

УДК 658

***УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ: ПОНЯТИЕ,
ОСОБЕННОСТИ И ПРИМЕНЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ПОДХОДОВ***

Дудникова А. С.

магистрант¹,

Вятский государственный университет,

Киров, Россия

Аннотация

Данная статья рассматривает вопросы, связанные с управлением персонала торговой сферы в современном мире, в частности, проблему качества обслуживания клиентов, что подчеркивает актуальность этой темы в условиях постоянных изменений в бизнес-среде. В статье исследуются особенности управления персоналом в сфере торговли, в том числе методы обучения и развития персонала, рассматриваются примеры успешных практик и инновационных подходов, направленных на улучшение управления персоналом в данной отрасли. В статье также приводится обобщенное определение понятия управления персоналом.

Ключевые слова: управление персоналом, сфера торговли, развитие и обучения персонала, клиентоориентированность, качество обслуживания, инновационные подходы.

***HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN THE FIELD OF TRADE:
THE CONCEPT, FEATURES AND APPLICATION OF INNOVATIVE
APPROACHES***

¹ Научный руководитель – Девятьярова И. П., к.э.н., доцент, ФГБОУ ВО Вятский Государственный Университет, Россия, г. Киров

Dudnikova A. S.

Master's student

Vyatka State University

Kirov, Russia

Annotation

This article examines issues related to the management of personnel in the trading sector in the modern world, in particular, the problem of customer service quality, which emphasizes the relevance of this topic in the context of constant changes in the business environment. The article examines the features of personnel management in the field of trade, including methods of training and development of personnel, examines examples of successful practices and innovative approaches aimed at improving personnel management in this industry. The article also provides a generalized definition of the concept of personnel management.

Keywords: personnel management, trade, staff development and training, customer orientation, quality of service, innovative approaches.

Введение. В настоящее время торговля – это динамично развивающаяся сфера в современной российской экономике, это отрасль, которая непосредственно взаимодействует с клиентами, следовательно, качество обслуживания играет важную роль в обеспечении удовлетворенности клиентов и сохранении лояльности. Большинство компаний не уделяют особого внимания качеству обслуживания покупателей, поэтому осознание важности управления персоналом и его роль в успешности торгового предприятия делает данную статью актуальной и полезной для специалистов в сфере продаж.

Успех предприятия зависит от умения персонала предоставлять высокий уровень обслуживания клиентам. Стратегия управления персоналом в этой отрасли имеет свои особенности, связанные с развитием персонала. От Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

управления персоналом зависит, насколько хорошо обучены сотрудники, насколько эффективно используются их навыки, направленные на повышение качества обслуживания, удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов, что в конечном итоге способствует повышению продаж и сохранению клиентов.

Цель исследования. Цель данной статьи заключается в исследовании управления персоналом в торговой сфере. Основным научным результатом заключается в определении мер, направленных на повышение уровня обслуживания клиентов, необходимого для удержания лояльности клиентов.

Задачи исследования. Основные задачи исследования:

1. Проанализировать трактовки управления персоналом, предложенные различными авторами.
2. Изучить особенности управления персоналом в сфере торговли.
3. Рассмотреть примеры инновационных разработок, направленных на улучшение управления персоналом в торговой отрасли в России.

В последние годы было проведено значительное количество исследований в области управления персоналом с целью повышению качества обслуживания покупателей. Этим исследованиям посвящены работы как отечественных авторов (В. Вавилов, М. Вострикова, И. Балахнин и другие), так и зарубежных (Джон Шоул, Пол Браун, Филип Грейвс и другие). Однако, некоторые аспекты этой темы требуют дополнительного исследования, и именно на них будет акцентировано внимание в данной статье.

Новизна данной работы заключается в анализе возможных мер, необходимых для формирования и совершенствования профессиональных компетенций, способствующих повышению качества обслуживания клиентов в области торговли.

Основная часть. Для полноценного раскрытия темы данной статьи необходимо проанализировать трактовки управления персоналом, предложенные различными авторами, представленные в таблице 1.

Таблица 1 – Анализ определения понятия «управление персоналом»

Автор	Понятие
И. Н. Герчикова [1]	Управление персоналом – это самостоятельный вид деятельности специалистов-менеджеров, главной целью которых является повышение производственной, творческой отдачи и активности персонала; ориентация на сокращение доли и численности производственных и управленческих работников; разработка и реализация политики подбора и расстановки персонала; решение вопросов, связанных с обучением и повышением квалификации персонала.
П. Друкер [2]	Управление персоналом – это функциональная область, ответственная за найм, обучение, мотивацию и управление производительностью сотрудников.
А. П. Егоршин [3]	Управление персоналом – это специфическая функция управленческой деятельности, главным объектом которой является человек, входящий в определенные социальные группы.
А. Я. Кибанов [5]	Управление персоналом – целенаправленная деятельность руководящего состава организации, руководителей и специалистов подразделений системы управления персоналом, включающая разработку концепции и стратегии кадровой политики, принципов и методов управления персоналом.
А. А. Литвинюк [6]	Управление персоналом – это комплекс мероприятий, направленных на эффективное использование человеческих ресурсов для достижения целей организации.
В. М. Маслова [7]	Управление персоналом – это совокупность принципов, методов и средств целенаправленного воздействия на персонал, обеспечивающих максимальное использование его интеллектуальных и физических способностей при выполнении трудовых функций для достижения целей организации.
Ю. Г. Одегов, П. В. Журавлев [8]	Управление персоналом – это система взаимосвязанных организационно-экономических и социальных мер по созданию условий для нормального функционирования, развития и эффективного использования потенциала рабочей силы на уровне организации.
Н. В. Федорова [9]	Управление персоналом организации – это целенаправленная деятельность, которая предполагает определение основных направлений работы с персоналом, а также средств, форм и методов управления им.
К. Д. Шертаева [10]	Управление персоналом – это функция менеджмента, задачей которого является обеспечение контроля и руководства над персоналом в целях бесперебойных и качественных рабочих процессов.

Таким образом, можно обобщить, что управление персоналом – это функция менеджмента, которая включает в себя разработку концепции и стратегии кадровой политики, найм, обучение, мотивацию, управление

производительностью и контроль за персоналом, с целью достижения целей организации и улучшения рабочих процессов. Оно основано на принципах эффективного использования человеческих ресурсов и создания благоприятной рабочей среды для развития и использования потенциала сотрудников.

В каждой сфере деятельности есть свои особенности управления персоналом. В сфере торговли управление персоналом имеет более клиентоориентированный характер, поэтому основная стратегия направлена на развитие персонала, т.е. повышение его навыков и компетенций в области обслуживания клиентов. Качество обслуживания является одним из ключевых факторов успешной торговли, поэтому компании должны стремиться создать команду профессионалов, способных предоставить высокий уровень сервиса.

Все сотрудники торговой компании должны быть ориентированы на клиентов и удовлетворение их запросов [4, 142]. Если удовлетворенность клиентов будет на высоком уровне, это приведет к повышению уровня продаж, увеличению прибыли и укреплению репутации компании.

Ориентация на клиентов должна быть пронизана всеми аспектами работы компании, начиная от формулирования миссии и целей, и заканчивая повседневными операциями. Все сотрудники должны понимать, что они играют важную роль в обеспечении высокого уровня обслуживания клиентов.

Одним из способов достижения данной ориентации является построение культуры, где клиент становится центром внимания. Организационные ценности, поведение сотрудников и системы мотивации должны быть нацелены на создание такой культуры. Важно, чтобы все сотрудники были вовлечены в этот процесс и понимали важность клиентоориентированности.

Также необходимо инвестировать в обучение и развитие персонала. Сотрудники должны быть обучены навыкам эффективного общения с клиентами, умению разрешать проблемы и конфликты, а также быть готовыми предоставить высококачественное обслуживание в любой ситуации.

Для развития персонала компании используют современные методы обучения, включающие проведение тренингов, семинаров, онлайн-курсов как внутри компании, так и с привлечением внешних специалистов. Также применяют внутренние программы менторства, онлайн-платформы для самообучения, на которых сотрудники получают необходимые знания и навыки для эффективного общения с клиентами. Такие тренинги помогают персоналу улучшить свои навыки продаж, научиться решать конфликтные ситуации и строить долгосрочные отношения с клиентами.

Сегодня все больше организаций стремятся создать устойчивые долгосрочные отношения с клиентами и сформировать клиентоориентированность бизнеса [11, 320]. Рассмотрим примеры успешных практик и инновационных подходов, направленных на улучшение управления персоналом в торговой отрасли в России:

1. ОАО "Магнит". Компания внедрила систему внутреннего обучения с использованием электронной платформы. Сотрудники имеют доступ к онлайн-курсам и тренингам, что позволяет им повысить свою профессиональную компетенцию и развитие в любое время и в любом месте.

2. ООО "М.Видео". Компания предложила своим сотрудникам пройти обучение по программе "Школа продаж". Эта программа обучает продавцов навыкам эффективной коммуникации с клиентами и повышает качество обслуживания. Результаты показали значительное улучшение продаж и удовлетворенности клиентов.

3. ООО "X5 Retail Group". Компания внедрила программу "Лидерство через экскурсии", которая позволяет персоналу, работающему на главных должностях, посещать другие магазины и прослушивать лекции от топ-менеджеров. Это помогает им получить необходимые знания и опыт, а также повысить мотивацию.

4. "Ашан" разработал программу постоянного обучения и развития персонала, которая включает в себя тренинги, мастер-классы и онлайн-курсы.

Это позволяет сотрудникам развиваться профессионально, улучшать свои навыки и быть готовыми к изменениям и вызовам в торговой отрасли.

Данные примеры показывают, как российские компании в торговой отрасли успешно осваивают и применяют инновационные подходы в обслуживании покупателей, что является целью и особенностью управления персоналом торговых предприятий.

Результаты. В результате, ориентация на клиентов и их удовлетворение являются основной задачей для всех сотрудников торговой компании. Эти меры направлены на формирование и совершенствование профессиональных компетенций, позволяющих повысить качество обслуживания клиентов, сохранить конкурентоспособность на рынке и достичь лучших результатов.

Заключение. Таким образом, развитие персонала в сфере торговли – это основная стратегия управления, направленная на улучшение качества обслуживания и увеличение клиентоориентированности компании. Благодаря акценту на повышение необходимых навыков сотрудников, компании могут достичь успеха и удержать лояльность клиентов.

Библиографический список

1. Герчикова, И. Н. Менеджмент: учебник для вузов / И. Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 132-134 с.
2. Друкер, П. Практика менеджмента / Питер Друкер; пер. с англ. И. Веригина. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015. – 312-313 с.
3. Егоршин, А. П. Основы управления персоналом: учебное пособие / А. П. Егоршин. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2015. – 106-107 с.
4. Жукова, Е. Е. Внедрение клиентоориентированного подхода в сфере розничной торговли / Е. Е. Жукова // Предпринимательство, маркетинг и логистика в цифровой экономике: Материалы Всероссийской конференции. – Орел: Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева, 2023. – Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

140-145 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_50254675_94178292.pdf (Дата обращения 3.01.2024)

5. Кибанов, А. Я. Управление персоналом: учеб. / под ред. д-ра экон. наук, проф. А.Я. Кибанова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2023. – 310-311 с.

6. Литвинюк, А. А. Современные технологии управления персоналом: учеб. / А. Литвинюк, Л. С. Бабынина, Л. Н. Иванова-Швец [и др.]; под общ. ред. д-ра экон. наук А. А. Литвинюка.А. – М: ИНФРА-М, 2023. – 58-60 с.

7. Маслова, В. М. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. М. Маслова. – 5-е изд., перераб. и доп. – М: Юрайт, 2023. – 283-285 с.

8. Одегов, Ю.Г., Журавлев П.В. Управление персоналом: учебник для вузов / Ю.Г. Одегов, П.В. Журавлев. – М.: Финстатинформ, 2014. – 641-645 с.

9. Федорова, Н.В. Управление персоналом: учеб. / Н.В. Федорова, О.Ю. Минченкова. – М.: КНОРУС, 2016. – 98-99 с.

10.Шертаева, К.Д. Управление персоналом: учебное пособие / К.Д. Шертаева, К.Ж. Мамытбаева, А.Д. Жанбырбаева. – Шымкент, 2018. – 34-36 с.

11.Яворский, Д. А. Клиентоориентированный подход как основа формирования конкурентоспособности организации / Д. А. Яворский, Э. Б. Адельсеитова // Исследование инновационного потенциала общества и формирование направлений его стратегического развития: сборник научных статей 12-й Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Том 2. – Курск: Юго-Западный государственный университет, 2022. –319-321 с. [Электронный ресурс].– Режим доступа – URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_50226972_28138101.pdf (Дата обращения 3.01.2024)

Оригинальность 91%