

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра економіки підприємства та
організації підприємницької діяльності

Допущено до захисту
завідувач кафедри
Янковий О. Г.
“5” червня 2019 р.

Кваліфікаційна робота
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності “Економіка підприємства”

за темою:

“Оцінка ефективності діяльності персоналу торгового підприємства
на прикладі ПрАТ «Нова Лінія»”

Виконавець:

Студентка 44 гр, ФЕУП
Яцута Ганна Сергіївна

Науковий керівник:

к. е. н., доцент
Літвінова Вікторія Олександрівна

Одеса 2019

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРИТИЧНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ТОРГІВЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА.....	5
1.1. Персонал торгового підприємства: сутність та класифікація.....	5
1.2. Методи оцінки торгового персоналу.....	9
1.3. Сучасні підходи до підвищення ефективності торгового персоналу.....	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТОРГОВОГО ПЕРСОНАЛУ ПрАТ «НОВА ЛІНІЯ».....	32
2.1. Загальна характеристика підприємства ПрАТ “Нова Лінія”.....	32
2.2. Аналіз основних техніко-економічних показників діяльності підприємства ПрАТ «Нова лінія».....	34
2.3. Оцінка ефективності діяльності торговельного персоналу.....	46
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ПрАТ «НОВА ЛІНІЯ».....	56
3.1. Підвищення ефективності діяльності торгового персоналу шляхом об’єднання двох відділів.....	56
3.2. Підвищення ефективності діяльності торгового персоналу шляхом запуску службового автобусу.....	60
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	72

ВСТУП

Персонал торгового підприємства є головними трудовими ресурсами кожного підприємства, від якості й ефективності використання якого багато в чому залежать результати діяльності підприємства і його конкурентоспроможність. Трудові ресурси надають руху матеріально-речові елементи виробництва, створюють продукт, вартість і додатковий продукт у формі прибутку.

Крім того визначити професійні і особистісні якості співробітників, оцінити їх, з'ясувати, який вплив цих якостей на результативність роботи, - завдання досить складне, що вимагає від менеджера з персоналу творчого підходу. У торговельно-сервісній компанії, де від активності працівників в найбільшій міру залежить рівень доходу, увагу ейджера до їх компетентності має бути особливо пильним.

Актуальність теми дослідження визначається провідною роллю торгового персоналу у забезпеченні обсягів продажу торговельного підприємства при особистих продажах. Питанням ефективності роботи, оцінки та залучення персоналу присвячені роботи багатьох сучасних вітчизняних економістів, а саме М.А. Міхєєвої, Л.В. Орлової, А.Т. Зверєвої, С.М. Кримова, І.В. Капустіної, Н.В. Іваннікової, А.Т. Кошелева, С.В. Сисоєвої та ін.. Але багато аспектів у визначенні ефективності торговельного персоналу залишаються не визначеними.

Мета дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є розгляд наукових засад персоналу торговельного підприємства, складових та структури та визначення ефективності його діяльності, а також у наданні доцільних пропозицій щодо підвищення ефективності роботи торгового підприємства.

Завдання дослідження. Для досягнення поставленої мети були сформульовані та вирішені такі завдання:

- 1) дослідити сутність персоналу торговельного підприємства;
- 2) проаналізувати методи оцінки торговельного персоналу;

- 3) визначити сучасні підходи до підвищення ефективності торгового персоналу;
- 4) провести оцінку ефективності діяльності торговельного персоналу на ПрАТ “Нова Лінія”;
- 5) проаналізувати основні техніко-економічні показники підприємства;
- 6) проаналізувати показники ефективності торгового персоналу
- 7) запропонувати заходи щодо підвищення ефективності торгового персоналу.

Предмет дослідження – ПрАТ “Нова Лінія”.

Об’єктом дослідження є оцінка ефективності торгового персоналу ПрАТ “Нова Лінія”.

Наукова новизна дослідження: запропоновані нові шляхи підвищення ефективності діяльності торгового персоналу.

Методологія дослідження. У процесі роботи використовувалися такі методи: спостереження, узагальнення, кількісно-якісний, системний і порівняльний аналіз, конкретизація, логічне узагальнення, статистичні методи вибірки й групування, а також індексний та факторний методи для дослідження ефективності оплати праці на підприємстві, спостереження, порівняння, абстракції, індукції і дедукції, вимірювання взаємозв’язків, поєднання аналізу та синтезу, узагальнення, а також спеціальні методи – статистичних групувань, методи економічного аналізу, економіко-математичні методи – для дослідження тенденцій розвитку морських портів України.

Інформаційна база дослідження. Теоретичною основою дослідження є матеріали навчальної й учбово-методичної літератури, праці вітчизняних і зарубіжних вчених-економістів з питань оцінки економічної безпеки підприємства, періодична преса, і навіть матеріали науково-практичних конференцій.

ВИСНОВКИ

1. Отже, проаналізувавши методи оцінки та сучасні підходи до підвищення ефективності торгового персоналу, хочу висловити свою думку на цю тему. При відборі персоналу необхідно враховувати не лише рівень освіти та досвід кандидата, а й його особистісні якості, вміння поводити себе з клієнтами, а також у колективі. Адже сфера торгівлі – це неодмінно робота з людьми. Також важливо враховувати психологічний стан працівника, його темперамент та характер.
2. На нашу думку на сучасному торговому підприємстві повинні бути сучасні методи мотивації персоналу. Зараз молоді спеціалісти не хочуть працювати лише заради грошей, саме тому, на мою думку, у сфері торгівлі така плинність кадрів. Для того, щоб утримати гідного робітника необхідно вмотивувати його можливістю розвиватись на підприємстві, розкривати його потенціал, а також кар'єрно зростати.
3. До відносних недоліків сучасних методів мотивації персоналу можу віднести такі як систему балів за конкретні продані товари. Як приклад можу навести торгові підприємства з продажу техніки. Керівництвом складається перелік товарів, які повинні запропонувати консультанти покупцям, за продані товари працівник отримує конкретну суму балів. Для робітників це гарна мотивація, але зі сторони клієнта це виглядає як нав'язування. Отже, намагаючись підвищити на підприємстві ефективність торгового персоналу, не варто забувати про комфорт покупців.
4. Отже, розрахувавши та проаналізувавши показники ефективності діяльності торгового персоналу, а також фактори впливу на окремі частини фонду оплати праці 1 робітника, можна сказати,

що підприємство працює досить ефективно, проте є певні моменти, які необхідно збалансувати.

5. Сюди можна виокремити премії як інструмент підвищення мотивації торгового персоналу, заохочуючи персонал до покращення продажів, підприємство у майбутньому отримує більші прибутки. Так як продажі та обороти коштів на підприємстві залежать від сезонності (найбільші продажі у період з середини весни до середини осені), я можу порекомендувати підприємству залучати більше торгового персоналу у цей період, а у період «сплячки» вивільняти частину працівників, це допоможе знизити витрати підприємства.

Також у період зниження продажів можна проводити різноманітні тренінги та підвищення кваліфікації для торгового персоналу задля того, щоб підготуватись до сезону продажів, та підвищити обороти.

6. Для підвищення ефективності діяльності торгового персоналу на підприємстві ПрАТ «Нова Лінія» було запропоновано два заходи, такі як об'єднання двох відділів та введення службового автобусу для персоналу підприємства. Ці два заходи на мою думку є доцільними для впровадження, тому що за допомогою них підприємство зможе заощадити власні кошти та термін окупності кожного з заходів є меншим за рік.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аудит и контроллинг персонала организации: учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. / под ред. проф. П. Э. Шлендера. – М.: Вузовский учебник, 2009. – 224 с.
2. Аудит персоналу як елемент управління діяльністю торговельних підприємств // Науковий вісник УжН. Серія: Економіка. – 2017. – Випуск 1 (49) Том 2. С. 277-281.
3. Базык Е.Ф. Система мотивации персонала на предприятии как рычаг эффективного управления. Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2015. № 4-1. С. 167-172.
4. Безпарточний М.Г. Дослідження чинників та критеріїв забезпечення ефективного функціонування торговельних підприємств // Вісник КПІ. – 2010. - №63.
5. Белявцева М. І. Воробйова В. Н. Маркетинговий менеджмент: навч. посібник / Під заг. ред. М 26 М. І. Белявцева та В. Н. Воробйова. — К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 407 с.
6. Білявський В. Соціальний пакет як інструмент мотивування персоналу торговельного підприємства // Вісник КНТЕУ. - 2007. - №6. – С. 62-68.
7. Богиня Д.П. Теоретикометодологические аспекты исследования конкурентоспособности рабочей силы // Конкурентоспособность в сфере труда. – К., 2001. – Вып.1. – С.10 – 18.
8. Височин І. В. Мотивація персоналу в системі управління товарооборотом на підприємстві роздрібної торгівлі / І. В. Височин // Інноваційна економіка. – 2011. – № 20. – С. 170–178
9. Гармідер Л.Д. Фактори розвитку кадрового потенціалу торговельного підприємства // СТАЛИЙ РОЗВИТОК ЕКОНОМІКИ. – 2013. - №1[18]. –С. 92-96.
10. Дуракова І.Б. Управління персоналом: відбір та найом. Дослідження зарубіжного досвіду. - М: Центр. 2008

11. Економіка торгового підприємства: Учб. Посіб. /С.Н. Лебедева, Н.А. Казіначікова вид. - Мінськ: Нове знання, 2002.
12. Зверева, А.О. Перспективы развития торгового персонала в условиях введения в действие профессиональных стандартов // Российское предпринимательство. – 2015. – № 11. – С. 1711-1716.
13. Иванова, В.Н. Экономика и социология труда / В.Н. Иванова. В.А. Складеревская, Н.В. Кнауэр. – МГУТИП, 2012. – 125 с.
14. Костишина Т. А. Моніторинг мотиваційного механізму на підприємствах споживчої кооперації України / Т. А. Костишина // Україна: аспекти праці. – 2009. – № 3. – С. 25–31.
15. Мартіянова М. П. Мотивація персоналу підприємства / М. П. Мартіянова, К. М. Гончаренко // БІЗНЕС ІНФОРМ. – 2011. – № 7 (2). – С. 151–152.
16. Митрофанова Е.А. Управление персоналом: теория и практика. Аудит, контроллинг и оценка расходов на персонал: учебно-практическое пособие /Е.А.Митрофанова, А.В.Софиенко / под ред. А.Я.Кибанова. – М.:Прспект,2013.–80с.
17. Навчальні матеріали онлайн:
https://pidruchniki.com/12560607/ekonomika/trudovi_resursi_personal_torgovo_go_pidpriyemstva
18. Пігунова О.В. Стратегія комерційної діяльності підприємства роздрібної торгівлі. - М .: Видавничо-кніготорговій центр "Маркетинг", 2002.
19. Сысолятин, А.В. Оценка эффективности обучения персонала / А.В. Сысолятин // Проблемы современной науки и образования.- 2015. – № 9 (39) – С. 41-44.
20. Усатенко О. В. Оцінка мотивації виробничого персоналу підприємства / О. В. Усатенко, О. Є. Рябцева // СХІД. – 2010. – № 1 (101). – С. 24–27.
21. Шиповалова, М. Базовые меры системы мотивации персонала [Электронный ресурс] – М.: Журнал Директор по персоналу – 2013. –

Режим доступа:<http://m.hrddirector.ru/article/12922-red-motivatsiya-torgovogo-personala>, дата доступа: 10.01.19.

22. Актуальні проблеми економіки і менеджменту: теорія, інновації та сучасна практика: [Монографія] / за ред. д.е.н., проф. Кузнецова Е. А., книга п'ята. – Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2017. – 364 с., С. 56-94.
23. Капталан С. М. Методичні засади оцінки рівня організаційного забезпечення управління зовнішньоекономічною діяльністю агропромислових формувань / С. М. Капталан // Наук. вісн. Одес. нац. екон. ун-ту. – Науки : економіка, політологія, історія. – 2017. – № 5 (247). – С. 56-69.
24. Літвінова В. О., Грінченко Р.В. Підвищення ефективності використання товарних запасів торговельного підприємства // Проблеми системного підходу в економіці. – Випуск 2 (58). – 2017. – С. 78-82.
25. Літвінова В. О., Літвінов О. С. Визначення рівня економічної безпеки підприємства аналітико-графічним методом // Науковий вісник. – №10(218). – 2014. – С. 94–102.
26. Літвінова В.О., Грінченко Р.В. Підвищення ефективності використання товарних запасів торговельного підприємства// Проблеми системного підходу в економіці: зб. наук. праць. – Київ: Національний авіаційний університет. – 2017. – Вип. 2. – № 58. – С. 78–83.
27. Методологія статистичного забезпечення розвитку регіону: [Монографія] за заг. ред. А.З. Підгорного.– Одеса: Атлант, 2012. – 303 с.
28. Орленко О. М. Диверсифікація діяльності підприємства як умова зростання продуктивності праці на олійно-жирових підприємствах / Орленко О. М. // Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету: збірник наукових праць. Серія: Економіка і менеджмент. – 2017. – Вип. 23. – Ч. 1. – С. 116-120.
29. Орленко О. М. Забезпечення конкурентоспроможності промислових підприємств на основі підвищення продуктивності праці / І. М. Танасюк, О. М. Орленко // Теоретичні, методологічні та практичні аспекти

конкурентоспроможності підприємств: Монографія// За заг. ред. д-ра екон. наук, проф. О.Г. Янкового. – Одеса, Атлант, 2017. -514с., С.199-215.

30. Орленко О. М. Зменшення впливу сезонності виробництва на продуктивність праці за допомогою стратегії диверсифікації /Л. М. Танасюк, О. М. Орленко / Сучасні тенденції міжнародних економічних відносин. Економічна Інтеграція України у світове господарство: кол. монографія / за ред. І М. Посохова, П. Г. Перерви, О. Д. Матросова, В. Г. Дюжева, В. О. Матросової. - Харків: НТУ «ХПІ», 2016. - С. 299-313.

31. Орленко О. М. Зростання продуктивності праці вітчизняних підприємств на засадах організаційно-управлінських інновацій [Електронний ресурс] / Орленко О. М. // Інфраструктура ринку. – 2017. – №9. – С. 66-70. – Режим доступу: <http://www.market-infr.od.ua/uk/9-2017>.

32. Орленко О. М. Інноваційна діяльність підприємств України та Одеської області як засіб збільшення продуктивності праці / Орленко О. М. // Бізнес Інформ. – 2016. – №2. – С. 95-102.

33. Орленко О. М. Корпоративні системи управління як умова зростання продуктивності праці сучасного підприємства / Орленко О. М. // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. праць; за ред.: М. І. Зверькова (голов. ред.) та ін. (ISSN 2313-4569). – Одеса: Одеський національний економічний університет. – 2015. – Вип. 3. – № 58. – С. 170-178.

34. Орленко О. М. Найвпливовіші фактори зростання продуктивності праці вітчизняних підприємств / Орленко О. М. // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2011. – №4, Т.2. – С. 203-207.

35. Орленко О. М. Продуктивність праці як критерій ефективності інноваційної діяльності підприємства / Орленко О. М. // Вісник Хмельницького університету. – 2011. – №2, Т.2. – С. 91-95.

36. Сукач О. О. Удосконалення оцінювання ефективності праці на промислових підприємствах / О. О. Сукач // Актуальні проблеми економіки. – 2015. – № 5 (167). – С. 405-412.

37. Грінченко Р.В. Прояви циклічних коливань в економіці// Региональная экономика. – Одеса: Одеський національний університет ім. І.І. Мечникова. – 2016. - Т.15, Вип. 1(32). - С.163-172.
38. Грінченко Р.В. Розвиток підприємств сфери забезпечення потреб агропромислового комплексу України / Р.В. Грінченко // Глобальні та національні проблеми економіки. – Миколаїв: МНУ. – 2015. - № 7. – електронне фахове видання
39. Грінченко Р.В. Світовий досвід регулювання впливу циклічних коливань на розвиток економіки/ Р.В. Грінченко // Науковий вісник Одеського національного економічного університету. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. – Одеса: ОНЕУ. – 2015. - № 4(224). – С. 25–3
40. Грінченко Р.В. Аналіз компонент середовища функціонування підприємства// Науковий вісник МГУ. Серія: Економіка і менеджмент. – Одеса. – 2017. – Випуск 27. – Частина 2. – С. 9-12.