

Науковий реферат статті Гармідер Л. Д.

"Розвиток кадрового потенціалу підприємства як фактор якісного торговельного обслуговування"

У статті йдеться про необхідність якісних змін у галузі надання торговельних послуг. Суть проблеми полягає в тому, що на сучасному етапі розвитку економіки "якість торговельних послуг" є найбільш складним і малодослідженим елементом господарської діяльності торговельних підприємств. Ключову роль у формуванні якості торговельного обслуговування відіграє кадровий потенціал підприємства, який є безпосереднім учасником процесу надання споживачам якісних послуг у процесі реалізації товарів. Метою статті є розробка моделі управління розвитком кадрового потенціалу підприємства на основі взаємодії всіх зацікавлених сторін його розвитку з метою забезпечення якісного торговельного обслуговування.

Автором наведено ретроспективний аналіз визначень поняття "якість" і аналіз визначення поняття "торговельне обслуговування", у ході якого виявлено, що більшість учених-економістів в одні й ті ж поняття доволіно вкладають різний зміст або одне й те ж коло явищ визначають різними поняттями. Далі дається авторське розуміння якості торговельного обслуговування покупців, а саме відповідності рівня сервісу зовнішнім або внутрішнім стандартам обслуговування торговельного підприємства.

В основній частині статті наводиться аргументація того, що якість послуг невід'ємна від якості постачальника послуг (від співробітників торговельного підприємства), і залежності якості послуг, які надаються, та задоволення зовнішніх клієнтів від якості роботи і задоволення співробітників, які надають ці послуги. Автор пропонує схему управління процесом розвитку кадрового потенціалу підприємства з метою забезпечення якісного торговельного обслуговування.

Насамкінець запропоновано схему управління процесом розвитку кадрового потенціалу, спрямовану на формування клієнторієнтовного кадрового потенціалу. Сутність викладеного зводиться до наступного: управління розвитком клієнторієнтовного кадрового потенціалу потребує обґрунтування критеріїв оцінки процесів розвитку, ресурсного забезпечення реалізації процесів, їх моніторингу, систематичного аналізу процесів, виконання запланованих заходів щодо забезпечення результативності процесів, їх постійного поліпшення.

Результатом впровадження запропонованої схеми розвитку кадрового потенціалу є створення комплексу збалансованих взаємних переваг зацікавлених сторін процесу. У перспективі подальших досліджень поставлено завдання створення методологічної основи для впровадження на торговельному підприємстві стандарту розвитку кадрового потенціалу на основі застосування інструментів системи менеджменту якості послуг.

Література: 1. Давыдович А. Р. Разработка механизма управления качеством услуг на предприятиях розничной торговли : дис. ... канд. экон. наук : спец. 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством [Электронный ресурс] / А. Р. Давыдович. – Сочи : РГБ, 2006. – 150 с. 2. Николаева Т. И. Менеджмент в торговле / Т. И. Николаева. – М. : Кнорус, 2006. – 320 с. 3. Панченко В. А. Теоретичні аспекти управління якістю торговельного обслуговування на засадах системного підходу [Електронний ресурс] / В. А. Панченко. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua>. 4. Моргун А. Ф. Технология торговых процессов / А. Ф. Моргун. – М. : Экономика, 2004. – 283 с. 5. Голошубова Н. О. Організація торгівлі / Н. О. Голошубова. – К. : Книга, 2004. – 560 с. 6. Самсонов Л. А. Качество обслуживания (социально-экономический аспект) / Л. А. Самсонов. – М. : Московский рабочий, 2002. – 78 с. 7. Кунаев А. И. Теоретико-методологические аспекты конкурентоспособности предприятий и организаций розничной торговли : дис. ... докт. экон. наук : спец. 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством / А. И. Кунаев. – М. : РГБ, 1996. – 264 с. 8. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. Экспресс-курс / Ф. Котлер ; пер. с англ. под ред. С. Г. Божук. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2005. – 456 с. 9. Шавровская М. Н. Клиентоориентированность персонала: формирование и оценка [Текст] : автореф. дис. на соискание ученой степени канд. экон. наук : спец. 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством / М. Н. Шавровская. – Омск, 2011. – 23 с. 10. Каплан Р. Стратегические карты. Трансформация нематериальных активов в материальные результаты / Р. Каплан, Д. Нортон. – М. : Олимп-Бизнес, 2007. – 512 с. 11. Олексин І. І. Система торгового обслуговування та шляхи її вдосконалення в умовах формування ринкових відносин [Текст] : автореф. дис. ... канд. экон. наук : спец. 08.07.05 – Економіка торгівлі та послуг / І. І. Олексин ; Львівська комерційна академія. – Львів, 1997. – 22 с. 12. Карх Д. А. Формирование услуг розничной торговли : автореф. дис... канд. экон. наук : специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством / Д. А. Карх. – Екатеринбург : УрГЭИ, 2003. – 20 с. 13. Пичурин И. И. О правомерности использования некоторых терминов, относящихся к качеству, в трактовке стандарта ИСО 9000:2000: Серия "Все о качестве. Отечественные разработки" / И. И. Пичурин. – М. : НТК "Трек", 2003. – Вып. 27. – 116 с. 14. Антология русского качества / под ред. Б. В. Бойцова, Ю. В. Крянева. – 3-е изд., доп. – М. : РИА "Стандарты и качество", 2000. – 432 с. 15. Мишин В. М. Управление качеством / В. М. Мишин. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 303 с. 16. Апопій В. В. Організація торгівлі / В. В. Апопій. – К. : ЦНЛ, 2005. – 324 с. 17. Організація торгівлі / [В. В. Апопій, І. П. Міщук, В. М. Ребицький та ін.] ; за ред. В. В. Апопія. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 632 с.

Інформація про автора

Гармідер Лариса Дмитрівна – канд. экон. наук, доцент кафедри економіки підприємства Дніпропетровського університету ім. Альфреда Нобеля (49000, Україна, м. Дніпропетровськ, вул. Набережна Леніна, 18, e-mail: garm@ukr.net; garm2006@mail.ru).