

**Секция «Связи с общественностью и теория коммуникации»**

**Влияние корпоративной культуры на уровень сервиса (на примере кофейни Traveler's Coffee)**

**Чепеленко Анна Геннадьевна**

*Студент*

*Нижевартовский государственный университет, Гуманитарный, Нижневартовск, Россия*

*E-mail: anuta\_nv@rambler.ru*

**Влияние корпоративной культуры на уровень сервиса (на примере кофейни Traveler's Coffee)**

**Чепеленко Анна Геннадьевна**

*Студент*

*Нижевартовский государственный университет  
гуманитарный факультет, Нижневартовск, Россия*

*E-mail: anuta\_nv@rambler.ru*

Корпоративную культуру можно определить как систему, состоящую из комплекса правил поведения, символов, ритуалов, традиций и ценностей, принятых в организации, обязательных для всех её сотрудников, разделяемых и исполняемых ими. Эта система должна функционировать достаточно длительное время, стать привычной для работников и содействовать их успешному взаимодействию для достижения целей организации.

В случае кофейни Traveler's Coffee конечная цель организации – получение прибыли – напрямую обусловлена наличием такого важного элемента в ресторанном бизнесе, как качественно предоставляемый сервис. Персонал Traveler's Coffee – это хозяева кофейни, люди, которые первыми встречают посетителя, задают атмосферу его пребывания в заведении. Именно поэтому в приоритете их работы должны стоять скорость и качество обслуживания гостей кофейни.

С 11 по 13 октября 2013 г. было проведено маркетинговое исследование, в ходе которого было опрошено около 120 посетителей заведения для выявления сильных и слабых сторон в деятельности кофейни. Результаты исследования свидетельствовали о том, что сервис ТС не находится на должном уровне. Так, 75% опрошенных оценили обслуживание в заведении на 3 балла (по шкале от 1 до 5) и лишь 14% и 3% опрошенных – на 4 и 5 баллов соответственно. По мнению респондентов, именно доброжелательный настрой и хорошо организованная работа персонала способствует приятному времяпрепровождению посетителей в заведении, чего на сегодняшний день большинство гостей не могут сказать о Трэвэлерс Кофе.

Сложившаяся ситуация объясняется тем, что корпоративная культура Traveler's Coffee пока ещё находится только в начале пути своего становления. И это обстоятельство сказывается как на внутреннем, так и на внешнем имидже Компании, поскольку лояльность сотрудников к своей работе а, следовательно, выполнение своих должностных обязанностей на высшем уровне не может иметь место в Трэвэлерс Кофе без наличия устоявшейся корпоративной идеологии. Кроме заложенной миссии сети кофейни ТС, фирменного стиля и определённых стандартов поведения сотрудников, всё остальное на данный момент даже не находится в разработке. Подобная «регрессия» не могла не оказать прямого влияния на восприятие своего места в организации всем коллективом.

Так, например, в кофейне Traveler's Coffee не уделяется должного внимания постоянному обучению и повышению квалификации среди сотрудников. Содержание тренингов, вводящих в основу работы в Трэвэлерс Кофе, лишено актуальности. Для того чтобы быть в курсе последних тенденций индустрии гостеприимства, сотрудникам приходится самостоятельно искать информацию по интересующим их вопросам. Поэтому организация очень сильно рискует. Со временем у персонала появляется ощущение, что руководство не заинтересовано в его развитии, пропадает мотивация качественно исполнять свои должностные обязанности и впоследствии будущее в этой Компании никому из сотрудников уже не представляется стабильным. Отсюда и низкий уровень сервиса, и к тому же большая нехватка кадров.

Что касается корпоративных ценностей и традиций, которые на сегодняшний день не нашли своего отображения в культуре ТС, то их отсутствие сказывается на сплочённости и едином взаимодействии всех сотрудников организации, поскольку одна только миссия не в состоянии направить коллектив в нужное русло деятельности Компании. Отсутствует «доверительное поле», площадка для позитивного настроя и, следовательно, работы коллектива. Такой отрицательный эмоциональный заряд и передаётся через предоставляемый сервис от сотрудника кофейни Traveler's Coffee к гостю данного заведения. Здесь всё обслуживание осуществляется машинально, без видимого удовольствия и дружелюбия.

И последнее, но не по значению, место во влиянии корпоративной культуры на уровень обслуживания в кофейне Traveler's Coffee занимает отсутствие какой-либо системы диагностики для изучения внутриорганизационных настроений, а также PR-специалиста, в обязанности которого входила бы помимо остальных и эта задача. Ведь именно благодаря периодическому (2-3 раза в год) проведению исследований на выявление степени удовлетворённости сотрудников своей работой в целом и корпоративной политикой Компании в частности можно регулировать лояльность персонала по отношению к организации, и, в соответствии с этим, влиять на выполнение работниками своих должностных обязанностей на высшем уровне.

Таким образом, можно сделать вывод, что корпоративная культура имеет прямое влияние на уровень сервиса в кофейне Traveler's Coffee. Её необходимо развивать и впоследствии поддерживать на должном уровне во избежание возникновения у персонала Компании ощущения разобщённости, падения у сотрудников рабочего духа.