

Telnov Anatoly,

Vinnitsya Trade and Economic Institute of KNTEU,

Professor, Doctor of Economics,

Department Marketing and Advertising,

Reshmidilova Svitlana,

Khmelnytskyi National University,

Associate Professor, Candidate of Economic Sciences,

Department of Marketing and Merchandizing,

Stetsenko Nataliya,

Khmelnytskyi National University,

Associate Professor, Candidate of Economic Sciences,

Department of Finances, Banking and Insurance

Features of management a personnel are on the enterprises of trade in modern economic terms

Abstract: In the article the necessity of activation of internal processes is reasonable on the enterprises of trade. Certain basic features of management of trade enterprises a personnel. Certain priority directions of improvement of management of trade enterprises a personnel.

Keywords: personnel, management, trade enterprise, trade, service of management a personnel, a personnel.

Тельнов А.С.,

Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ,

доктор економічних наук, професор кафедри маркетингу та реклами,

Решміділова С.Л.,

Хмельницький національний університет, кандидат економічних наук,

доцент кафедри маркетингу і товарознавства,

Стеценко Н.А.,

Хмельницький національний університет, кандидат економічних наук,

доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування

Особливості управління персоналом на підприємствах торгівлі в сучасних економічних умовах

Анотація: В статті обґрунтовано необхідність активізації внутрішніх процесів на підприємствах торгівлі. Визначені основні особливості управління персоналом торговельних підприємств. Визначені пріоритетні напрями удосконалення управління персоналом підприємств торгівлі.

Ключові слова: персонал, управління персоналом, торговельне підприємство, торгівля, служба управління персоналом.

Постановка проблеми. Торгівля є важливою галуззю народно-господарського комплексу, яка сприяє розширенню ринку, масштабів виробництва, впливає на формування накопичення, зв'язує сферу виробництва та сферу споживання. Сучасні умови економічного розвитку висувають підвищені вимоги до персоналу підприємств торгівлі. Якість персоналу торговельних підприємств сьогодні є одним з головних факторів, який обумовлює зростання конкурентних переваг підприємства, якість обслуговування покупців та задоволення їх попиту, зростання ефективності діяльності підприємства в цілому.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В сучасній економічній літературі представлені різні погляди на проблему управління персоналом торговельних підприємств. Так, у статтях Н. Краснокутської та О. Литвина висвітлені сучасні аспекти методології та механізму управління персоналом торговельного підприємства [2, 3]. Праці О.В. Березіна, Ю.В. Карпенко, А.А. Мазаракі, Л.О. Лігоненко, Н.М. Ушакова присвячені загальним проблемам, які стосуються розвитку потенціалу та економіки торговельного підприємства [1,4]. Незважаючи на значні наукові розробки, проблема управління персоналом підприємств торгівлі потребує подальшого дослідження. З огляду на це метою статті є обґрунтування основних особливостей управління персоналом на підприємствах торгівлі в сучасних умовах.

Виклад основного матеріалу. У сучасній економічній ситуації, яка характеризується посиленням конкуренції на ринку, умови забезпечення підтримки динамічного розвитку торговельного підприємства вимагають вико-

ристання ефективних управлінських інновацій, які можуть забезпечити якісні зміни внутрішніх процесів. Внутрішні процеси стосуються тієї сфери, в якій приймаються конкретні рішення щодо ведення торговельної діяльності, організаційної структури, сформованої під впливом корпоративної культури торговельних підприємств, системи управління персоналом.

Сьогодні у сфері торгівлі існує низка проблем, пов'язаних з кадровою політикою - зростання плинності кадрів серед торговельного персоналу, недостатній рівень мотивації праці, труднощі з фінансуванням процесів навчання й розвитку. Зміни у розумінні значення персоналу в розвитку торгового підприємства обумовлені суспільним розвитком і переходом до постіндустріального суспільства. Так, у країнах ОЕСР, за розрахунками цієї організації, щорічно оновлюється близько 15% усіх робочих місць із зростаючим сектором кваліфікованої праці. При чому найбільшим попитом користуються категорії кваліфікованої і висококваліфікованої робочої сили, тоді як на користь некваліфікованого сегменту перерозподіляється лише 10-15% усіх вакансій в народному господарстві [5]. Ще однією важливою особливістю постіндустріального суспільства є те, що вимоги до робочої сили підвищуються у сфері послуг: фінансовій, банківській, торгівлі, побутовому обслуговування тощо. Отже, зростаюче значення інтелектуальної складової та компетенцій персоналу вимагають подальшого його розвитку з метою збагачення новими знаннями, навичками продажу й обслуговування.

Ефективна система управління персоналом обумовлює високий рівень мотивації праці, стабільність персоналу. Успішна реалізація ефективної діяльності торговельного підприємства неможлива без обґрунтованого підбору персоналу, якісного його навчання, розвитку організаційної культури, щільного співробітництва у межах структурних підрозділів, творчої ініціативи, ефективного мотиваційного механізму тощо. Разом з тим побудова системи управління персоналом обов'язково повинна враховувати специфіку сфери діяльності підприємства. Існують певні особливості управління персоналом на торговельних підприємствах.

По-перше, однією з особливостей підприємств торгівлі є високий об'єм трудових операцій, які пов'язані з обслуговуванням покупців і вимагають прямого контакту з ними. Ці операції не піддаються механізації і автоматизації, що визначає високу частку витрат живої праці на підприємствах галузі.

Необхідність наближення до покупців пунктів продажу товарів масового попиту ускладнює можливості їх концентрації, через те основу роздрібною торговою мережі складають невеликі магазини або салони з чисельністю працівників до 15 чоловік. У таких магазинах істотно обмежені можливості вузького професійного і технологічного розподілу праці, що обумовлює необхідність поєднання трудових функцій між працівниками.

Ефективність праці персоналу підприємств торгівлі, зайнятого обслуговуванням покупців, багато в чому залежить від інтенсивності купівельних потоків. Слід зазначити, що цей показник неоднаковий впродовж робочого дня і в окремі дні тижня, що впливає на ступінь завантаження працівників, викликає велику частку вимушених перерв в роботі. Це негативно позначається на продуктивності праці персоналу торгового підприємства.

Перелічені особливості діяльності торгових підприємств визначають складність і великий об'єм функцій, пов'язаних з управлінням персоналом. До того ж, особливості побудови системи управління персоналом торгового підприємства багато в чому обумовлені і специфікою структури персоналу торгового підприємства. Найбільш загальною формою функціонального поділу праці є класифікація за категоріями, згідно якої виділяють: персонал управління, торгово-оперативний персонал та допоміжний персонал.

Система управління персоналом повинна бути підпорядкована загальній стратегії його розвитку та інтегрована із стратегією управління товарообігом і торговими послугами, розвитком матеріально-технічної бази, фінансовим станом торговельного підприємства. Враховуючи велику плінність кадрів в торгівлі, процес управління персоналом повинен бути націлений на стабілізацію складу працівників. В управлінні персоналом невеликих торгових підприємств пропонується відмова від жорсткої класифікації та тарифікації робіт, натомість необхідним є поєднання професій працівників для забезпечення виконання необхідного об'єму різних видів робіт.

Відбір працівників повинен здійснюватися на конкурсній основі. Насамперед цей принцип відноситься до головних менеджерів і фахівців торгових підприємств, може бути поширений і на кваліфікованих продавців з реалізації товарів найбільш складного асортименту. В процесі конкурсного відбору перевага повинна віддаватися працівникам, які володіють не тільки високою кваліфікацією, але і здібністю до індивідуального пошуку, адаптації до високо-

динамічної кон'юнктури споживчого ринку. Основними методами відбору пропонуються проведення співбесід, тестування для вияву інтелектуального рівня, професійної здатності, комунікативності та інших необхідних якостей.

Оцінювання особистих та професійних якостей повинне враховувати оцінку рівня знань, умінь, майстерності обслуговування покупців, особистісної відповідальності; оцінка виконуваної роботи та її результатів. Рівень компетентності працівників, їх ефективна взаємодія у процесі роботи впливає на результати діяльності торговельного підприємства. Досвідчені, висококваліфіковані працівники виконують і координують дії, які забезпечують переваги на споживчому ринку, і тим самим високий рівень реалізації можливостей торговельного підприємства. Заходи з підвищення мотивації персоналу включають розробку систем матеріальної та нематеріальної мотивації, участі персоналу в прибутках і капіталі підприємства.

З метою удосконалення управління персоналом на підприємствах торгівлі пропонується впровадження системи менеджменту здоров'я і безпеки на виробництві. Сертифікація підприємства у відповідності до вимог стандарту серії ДСТУ OHSAS 18001 застосовується незалежно від діяльності підприємства, сектора економіки або галузі промисловості. Використання міжнародних стандартів робить більш успішним участь будь-якого підприємства у світовій торгівлі, підвищує конкурентоздатність і імідж підприємства.

Міжнародний стандарт BS IIP (British standards Investors in people) надає такі конкурентні переваги, як: підвищення продуктивності і конкуренто-спроможності, збільшення фінансових показників, забезпечення зростання якості продукції та послуг, поліпшення командної взаємодії, підвищення корпоративного іміджу організації, підвищення інвестиційної привабливості.

Стандарт SA 8000 «Соціальна відповідальність» є першим в світі аудійованим стандартом, який визначає вимоги до соціального захисту, що дозволяють організації розробляти, підтримувати та впроваджувати політику й методи управління питаннями соціального захисту, які вона може контролювати, а також демонструвати це зацікавленим сторонам. Він визначає вимоги щодо соціального захисту, Місією компанії, яка розробила стандарт SA 8000, є поліпшення прав робітників. У тому числі організація бореться за ліквідацію напівлегальних виробництв з низькою зарплатою і важкою ручною працею. SA 8000 базується на принципах Конвенції Міжнародної Організації Праці, Конвенції

ООН з прав дитини, Всесвітньої декларації Прав Людини. Цей Стандарт є універсальним засобом для практичної реалізації моральних і етичних норм у діяльності адміністрації підприємства. У листопаді 2007 року Україна приєдналася до розробки міжнародного стандарту із соціальної відповідальності ISO 26000, який включає такі компоненти, як захист прав людини, навколишнього природного середовища, безпеку праці, права споживачів та розвиток місцевих общин, а також організаційне управління та етику бізнесу [6].

Ефективність служби управління персоналом залежить від фахівця галузі, який пройшов необхідну спеціальну підготовку і має досвід керівної роботи. Працівники служби управління повинні добре знати трудове законодавство, нормативно-методичні матеріали, що стосуються роботи з персоналом; основи педагогіки, соціології і психології праці; володіти сучасними методами оцінки персоналу, профорієнтаційної роботи, планування роботи з персоналом; мати ясне уявлення про перспективи розвитку торговельного підприємства, ринку, кон'юнктури; про основи організації праці, виробництва й управління. Керівник служби управління персоналом торговельного підприємства наділений широкими повноваженнями й активно впливає на політику підприємства, тому необхідна система підготовки і перепідготовки робочих центрів управління персоналом, оскільки практично немає спеціальних навчальних закладів, що готують фахівців з даного профілю.

Висновок. В умовах економічної нестабільності успіх управління персоналом підприємств торгівлі визначається двома основними чинниками: здатністю підприємства чітко визначити, яка поведінка працівників потрібна для досягнення його стратегії, і можливістю застосовувати ефективні управлінські важелі для спрямування працівників на бажану поведінку. Найважливішими особливостями сучасного процесу вдосконалення управління персоналом підприємств торгівлі є: розширення повноважень виконавців на місцях і надання можливості самоконтролю, спільне прийняття рішень і створення атмосфери довіри на підприємстві, розвиток механізмів планування кар'єри для працівників, комплексне бачення проблем і цілісний підхід до персоналу у взаємозв'язку зі стратегічними установками підприємства, створення корпоративної культури інноваційного типу.

Список літератури:

1. Березін О.В. Теорія і практика забезпечення ефективного використання потенціалу торговельних підприємств: монографія / О.В. Березін, Ю.В. Карпенко. – Полтава: ІнтерГрафіка, 2012. – 203 с.
2. Краснокутська Н.С. Сучасні методи управління розвитком торговельного підприємства // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг: зб-к наук. праць / Н.С. Краснокутська, Т.В. Криловецька. – Харків, 2008. – Вип. 1. – С. 208-214.
3. Литвин О. Особливості механізму управління персоналом торговельних підприємств / О. Литвин // Економічний аналіз. – 2011. – Вип. 8, ч. 2. – С. 229-232.
4. Мазаракі А.А. Економіка торговельного підприємства: підручник / А.А. Мазаракі, Л.О. Лігоненко, Н.М. Ушакова. – К.: Хрещатик, 1999. – 798 с.
5. Education at a Glance 2008. OECD Indicators. – P. 35.
6. Тельнов А.С. Тенденції і суперечності розбудови інтегрованих систем управління якістю / А.С. Тельнов, С.Л. Решміділова // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2014. – Т. 2, № 5. – С. 141-147.