация обеспечивает большую определенность сотрудников в их действиях, но, вместе с тем, большое количество бумаг делает работу весьма рутинной.

2. Централизация в клиентской службе Пенсионного фонда высокая, все решения принимаются руководством, что, с одной стороны, повышает степень осведомленности руководителя в текущих вопросах, но в то же время, перегружает руководителей оперативными задачами, снижает возможности планирования стратегических действий.

Работа руководителей клиентской службы связана с постоянным взаимодействием с огромным количеством людей, как сотрудников, так и клиентов. Норма управляемости составляет 10 человек. В подчинении у руководителя отдела находится 10 человек. Руководитель принимает огромное количество операционных решений, тем самым погружается в рутинную информацию из множества источников.

Отличительные черты руководителей клиентской службы:

- 1) Высокая стрессоустойчивость;
- 2) Контроль эмоций и уместность их проявления;
- 3) Доброжелательное отношение к клиентам;
- 4) Умение правильно и грамотно организовать работу отдела;
- 5) Учет возрастных особенностей как коллектива, так и клиентов [3].

К специалистам клиентских служб предъявляются высокие профессиональные требования:

1. Необходимо иметь целостное представление о функционировании пенсионной системы с действующими внутри нее взаимосвязями. Именно такое представление о работе

клиентской службы позволяет грамотно структурировать большой объем информации и оперативно его использовать в условиях дефицита времени;

2. На диагностику проблемы клиента у сотрудников уходит в среднем 2-3 секунды, после чего начинается обсуждение вопроса и поиск решения проблемы. Для того, чтобы быстро и безошибочно принимать верные решения, собирать дополнительные сведения, сокращать время ожидания ответа от специалиста требуются профессиональные знания и большой практический опыт [1].

Среднее количество посетителей в день на одного работника клиентской службы составляет от 30 до 35 человек. Работники клиентской службы оценивают такую нагрузку как чрезмерную, поскольку допустимая норма - 20-25 посетителей.

Необходимо отметить, что реальное количество производимых консультаций превышают фиксируемые в 6-7 раз, а при установке новых программных продуктов в клиентскую службу временные потери значительно увеличиваются.

Существует ряд специфичных проблем, которые необходимо решать, чтобы деятельность клиентской службы стала более эффективной и продуктивной.

Умение обеспечить положительную самоорганизацию управленческой деятельности находится в прямой зависимости от управленческих способностей руководителей. Грамотный руководитель всегда сумеет правильно распределить обязанности в коллективе, чтобы избежать различных затруднительных ситуаций, которые будут ухудшать эффективность работы отдела.

В проведенном нами исследовании приняли участие 11 сотрудников клиентской службы ГУ-УПФРФ в г. Донской Тульской области: 2 руководителя, 1 ведущий специалист и 8 специалистов.

В исследовании были использованы следующие методики: «Личные качества руководителя», «Оценка стилей принятия управленческих решений», «Методика определения стиля руководства трудовым коллективом» В. П. Захаров, А. Л. Журавлев, «Экспертная оценка эффективности деятельности руководителя», опросник «Диагностика типа организационной культуры» Т. Ю. Базарова - П. В. Малиновского [2, 4].

В результате проведенного нами исследования, было установлено, что:

1. Руководителю данной клиентской службы присущ демократический стиль управления (90%), а заместителю руководителя присущ стиль руководства, в котором нет устойчивых приоритетов (75%);

2. Руководителю клиентской службы присущ ситуационный стиль принятия решения (100%), а заместителю руководителя - реализаторский стиль принятия решения (100%);

3. Оба руководителя клиентской службы обладают выраженным коллегиальным стилем руководства трудовой деятельностью коллектива (70%);

4. Сотрудники оценивают эффективность руководителей достаточно высоко, у руководителей присутствует высокий уровень профессионализма (85%);

5. В данном коллективе преобладает бюрократическая организационная культура (80%), в которой организация направляется сильным руководством, которое определяет лидеров и возможные направления развития.

Таким образом, исходя из результатов исследования, можно сделать вывод, что руководство отдела клиентской службы имеет весьма высокие показатели эффективности,

сотрудники оценивают их деятельность положительно и довольны работой в трудовом коллективе, стиль принятия управленческих решений благотворно сказывается на деятельности отдела клиентской службы.

#### **Источники и литература**

- 1) Базаров Т. Ю. Управление персоналом: учебник. – М.: Академия, 2008.
- 2) Базаров Т. Ю. Управление персоналом. Практикум. – М.: Юнити-Дана, 2009.
- 3) Минулина Н. В. Психологические особенности формирования положительного имиджа сотрудников клиентских служб // Вестник Казанского Технологического университета. 2012. №1.
- 4) Фетискин, Н. П., Козлов, В. В., Мануйлов, Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002.

#### **Слова благодарности**

Выражаю благодарность научному руководителю Филипповой Светлане Анатольевне.