

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ ТОРГІВЛІ: ІННОВАЦІЙНИЙ ПІДХІД

У сучасному бізнес-середовищі конкурентоспроможність підприємства є запорукою його успіху, рентабельності. Стійкі позиції на ринку суб'єктів господарювання, зокрема торговельної сфери, забезпечуються урахуванням потреб споживачів, якістю товарів, удосконаленням асортиментної й цінової політики, культурою обслуговування. Безпосереднє спілкування персоналу з клієнтом значно підвищує вимоги до його професійної компетентності, комунікабельності, сформованості морально-етичних цінностей у вирішенні проблемних ситуацій. Якість обслуговування залежить від професійної підготовленості працівників та їх умотивованості до роботи.

Погоджуємося з думкою А. Погребняк, що «ефективна система управління людськими ресурсами підприємства повинна включати в себе: періодичні інновації та інвестиції для розвитку робочого потенціалу працівників з метою максимізації продуктивності праці та особистої інтелектуальної реалізації. Непередбачувана мінливість зовнішнього середовища вимагає, щоб існуючі методологічні підходи до управління людськими персоналом постійно переглядалися та при необхідності відразу ж були раціонально скориговані відповідно до умов господарювання» [3].

Означене питання в центрі дослідження низки науковців, серед них: О. Гавриш, Л. Довгань, А. Касич, С. Ковальчук, І. Крейдич, А. Погребняк, Н. Семенченко, А. Ткаченко та ін. Зокрема, А. Касич з'ясовано сучасні теорії та підходи різних учених в галузі управління персоналом, зацентровано увагу на креативності як основній складовій та інноваційності. У монографії [1] розкрито сучасні технології формування колективу, використання компетентнісного підходу в управлінні персоналом організації. Серед особливостей його застосування науковцями виокремлено: здатність до стратегічного мислення, креативності, вміння визначати ефект від реалізації функцій управління та його вплив на організаційний розвиток підприємства; оцінювання рівня сформованості у працівників системи компетенцій в результаті їх навчання та розвитку; вміння проявляти свої особистісні, професійні та ділові якості, здатність швидше і краще за інших працівників реалізувати власний потенціал за конкретних умов, які склалися на підприємстві [там же, с.212]. Сучасні методи управління в комерційних підприємствах проаналізовано С. Ковальчук. Автором визначено особливості управління персоналом в торговельній сфері окремих супермаркетів.

Залежно від організаційно-правової форми підприємства, кількості працюючих використовуються різні прийоми управління персоналом, спрямовані на формування колективу і повне використання його здібностей у виробничому процесі (політика підбору і найму працівників, розвиток кар'єри, мотивація, заохочення, звільнення з роботи, вихід на пенсію, лідерство в колективі, культура, взаємні зв'язки, розвиток колективу, творча обстановка, підготовка персоналу, управління конфліктними ситуаціями). У малих торговельних підприємствах ці методи, прийоми, організаційні заходи управління персоналом є найбільш простими, відповідно у великих торговельних підприємствах – досить складними і різноманітними [2, с.268].

Останнім часом в сучасному менеджменті набуло поширення поняття «коучинг» – методу інноваційного розвитку трудового потенціалу, що забезпечує підвищення продуктивної праці, розкриття можливостей фахівців, їх професійне удосконалення. Це діяльність спрямована на досягнення цілей та реалізацію стратегії підприємства, формування поведінки працівника таким чином, щоб максимально забезпечити самостійність та ефективність прийнятих ним рішень. Він переважно проявляється у формі питань, а тому розглядається як інструмент управління персоналом [4, с.247]. Означений засіб, на наш погляд, пов'язаний із системою мотивування працівників торгівлі, що включає як матеріальну, так і нематеріальну складову, спонукає до досягнення кращих результатів, дозволяє їм максимально розкрити і реалізувати свій трудовий потенціал, сприяє підвищенню самооцінки, розвитку здібностей.

Серед окремих інноваційних методів управління персоналом пропонуємо:

- організація майстер-класів у форматі вебінарів або зустрічей з метою обміну досвідом, ключових навичок майстерності з продажів;
- проведення тренінгів саморозвитку, до прикладу «Сервіс. Продаж. Прибуток»;
- застосування сторітеллінгу – методу навчання нових працівників керівником чи наставником для надання інформації про підприємство, його особливостей, асортиментну структуру тощо;
- впровадження сучасних технологій розвитку (стажування, shadowing, інтернет-консультації, E-learning та ін.);
- співпраця із закладами освіти. Відтак, у Мукачівському кооперативному торговельно-економічному коледжі є досвід роботи вивчення якості обслуговування у крамницях, супермаркетах м. Мукачева через гурткову роботу. Гурток «Таємний покупець» передбачає дослідницьку діяльність щодо впровадження інновацій в торгівельній сфері.

Розвиток персоналу повинен здійснюватися при забезпеченні умов для повного розкриття потенціалу кожного. Наявність висококваліфікованих працівників є чинником успішного функціонування підприємства.

Список використаних джерел:

1. Гавриш О. А. Технології управління персоналом.: монографія / О. А. Гавриш, Л. Є. Довгань, І. М. Крейдич, Н. В. Семенченко. – Київ : НТУУ «КПІ імені Ігоря Сікорського» . – 528 с.
2. Гут Л. В. Щодо питання проблем управління персоналом підприємств торгівлі [Електронний ресурс] / Л. В. Гут, Н. М. Попович, Л. Т. Савицька // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки. – 2011. – Вип. 4. – С. 265-268. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchtei_2011_4_49
3. Погребняк А. Ю. Інноваційне управління персоналом як фактор підвищення ефективності діяльності підприємства [Електронний ресурс] / А. Ю. Погребняк, І. М. Ліннік / Актуальні проблеми економіки та управління : збірник наукових праць молодих вчених. – 2018. – Вип. 12. Режим доступу: <http://ela.kpi.ua:8080/handle/123456789/24667?mode=full>
4. Рарок О. В. Коучинг в управлінні персоналом підприємства / О. В. Рарок // Вісник Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Економічні науки. – 2016. – Вип. 11. – С. 245-249. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkpnuen_2016_11_35