

Угурчиева Ася Мурадовна

студентка

Научный руководитель

Гасникова Светлана Юрьевна

канд. культурологии, доцент

ФГБОУ ВО «Нижневартовский государственный университет»

г. Нижневартовск, ХМАО – Югра

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

***Аннотация:** статья посвящена изучению особенностей управления персоналом в торговой деятельности, обусловленных высокой динамичностью и конкурентностью отрасли. Рассматриваются ключевые аспекты управления: подбор кадров, обучение, мотивация и удержание сотрудников. Особое внимание уделено влиянию современных технологий и автоматизации на организацию труда и взаимодействие внутри коллектива. Автором проводится анализ методов повышения эффективности работы персонала и создания благоприятного социально-психологического климата в торговых предприятиях. Также в статье подчеркивается необходимость применения гибких подходов к управлению, ориентированных на развитие профессиональных компетенций сотрудников и удовлетворение потребностей клиентов.*

***Ключевые слова:** мотивация, труд, торговля, управление персоналом.*

Актуальность темы управления персоналом в торговой деятельности обусловлена рядом факторов, которые напрямую влияют на эффективность работы торговых организаций. В условиях высокой конкуренции на рынке и быстро меняющихся потребностей потребителей, качественная работа с персоналом становится ключевым фактором успеха. Таким образом, эффективное управление персоналом в торговле важно для повышения производительности труда, улучшения качества обслуживания клиентов и обеспечения устойчивости бизнеса на конкурентном рынке.

За последние годы проблеме управления персоналом в торговой деятельности уделяли внимание такие ученые, как Павлова Е.К. [2], описавшая методы повышения мотивации труда в сфере торговли, Рзаева А.Р. [5], определившая подходы к выбору методов обучения персонала в торговых организациях, а также Перегудова А.Ю. [4], отразившая в своей работе особенности современных форм оплаты труда и стимулирования персонала в отрасли торговли и многие другие авторы.

В настоящее время существует множество определений управления персоналом.

Димитриева С.Д. и Мерзлякова И.А. считают управление персоналом процессом планирования, организации, мотивации и контроля деятельности сотрудников с целью достижения стратегических и тактических целей компании [2].

По мнению Павлова Е.К., управление персоналом организации – это целенаправленная деятельность, предполагающая определение основных направлений, средств, форм и методов работы с персоналом [3].

Рзаева А.Р. определяет управление персоналом как деятельность организации, связанная с наймом сотрудников, их обучением, удержанием, мотивацией, выплатами вознаграждений и развитием [5].

Таким образом, управление персоналом включает планирование, организацию, мотивацию и контроль деятельности сотрудников для достижения целей компании.

Одной из главных проблем является низкая мотивация сотрудников сферы торговли, а следовательно, большая текучесть кадров, особенно на низовых позициях (кассиры, продавцы) и отсутствие заинтересованности в достижении высоких результатов, что снижает качество обслуживания клиентов и ведет к постоянным затратам на подбор, обучение и адаптацию новых работников [1].

Один из эффективных способов мотивации персонала в розничной торговле – предоставление гибких условий работы. Руководитель, предоставляя гиб-

кость и самостоятельность, строит отношения на доверии и уважении, а сотрудники чувствуют свою значимость для компании.

Оплата труда также является важной составляющей системы мотивации, обычно она состоит из оклада и процентов от продаж. Однако месячный оклад сотрудника, отработавшего норму рабочего времени и выполнившего свои обязанности, не должен быть ниже МРОТ согласно законодательству. Система начисления стимулирующих выплат должна быть справедливой и не зависеть от личного отношения руководителя к подчинённым. Бонусы должны начисляться исходя из личных результатов работы. Также система штрафов менее эффективна, чем поощрение сотрудников за соблюдение трудовой дисциплины [4].

В розничной торговле необходимо предоставлять сотрудникам возможность реального профессионального роста внутри компании. Большинство готовы развиваться, а программы карьерного роста позволят линейным сотрудникам перейти на работу в офис или стать менеджерами [3].

Итак, обеспечение гибких условий труда, справедливой системы начисления стимулирующих выплат и возможностей для профессионального роста действительно способствует повышению эффективности работы сотрудников и улучшению удовлетворённости клиентов.

Второй по значимости проблемой управления персоналом на торговых предприятиях является то, что работники нередко не обладают достаточными знаниями о продукции или навыками эффективной коммуникации с клиентами.

В современных динамичных условиях управление организацией требует постоянного развития и совершенствования навыков и компетенций персонала. Обучение сотрудников становится ключевым фактором успеха, так как позволяет адаптироваться к быстро меняющейся среде и внедрять инновации в экономические и организационные процессы.

Обучение персонала направлено на повышение профессионализма и личностного роста сотрудников, что способствует их активному участию в рабочем процессе. Однако устаревшие подходы и навыки, сформированные в предыду-

щих условиях управления, могут стать серьёзным барьером для успешного внедрения изменений [5].

Поэтому организация должна уделять особое внимание обучению персонала, адаптируя его содержание и формы к современным требованиям и вызовам. Это подразумевает постоянное обновление знаний и навыков, развитие гибких компетенций, таких как критическое мышление, креативность и умение работать в команде, а также освоение новых технологий и методик и использование наставничества.

Таким образом, обучение персонала становится неотъемлемой частью стратегии развития организации, способствуя её конкурентоспособности, устойчивости и успешному достижению поставленных целей.

Следующая проблема заключается в том, что без современных технологий управления сложно эффективно использовать время и ресурсы. Это может привести к снижению продаж, так как сотрудники тратят больше времени на выполнение задач и меньше внимания уделяют клиентам. В результате клиенты могут уйти к конкурентам, что негативно скажется на прибыли компании.

Увеличение стресса у сотрудников является существенной проблемой. Когда работники чувствуют давление и нехватку времени, это может привести к выгоранию, снижению мотивации и ухудшению здоровья. В долгосрочной перспективе это может привести к текучести кадров и дополнительным затратам на поиск и обучение новых сотрудников.

Потеря возможностей также является серьёзной проблемой. Специалисты, которые упускают важные возможности и проекты, могут не получить необходимые навыки и опыт для карьерного роста. Это может привести к недостаточной квалификации сотрудников и ограничению их возможностей в будущем [1].

В целом, отсутствие современных технологий управления может привести к негативным последствиям для компании, таким как снижение продаж, увеличение стресса у сотрудников, потеря возможностей и недостаточный рост профессионального уровня специалистов [3].

Для решения этой проблемы компаниям следует инвестировать в современные технологии управления, такие как автоматизация процессов, использование искусственного интеллекта и анализ данных. Эти инструменты помогут сотрудникам эффективно использовать время и ресурсы, оптимизировать рабочие процессы и улучшить коммуникации между отделами.

Внедрение современных технологий управления также повысит продажи, поскольку позволит быстрее обрабатывать заказы, предоставлять более качественные услуги и предлагать индивидуальные решения для клиентов. Кроме того, снижение уровня стресса у сотрудников положительно скажется на их здоровье и работоспособности, что в свою очередь приведёт к повышению производительности труда и уменьшению текучести кадров.

Использование современных технологий управления также поможет специалистам не упускать важные возможности и проекты, так как автоматизация и аналитика позволят быстро находить и анализировать информацию о потенциальных клиентах и перспективных проектах [1].

Управление персоналом в торговой деятельности требует учета специфики отрасли, включая высокую динамику, постоянное взаимодействие с клиентами и высокую конкуренцию. Эффективное управление строится на основе грамотного подбора, обучения и мотивации сотрудников, а также внедрения современных технологий и инновационных подходов. Для достижения успеха в торговой сфере важно создавать благоприятный рабочий климат, развивать профессиональные навыки персонала и адаптировать систему управления к изменениям рынка. Таким образом, управление персоналом становится ключевым фактором повышения конкурентоспособности и устойчивости торговых предприятий.

Список литературы

1. Гусельникова Ю.А. Мотивация и стимулирование труда работников в сфере торговли / Ю.А. Гусельникова, Н.Н. Богдан [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/motivatsiya-i-stimulirovanie-truda-rabotnikov-v-sfere-torgovli> (дата обращения: 01.12.2024).

2. Димитриева С.Д. Теоретические подходы к определению системы управления персоналом организации / С.Д. Димитриева, И.А. Мерзлякова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-podhody-k-opredeleniyu-sistemy-upravleniya-personalom-organizatsii> (дата обращения: 01.12.2024).

3. Павлова Е.К. Особенности мотивации персонала в сфере розничной торговли / Е.К. Павлова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-motivatsii-personala-v-sfere-roznichnoy-torgovli> (дата обращения: 01.12.2024).

4. Перегудова А.Ю. Особенности современных форм оплаты труда и стимулирования персонала в отрасли торговли / А.Ю. Перегудова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-sovremennyh-form-oplaty-truda-i-stimulirovaniya-personala-v-otrasli-torgovli> (дата обращения: 01.12.2024).

5. Рзаева А.Р. Подходы к выбору методов обучения персонала в организациях сферы торговли / А.Р. Рзаева [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/podhody-k-vyboru-metodov-obucheniya-personala-v-organizatsiyah-sfery-torgovli> (дата обращения: 01.12.2024).