

АНАЛІЗ ПРОЦЕДУРИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ «ТАЄМНИЙ ПОКУПЕЦЬ» У ГАЛУЗІ РОЗДРІБНОЇ МЕРЕЖІ ЮВЕЛІРНИХ МАГАЗИНІВ

студентка гр. М-31 **Перепека Є.І.**,
студентка гр. М-31 **Самофалова О.А.**
Сумський державний університет (Україна)

В умовах ринкової економіки ефективно управління персоналом набуває дедалі більшого значення як чинник підвищення конкурентоспроможності підприємства та досягнення успіху в реалізації його стратегії розвитку, що обумовлює актуальність досліджень в галузі мотивації та стимулювання персоналу.

Дослідження в галузі ефективного управління персоналом на підприємствах знайшли своє відображення в працях таких вітчизняних учених як: Л.В. Балабанова, М.Д. Виноградський, В.О. Лук'янихін В.Г. Никифоренко, М.М. Петрушенко та ін.

На сьогодні одним з методів управління персоналом є процедура «Таємний покупець», яке застосовується керівництвом організації з метою оцінювання рівня обслуговування персоналу. Зазначена процедура дуже поширена мережах ювелірних магазинів, у закладах громадського харчування та відпочинку (кафе, бари, ресторани, готелі, тощо), у продовольчих магазинах, у магазинах одягу та взуття, у побутових магазинах, тощо.

Мета дослідження полягає у тому, щоб оцінити переваги та недоліки процедури управління персоналом «Таємний покупець» у галузі роздрібною мережі ювелірних магазинів, та визначити ступінь об'єктивності проведення зазначеної процедури.

Об'єктом дослідження є процедура управління персоналу «Таємний покупець», та умови нарахування заробітної плати за результатами її проведення.

Предметом дослідження виступають економічні відносини між роботодавцем та працівником з приводу формування схем нарахування заробітної плати.

Нами було проведено дослідження реалізації зазначеної процедури на прикладі ювелірного магазину «Золотий вік», що знаходиться у м. Суми. Під час проведення процедури «Таємний покупець» співробітник зарекомендував себе як компетентний та кваліфікований спеціаліст. Нами було виявлено, що в магазині дотримуються принципів дрес-коду, етики ділового спілкування. Відповідно до цього, робота співробітника магазину «Золотий вік» нами була високо оцінена, проте балів згідно нижче наведеною шкалою не вистачило для його преміювання, табл. 1.

Таблиця 1 – Система преміювання/депреміювання за результатами проходження процедури «Таємний покупець»

Діапазон результатів. Виконання стандартів, у відсотках	Преміювання/депреміювання за посадами: адміністратор, старший продавець, продавець.
<=65	Мінус 25 % від постійної частини (окладу)
66-75	Мінус 10 % від постійної частини (окладу)
76-85	Без змін постійної частини (окладу)
86-94	Плюс 10 % від постійної частини (окладу)
>=95	Плюс 25 % від постійної частини (окладу)

При проведенні процедури «Таємний покупець» нами була використана анкета, що дозволяє оцінити ефективність системи управління персоналом.

Структура даної анкети містить у собі чотири блоки, які оцінюються у певну кількість балів. У підсумку всіх блоків співробітник може набрати 100 балів. Слід відмітити, що для

повної відповідності виконання Стандартів обслуговування співробітник магазину повинен набрати не менше 85 балів.

Оцінка співробітника магазину «Золотий вік» проводилася на основі даної анкети за відповідними блоками. Згідно підрахунку результатів всіх блоків було нараховано 75 балів співробітнику магазину. Результат свідчить про те, що працівник може бути оштрафованим на 10% від постійної частини.

Отже, слід зазначити про такі переваги застосування даної процедури при нарахуванні заробітної плати працівникам: дозволяє проаналізувати роботу працівників з клієнтами та оцінити їх кваліфікаційний рівень; визначити рівень дотримання корпоративних стандартів та норм етикету. Дана процедура має також певні недоліки, а саме: носить суб'єктивний характер оцінки; є більш вигіднішою для роботодавця, а не для робітника, адже важко набрати максимальну кількість балів, а постійна спроба досягнути нереальних показників знесилює, зневірює та демотивує персонал; таємному покупцю, який заповнює анкету, потрібно запам'ятовувати велику кількість інформації, що може вплинути на правильність та результат оцінки; згідно з правилами оцінки за анкетною «Таємний покупець», продавців попереджують про появу таємного покупця протягом днів і продавці можуть навмисно почати працювати якісніше, ніж в інші робочі дні.

Таким чином можна зробити висновок, що дана процедура є не досконалою, бо згідно апробації даної методики на практиці зазначені недоліки відобразилися на оцінці роботи продавця і на його заробітній платі. Також ми можемо запропонувати деякі зміни у оцінці та у питаннях, які встановлені в блоках. Дана процедура може реалізуватися не тільки в тих закладах, які ми зазначили на початку, аде й ще у банківській справі та страхових компаніях.

*Науковий керівник: к.е.н., асистент **Матвєєва Ю.Т.***

Перепека, Є.І. Аналіз процедури управління персоналом «таємний покупець» у галузі роздрібно́ї мережі ювелірних магазинів [Текст] / Є.І. Перепека, О.А. Самофалова; наук. кер.: Ю.Т. Матвєєва // Економічні проблеми сталого розвитку : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції імені проф. Балацького О.Ф., м. Суми, 27 травня 2015 р. / За заг. ред.: О.В. Прокопенко, М.М. Петрушенка. - Суми : СумДУ, 2015. - С. 417-418.