

РЕФЕРАТ

Отчет 62 с., 1 кн., 3 рис., 3 табл., 13 источн.

КОНФЛИКТ, ОБЩЕНИЕ, ОПТИМИЗАЦИЯ, СТРЕСС

Объект исследования – общение в профессиональной деятельности. Цель работы – определить содержание оптимизации общения специалистов службы технической поддержки телекоммуникационной компании с клиентами. Методы исследования: метод анализа литературы, метод анализа продуктов деятельности (аудиозаписей), метод опроса.

Работа проводилась по следующим направлениям: определение особенностей общения специалистов службы технической поддержки с клиентами; выявление типичных конфликтогенов, проявляемых в общении клиентами, обратившимися в службу технической поддержки; разработка и реализация программы занятий, ориентированной на совершенствование профессионального взаимодействия сотрудников телекоммуникационной компании, развитие у них навыков конструктивного поведения в конфликте и умения распознавать конфликтогены, употребляемые клиентами и самими сотрудниками в общении с клиентами; снижение влияния стресс-факторов на трудовую деятельность специалистов службы технической поддержки.

Итоги внедрения – программа занятий, включающая тренинг «Конфликт в деловом общении», семинар-практикум «Поведение в конфликтах», тренинг «Предотвращение и разрешение конфликтов», семинар-практикум «Управление стрессом в профессиональной деятельности» внедрена в практику работы специалистов службы технической поддержки Брестского филиала РУП «Белтелеком», предоставлена руководству для использования в работе со специалистами, оказывающими техническую поддержку клиентам предприятия. Разработаны методические рекомендации по оптимизации общения специалистов службы технической поддержки с клиентами, адаптированные к условиям конкретного предприятия, обеспечивающего технологии связи, реализация которых будет содействовать развитию навыков конструктивного общения сотрудников, повышению их стрессоустойчивости

Значимость полученных результатов обнаруживается в разработке программы занятий для сотрудников, ориентированной на оптимизацию общения специалистов службы технической поддержки с клиентами, использование которой позволит улучшить деловые аспекты профессионального взаимодействия сотрудников, снизить влияние стресс-факторов на их трудовую деятельность, что будет способствовать совершенствованию работы сотрудников конкретного отдела в структуре предприятия и в целом повышению качеству оказываемых предприятием услуг связи.