

Безпалый А. В.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

УПРАВЛІННЯ ЕФЕКТИВНІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ТОРГОВЛІ

Підвищення якості обслуговування є важливим інструментом в процесі управління конкурентоспроможністю торгівельного підприємства. Послугами торгівлі населення користується щодня. Сутність вимог населення до торгівлі зводиться до забезпечення можливості своєчасно отримувати всі необхідні товари або користуватися послугами високої якості, в потрібному асортименті з найменшими витратами часу при максимальних зручностях.

Результати діяльності в галузі торгівлі, які забезпечують її участь у формуванні сучасного способу життя населення, і рівень її розвитку можна звести до трьох характеристик: культура торгівлі, якість торгівельного обслуговування, культура обслуговування покупців.

Методика оцінки ефективності функціонування корпоративних роздрібних торгових мереж, яка включає алгоритм оцінки та показники оцінки на кожному етапі: оцінка зовнішньої економічної ефективності функціонування за рівнями управління (реальних, локальних); оцінка внутрішньої економічної ефективності за видами діяльності (фінансова, торгова, маркетингова, управління персоналом, інноваційна); оцінка ефективності взаємодії торгових підприємств в складі мережі; оцінка синергічного ефекту функціонування мережі і оцінка соціальної ефективності функціонування мережі [2]. Споживач виступає в якості рівноправного учасника комерційної діяльності. Основними учасниками комерційної діяльності, відповідно до нашої позицією, є не тільки підприємницькі структури, але і споживачі (участь яких у лімітно-розподільчій економіці слабке). Це твердження засноване на тому, що для підприємств найважливішим фактором при укладанні угод є доход (економічна вигода), а для споживачів вигодою є потрібний йому товар, якщо він більшою мірою задовольняє його потреби (споживчі інтереси). Споживач не є пасивним покупцем, а являє собою повноправного учасника комерційної діяльності, який

її регулює [1]. Динамічний розвиток торгових мереж і постійно мінливі потреби покупців визначають характер конкуренції в сфері роздрібної торгівлі. Відмінною особливістю діяльності торгового підприємства є високий рівень витрат праці, тому що торгова послуга як і раніше вимагає участі людини при реалізації більшості функцій і операцій. При цьому якість персоналу і ефективна організація праці стають ключовими факторами оптимізації витрат робочої сили, поліпшення робочих процесів і, як наслідок, підвищення продуктивності праці та задоволеності покупців. В даному контексті розкриваються особливості організації праці сучасного формату магазину самообслуговування, що включає високу трудомісткість робіт, широку професійну спеціалізацію працівників, нерівномірність робочого навантаження протягом зміни. Специфічні характеристики персоналу торговельного підприємства це переважно жіноча праця, низька професійна підготовленість працівників і висока плінність персоналу.

Для підвищення продуктивності праці в роздрібній торгівлі слід реалізувати системний підхід до управління ефективністю праці та запропонувати комплекс заходів, спрямованих на гнучке регулювання обсягів і структури витрат на персонал з урахуванням коливань купівельного попиту і трудового навантаження (протягом дня, тижня, місяця, року), оптимізацію структури та поліпшення якості персоналу, впровадження методів ефективної організації праці та скорочення витрат робочого часу.

Економічна ефективність діяльності торговельного підприємства визначається на основі комплексного аналізу, який необхідно проводити за допомогою системи показників, що всебічно відображають стан і розвиток суб'єкта оцінки. У зв'язку з цим питання оцінки, побудови системи показників, їх функціональних взаємозв'язків, аналізу управління та підвищення ефективності діяльності торговельних підприємств набувають особливої значущості в сучасних умовах господарювання.

Список використаних джерел:

1. Гринько Т. В. Управління торговельними підприємствами: інструменти, моделі, принципи та механізми / Т. В. Гринько, Т. З. Гвініашвілі // Торговля та біржова діяльність в Україні:

проблеми і стратегії розвитку: колект. моногр. / за заг. ред. Т. В. Гринько. – Дніпро: Видавець Біла К. О., 2018. – С. 244-320.

2. Маркіна І. А. Управління якістю торговельного обслуговування підприємств роздрібної торгівлі : монографія / І. А. Маркіна, В. А. Панченко. – Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2010. – 128 с.
3. Нагібін Н. І. Основні напрямки управління ефективністю праці в роздрібній торгівлі продуктами харчування / Н. І. Нагібін // Інтернет-журнал «наукознавство». – 2015. – Том 7. – №6. – С. 26-29.