Рибалко-Рак Л.А., Гусаковська Т.О., Поставна Л.П.

*ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет*

*економіки і торгівлі»*

ПРОЕКТНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТОРГІВЛІ: ІДЕНТИФІКАЦІЯ ТА УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ ОПЕРАЦІЙНОГО РІВНЯ

Нові економічні умови господарювання, що характеризуються підвищеною невизначеністю зовнішнього середовища актуалізують проблему забезпечення конкурентоспроможності сучасних підприємств, зокрема в галузі роздрібної торгівлі, де домінують методи функціонального підходу до управління. Наукові та прикладні дослідження останніх років обґрунтували економічну і соціальну ефективність процесно-орієнтованого управління, яке враховує клієнто-орієнтований зміст функціонування підприємства, постійне підвищення якості товарів і послуг, партнерський підхід у взаємодії із контрагентами, і як наслідок - своєчасна реакція підприємства на зміни у зовнішньому середовищі.

Дослідження теорії і практики процесно-орієнтованого управління представлено в працях зарубіжних і вітчизняних вчених – Б. Робертсона, М. Робсона, М. Хаммера, Д. Чампі, Д. Харінгтона, О. Виноградової, В. Кондратьєва, М. Кузнєцова, І. Мазура та ін.

Особливого значення набуває проблема визначення і опису торгово-технологічних процесів, що направлені на своєчасне доведення товарів, визначених попитом, до покупців при мінімальних витратах ресурсів (табл. 1).

*Таблиця 1*

Напрями ідентифікації торгово-технологічних процесів на підприємствах роздрібної торгівлі

|  |  |
| --- | --- |
| № з/п | Види процесів |
| 1. | Надходження товарів |
| 2. | Розвантаження транспортного засобу |
| 3. | Приймання товарів, тари |
| 4. | Розпаковування товарів |
| 5. | Переміщення тари |
| 5.1. | Укладання тари на зберігання в підсобних приміщеннях |
| 5.2. | Зберігання тари у підсобних приміщеннях |
| 5.3. | Переміщення тари до місця відвантаження |
| 5.4. | Навантаження і відправка тари |
| 6. | Переміщення товарів |
| 6.1. | Переміщення товарів у складські приміщення |
| 6.1.1. | Укладання товарів на зберігання у складських приміщеннях |
| 6.1.2. | Зберігання товарів у складських приміщеннях |
| 6.1.3. | Вибір товарів для продажу |
| 6.2. | Переміщення товарів у місця підготовки для продажу |
| 6.2.1. | Підготовка товарів до продажу |
| 6.3. | Переміщення товарів у торговий зал |
| 6.3.1. | Викладення товарів у торговому залі |
| 6.3.2. | Додаткова викладення товарів протягом робочого дня |
| 7. | Торговельне обслуговування |
| 7.1. | Самообслуговування |
| 7.1.1. | Вибір товарів покупцем |
| 7.1.2. | Доставка обраних товарів до місця розрахунку |
| 7.1.3. | Розрахунок покупця за товари |
| 7.1.4. | Пакування придбаних товарів |
| 7.2. | Індивідуальне обслуговування продавцем |
| 7.2.1. | Ознайомлення покупців із товарами |
| 7.2.2. | Вибір товарів покупцем |
| 7.2.3. | Розрахунок покупця за товари |
| 7.2.4. | Пакування і видача придбаних товарів |

Торгово-технологічні процеси можуть бути представлені як базисними процесами (організація потоків покупців у торговельному залі, організація розрахунків з покупцями), так і забезпечувальними процесами (приймання товарів від постачальників, забезпечення умов зберігання товарів, підготовка товарів до продажу).

Концентрація всіх зусиль щодо вдосконалення діяльності підприємств на конкретних процесах повинна стати наслідком упровадження процесної моделі, яка формується з безлічі процесів, учасниками яких є структурні підрозділи та посадові особи конкретної організаційної структури. Відповідно до вимог ДСТУ ISO, кожний із процесів необхідно розглядати як систему, що здійснюється шляхом визначення і вимірювання входів і результатів процесу, встановлення споживачів, ідентифікації їх вимог, оцінки задоволеності результатами процесу, встановлення взаємодії певного процесу з іншими процесами.

Результати дослідження управління підприємствами роздрібної торгівлі свідчать про факт низького рівня процесного управління, що потребує визначення напрямів вдосконалення їх діяльності й необхідності впровадження моделі процесно-орієнтованого управління, що є перспективою подальших наукових розвідок.