

**Шевчук М. О.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

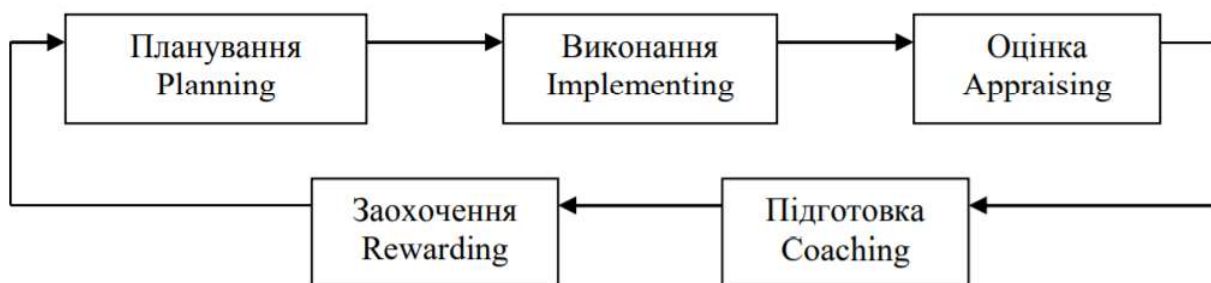
## **УПРАВЛІННЯ ЕФЕКТИВНІСТЮ У СФЕРІ ТОРГІВЛІ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Управління ефективністю – це винятковий підхід менеджменту, який був винайдений для забезпечення ефективної роботи на підприємстві, а також він об'єднує всебічні напрями діяльності такі як стратегія, управління персоналом, операційний менеджмент, облік та контроль, аналіз та планування. Усі ці напрями поєднуються задля отримання найкращих результатів [1].

Більшість авторів поділяють поняття на 6 стадій:

- 1) встановлення цілей,
- 2) планування,
- 3) оцінка,
- 4) моніторинг,
- 5) вжиття заходів,
- 6) перегляд завдань і шляхів досягнення цілей.

Відповідно до Е. Нілі етапи циклу починаються з гарного планування і закінчуючи заохоченням працівників за їх ефективну роботу і містить у собі 5 етапів (рис. 1) [2].



**Рис. 1. Основні етапи циклу управління ефективністю [2, с. 48]**

В своїй монографії С. Хатчінсон зображує модель, яка пов'язує управління персоналом з організаційною ефективністю (рис. 2) [3].



Рис. 2. Модель «управління персоналом та організаційна ефективність» [3, с. 21]

В моделі можна спостерігати як причинно-наслідковий так і зворотній зв'язок, тому вона може бути використана в управлінні, бо розкриває зв'язок між ефективністю деяких працівників та ефективністю всієї організації.

Управління ефективністю об'єднуються в усіх видах управління організацією та процесами прийняття рішень задля того, щоб отримати відмінні результати ефективності.

До основних принципів втілювання управління ефективністю діяльності підприємства віднесемо наступні:

- 1) опрацювання результатів роботи підприємства, що містить в собі показники ефективності та встановлення цілей для підвищення ефективності в цілому;
- 2) оцінка ефективності роботи підприємства, що передбачає визначення фактичної ефективності на підприємстві та порівняння її з цілями ефективності;
- 3) управління та контроль робочого процесу, що передбачає прийняття рішень, які сприяють покращенню ефективності роботи;
- 4) перевірка ефективності, яка передбачає збір інформації для подальшого виміру ефективності діяльності підприємства.

Система управління ефективністю спрямована на поліпшення здатності підприємства оцінювати свій стан, підтримувати операційний менеджмент, облік та контроль, управління персоналом та стратегію на найліпшому рівні й управляти ефективністю діяльності на всіх рівнях у рамках загального інтегрованого середовища управління, враховуючи чинник мотивації працівників [4].

#### **Список використаних джерел:**

1. Лазарева Н. О. Про розуміння управління ефективністю діяльності підприємства / Н. О. Лазарева // Економічний вісник Донбасу / Н. О. Лазарева., 2015. – (2). – С. 105–109.
2. Neely A. Business Performance Measurement: Unifying Theory and Integrating Practice / A. Neely. – Cambridge: Cambridge University Press, 2011. – 528 p.
3. Hutchinson S. Performance Management: Theory and Practice / S. Hutchinson. – London: Chartered Institute of Personnel and Development, 2013. – 328 p.
4. Потій В. З., Куліш Г. П. Система управління ефективністю діяльності підприємств, її особливості та проблеми застосування в Україні // Науковий вісник Національної академії статистики, обліку та аудиту: зб. наук. праць. 2017. №1-2. С. 54-59.