

DOI: 10.37791/2687-0657-2023-17-4-50-63

Совершенствование процесса управления организационным поведением в сфере контакт-центров

А. П. Андруник¹, А. С. Афонин-Терзийски^{1,2*}

¹ Университет «Синергия», Москва, Россия

² ООО «Евразия Ассистанс», Москва, Россия

* afonin_alexander@mail.ru

Аннотация. Статья посвящена вопросам совершенствования процесса управления организационным поведением персонала в сфере контакт-центров. Сложные постковидные экономические реалии, влияние геополитической напряженности на состояние рынка труда и, как следствие, изменение численности рабочей силы актуализируют нерешенные ранее проблемы, связанные с текучестью персонала. В статье дается краткий обзор истории изучения организационного поведения, концептуальных изменений в теории и практике управления организационным поведением, а также новых направлений управленческой деятельности; анализируются научные разработки отечественных и зарубежных ученых по проблеме текучести кадров; исследуется фактическое состояние контакт-центров (динамичность и качество персонала); обосновывается необходимость использования гуманистического принципа управления организационным поведением, разработки системы организационно-практических подходов решения проблемы удержания сотрудников и их соответствия техническим инновациям контакт-центров. В статье уделяется внимание новым методам подбора персонала, разрабатываемым представителями отечественного рекрутмента, цифровым технологиям при планировании, обучении и оценке персонала, развитию направления HR-аналитики. Статья имеет практическое значение, так как разработанный в ней комплекс рекомендаций, ориентированный как на текущий момент, так и на перспективу, включает предложения для выбора и реализации соответствующих механизмов совершенствования управления персоналом, приоритетом которого являются обучение, развитие, мотивация и удержание сотрудников. Использование этой статьи может помочь современным российским контакт-центрам оптимизировать деятельность персонала, а также способствовать разработке руководителями на практике новых психологических и конфликтологических подходов, снижению стрессовых ситуаций, сокращению монотонного труда и новых способов предупреждения предстоящего увольнения.

Ключевые слова: организационное поведение, контакт-центр, персонал, человеческий ресурс, текучесть кадров, удержание персонала, мотивация персонала, мониторинг работы сотрудников

Для цитирования: Андруник А. П., Афонин-Терзийски А. С. Совершенствование процесса управления организационным поведением в сфере контакт-центров // Современная конкуренция. 2023. Т. 17. №4. С. 50–63. DOI: 10.37791/2687-0649-2023-17-4-50-63

Organizational Behavior Improving in the Field of Contact Centers

A. Andrunik¹, A. Afonin-Terziyski^{1,2*}

¹ Synergy University, Moscow, Russia

² "Eurasia Assistance" LLC, Moscow, Russia

*afonin_alexander@mail.ru

Abstract. The article concentrates on questions of improving the management of organizational behavior of personnel in the field of contact centers. Difficult post-crisis economic realities geopolitical tensions on the state of the labor market and, as a result, changes in the number of employees, actualize previously unresolved problems associated with staff turnover. The article analyzes the scientific developments of domestic and foreign scientists on the problem of staff turnover; examines the actual state of contact centers (dynamism and quality of personnel); the need to develop a system of organizational and practical approaches to solving the problems of employee retention and the responsiveness of contact centers to technological change, using the humanistic principles of organizational behavior management. The article focuses on new recruitment methods developed by representatives of domestic recruitment, digital technologies in the planning, training and evaluation of personnel, the development of HR analytics. The article is of practical importance, since the set of recommendations developed in it, focused both on the current moment and for the future, includes proposals for the selection and implementation of appropriate mechanisms for improving personnel management, the priority of which is the development, motivation and retention of employees. The use of this article can help modern Russian contact centers optimize their staff activities and help managers to develop new psychological and conflictological approaches in practice, reduce stressful situations, reduce monotonous work and new ways to prevent upcoming dismissal.

Keywords: organizational behavior, contact center, staff, human resource, staff turnover, staff retention, staff motivation, employee performance monitoring

For citation: Andrunik A., Afonin-Terziyski A. Organizational Behavior Improving in the Field of Contact Centers. *Sovremennaya konkurentsya*=Journal of Modern Competition, 2023, vol.17, no.4, pp.50-63 (in Russian). DOI: 10.37791/2687-0649-2023-17-4-50-63

Введение

В настоящее время в России формируются новые экономические, правовые и социальные основы общества, дальнейшая возможность трансформации экономики связана с развитием человеческих ресурсов. Внедрение и использование на практике научных основ организационного поведения персонала становятся важными направлениями в вопросе конкурентоспособности предприятия.

Организационное поведение отражает результат адаптации к различным вызовам

современности, таким как пандемия, карантинные меры, которые внесли значительные изменения во все сферы жизни. Большинство компаний пересмотрели свои ценности и расставили новые приоритеты. Проблемы, которые не удалось решить в докризисный период, стали особенно острыми.

Понятие контакт-центра в последние годы стало общеупотребляемым, что подтверждают и постковидные реалии, санкционный шторм в отношении России и нестабильная ситуация на рынке труда. Исследование опыта деятельности успешных контакт-центров дают положительные примеры