

УДК 331.101.6:339.37

Рошик І. А., к.е.н., доцент (Національний університет водного господарства та природокористування, м. Рівне)

ВИМІРЮВАННЯ ПРОДУКТИВНОСТІ ПРАЦІ У РОЗДРІБНІЙ ТОРГІВЛІ (НА ПРИКЛАДІ МАГАЗИНІВ ЕЛЕКТРОНІКИ І ЦИФРОВОЇ ТЕХНІКИ)

Досліджено сутність понять «продуктивність», «продуктивність праці». Проаналізовано основні методи вимірювання продуктивності праці на підприємствах торгівлі та обґрунтовано умови їх застосування за рівнями управління. Розкрито особливості реалізації евристичних методів для вимірювання індивідуальної продуктивності праці у роздрібній торгівлі.

Ключові слова: продуктивність праці, роздрібна торгівля, товарооборот, додана вартість, торгово-оперативний персонал.

Управління продуктивністю праці – одна із найважливіших спеціальних функцій менеджменту, а підвищення продуктивності праці – одна із основних стратегічних цілей сучасних організацій, тому що в результаті відкриваються можливості максимізувати прибуток не за рахунок екстенсивних факторів (збільшення виробничих площ, оновлення устаткування тощо), нарощування яких є обмеженим в умовах дорогих кредитів та недостатності інвестицій, а за рахунок удосконалення організації праці персоналу.

Основними етапами менеджменту продуктивності праці в організації є її вимірювання, облік і аналіз, організація, мотивація і контроль за певною системою показників, що залежно від рівня управління поділяються на колективні (рівень підприємства), локальні (рівень структурного підрозділу), індивідуальні (рівень робочого місця) [1, С. 25].

Показник колективної продуктивності праці (виробіток) та методика його знаходження є загальновідомим [1; 2; 3; 4]. Водночас показники продуктивності праці на нижчих рівнях управління підприємством, які значною мірою залежать від виду економічної діяльності та завдань структурних підрозділів (посад, робочих місць), рідко описуються у спеціалізованій літературі. Особливо актуальним є вимірювання продуктивності праці на низових рівнях управління підприємствами торгівлі, де працює більше 20% зайнятого населення та створюється більше 15% валової доданої вартості в Україні [5, С. 34, 342].

Тому метою даної статті є конструювання показників продуктивності праці на різних рівнях управління підприємствами роздрібною

торгівлі на прикладі магазинів продажу електроніки та цифрової техніки.

В широкому розумінні під продуктивністю розуміють рівень здатності економічної системи задовольняти матеріальні або нематеріальні потреби. Задоволення потреб відбувається в результаті споживання благ і послуг, які виробляються економічною системою (результати, виходи, output). Для їх виробництва економічна система затрачає різноманітні ресурси (ресурси, входи, input), такі як праця, основний та оборотний капітал. Тобто продуктивність – це співвідношення вироблених благ і послуг (Q) до понесених затрат ресурсів (R) на їх виробництво:

$$P = \frac{Q}{R}. \quad (1)$$

У більшості випадків саме така загальна формула подається для визначення сутності поняття «продуктивність» як зарубіжними, так і вітчизняними науковцями (табл. 1).

Якщо до уваги беруться затрати якогось одного ресурсу, тоді говорять про факторну, часткову продуктивність. Відповідно, якщо враховуються лише затрати праці (L), то загальна формула продуктивності набуде вигляду:

$$P = \frac{Q}{L}. \quad (2)$$

Показник продуктивності, як і продуктивності праці, можна визначати для різних видів економічної діяльності та рівнів управління виробництвом. Однак, саме від галузевих особливостей вимірювання результатів праці та затрат ресурсів залежить вираження чисельника і знаменника формули продуктивності.

Найпоширенішими показниками, які використовуються для визначення чисельника продуктивності праці (результатів праці) у торгівлі, є:

- товарооборот у фактичних та порівнянних цінах;
- обсяги реалізації у натуральних одиницях виміру (табл. 2).

На основі товарообороту можна відносно просто оцінити продуктивність праці, врахувавши зміну ціни (виробіток у порівнянних цінах) та структури реалізованих товарів. Однак, товарооборот – це показник, який відображає спільні результати праці усіх працівників торговельного підприємства. Він залежить не тільки від зусиль торгово-оперативного персоналу, а й адміністраторів (розміщення магазину), маркетологів (ефективності реклами) та інших категорій працівників

магазинів. Тобто такий показник можливо застосовувати для оцінювання лише колективної продуктивності праці в торгівлі.

Таблиця 1

Визначення понять «продуктивність», «продуктивність праці»

Автор	Визначення	Джерело
Продуктивність		
Арзіліян А.Н.	Здатність економічної системи виробляти корисну продукцію і міра реалізації цієї здатності.	[6, С. 528]
Сінк Д.С.	Відношення кількості продукції, виробленої системою за певний період часу, до кількості ресурсів, спожитих для створення цієї продукції за той же період часу.	[7, С. 29]
ОЕСР	Відношення кількості продукції до кількості затрачених для її виготовлення ресурсів.	[2, С. 11]
Словник економічних термінів Габлера	Результативність комбінації виробничих факторів. Продуктивність не тотожна економічності і рентабельності. Це відношення виходів до входів.	[8]
Гуменюк В.Я., Рощик І.А.	Виробнича спроможність (у плануванні) або фактична корисність (в аналізі) сукупності ресурсних факторів виробництва (загальна продуктивність) або окремого з них (факторна продуктивність), що вимірюється відношенням обсягів продукції до кількості ресурсів, завдяки яким вона створена (або буде створена).	[1, С. 10]
Продуктивність праці		
Грішнова О.А.	Характеризує співвідношення результатів та витрат, в даному випадку, – результатів праці та її витрат.	[3, С. 361]
Качан Е.П. та ін.	Визначається кількістю продукції, виробленої за одиницю робочого часу, або кількістю часу, витраченого на одиницю продукції.	[9, С. 150]
Семикіна М.В.	Відношення загального обсягу виробленої продукції та послуг до загальних затрат праці.	[4]

Таблиця 2

Показники продуктивності праці на підприємствах торгівлі [10]

Формула	Пояснення
1. Виробіток на одного працівника:	T – товарооборот у фактичних цінах, грн.;
1.1. у фактичних цінах	n – середньооблікова чисельність працівників, ос.;
$\Pi = \frac{T}{n};$	I_u – індекс цін;
1.2. у порівнянних цінах	K_{Ti} – коефіцієнт трудомісткості реалізації i -ї товарної групи або трудомісткість реалізації товарів i -м відділом магазину;
$\Pi_n = \frac{T}{I_u n};$	t_i – час на реалізацію i -ї товарної групи вартістю одна грн. або на реалізацію i -м відділом магазину товарів на одну грн.;
1.3. у порівнянних цінах та структурі товарообороту	\bar{t} – середній розмір часу на реалізацію магазином товарів вартістю одну грн., сек.;
$\Pi_{TP} = \frac{\sum_{i=1}^n T_i K_{Ti}}{I_u n}; \quad K_{Ti} = \frac{t_i}{\bar{t}};$	K_i – кількість натуральних або умовно-натуральних одиниць реалізації i -го товару;
1.4. у натуральних одиницях	n_i – чисельність працівників підприємства, зайнятих реалізацією i -го товару;
$\Pi_{ni} = \frac{K_i}{n_i}.$	t – фонд відпрацьованого часу одним працівником, дн.
2. Виробіток на один людино-день (виробіток на одного працівника, поділений на t):	
2.1. у фактичних цінах;	
2.2. у порівнянних цінах;	
2.3. у натуральних одиницях.	

Крім того, в товарообороті враховуються не тільки результати праці магазину, для якого вимірюється колективна продуктивність праці, а й інших підприємств виробництва і торгівлі (в грошовому вираженні – проміжне споживання), тобто вартість товарів, куплених для перепродажу, вартість електроенергії, послуг транспортування, страхування, складування, оренди тощо. Відтак колективна продуктивність праці, визначена на основі товарообороту, оцінюється легко, але є завищеною. Показником, який дає змогу точніше оцінити колективну продуктивність праці магазину є товарооборот, «очищений» від проміжного споживання – додана вартість, створена в магазині.

Для підвищення колективної продуктивності праці потрібно забезпечити підвищення продуктивності праці у кожному структурному підрозділі (локальної продуктивності) та на робочих місцях (індивідуа-

льної продуктивності). Отже, потрібно здійснювати їх вимірювання. У багатьох наукових джерелах для оцінки результатів праці у магазинах, крім зазначених вище, пропонується використовувати також кількість наданих покупцям послуг у натуральних показниках (консультування, оформлення обміну, повернення товару тощо), обсяг допоміжних операцій за видами (закупівля товарів, фасування, вантаження-розвантаження, складування тощо), кількість покупців, кількість оброблених або перевірених документів, об'єм вивезення сміття тощо [10]. Однак рекомендації щодо особливостей використання цих показників для вимірювання продуктивності праці на різних рівнях управління торговельним підприємством недостатньо розроблені.

Як свідчать багато досліджень, більша частина роздрібною торговельною мережі складається із невеликих магазинів, де глибокий функціональний поділ праці недоцільний та поширене суміщення функцій працівників (найчастіше – торговельно-оперативних і допоміжних). Наприклад, у роздрібних магазинах електроніки та цифрової техніки для торгово-оперативних працівників типовим є суміщення функцій товарознавця, продавця, касира, допоміжних працівників (пакувальника, прибиральниці, вантажника). Тому, якщо використовувати, наприклад, лише обсяг реалізації у натуральних одиницях для вимірювання результатів праці торгово-оперативних працівників, то функція продажу буде оцінюватись безпосередньо (у кількісному вираженні), а інші функції (які також формують якість послуг з реалізації товарів) – лише опосередковано.

Зважаючи на вищевикладене, для оцінювання індивідуальної продуктивності праці пропонується застосовувати декілька показників, що визначаються евристичним методом (шляхом опитування експертів) і відображають результати праці за всіма виконуваними функціями (табл. 3), поєднавши їх в загальний індекс індивідуальної продуктивності за формулою 3:

$$I_P = \sum_{i=1}^n \gamma_i I_i, \quad (3)$$

де γ_i – коефіцієнти значимості результатів праці за n функціями залежно від їх впливу на досягнення цілей організації, при чому $\sum \gamma_i = 1$;

I_i – індекси результатів праці відповідно у звітному (x_1) та базисному періодах (x_0).

Таблиця 3

Основні функції торгово-оперативних працівників магазинів електроніки та цифрової техніки

№	Функції і завдання	Вага (y)	Показник виконання (результат праці, x)	Одиниця виміру	Способи обліку і контролю
1.	Обслуговує покупців (показує товари, демонструє їх в дії, консультує щодо конструктивних особливостей, призначення, властивостей, якості, правил догляду, стану, моди поточного сезону, ціни; пропонує взаємозамінні і нові товари, а також товари супутнього попиту). Виконує розрахункові операції з покупцями. Оформляє гарантійні документи. Проводить обмін і повернення товарів.	0,5	Кількість позитивних за відгуками покупців консультацій, продажів, обмінів, повернень тощо	Одиниці	Відеокамера в приміщенні магазину, книга відгуків, опитувальні листи або інші форми анкетування
2.	Стежить за підтриманням товарних запасів на певному рівні, складає заявки на завезення товарів, приймає товари за кількістю та якістю. Вилучає нестандартні, деформовані, забруднені товари, товари, що не відповідають маркуванню, не мають штрихового коду, сертифікату якості, не відповідають визначеному стратегією підприємства асортименту тощо.	0,3	Коефіцієнт відповідності товарних запасів	Частка одиниці	Відомість залишків товарних запасів на початок дня Вибіркове обстеження товарних запасів
3.	Готує і прибирає робоче місце (отримує пакувальний матеріал, перевіряє справність торгівельного обладнання та інвентарю, поповнює робочі товарні запаси, прибирає тару, підтримує належний санітарний стан). Готує робоче місце до виконання розрахункових операцій (перевіряє справність ЕККА, записує покази лічильників, отримує розмінну монету і т.д.), здійснює здачу виручки і т.д. Готує товари до продажу (розміщує та викладає товари за групами, видами, сортами з урахуванням товарного сусідства, споживчого попиту, зручності роботи, заповнює і прикріплює цінники).	0,2	Сумарна кількість балів	Бали	Бальна оцінка за опитувальним листом або іншими формами анкетування

Наведені в табл. 3 дані отримано евристичним шляхом від експертів магазинів електроніки і комп'ютерної техніки. При визначенні ваг враховано трудомісткість функцій та пріоритети діяльності торгових підприємств. Тому найбільшу вагу закріплено за безпосереднім обслуговуванням клієнтів, як от демонстрація товарів і консультування, касове обслуговування і т.д., найменшу – за підготовчо-заключеними роботами.

При підборі показників, які відображають результати праці за згрупованими функціями, враховано не тільки обсяги здійснених торгово-оперативним працівником операцій, а й їх якість. Тому консультації, продажі і т.д. враховуються тільки ті, які знайшли позитивну оцінку споживачів. Оскільки стратегією більшості сучасних магазинів, в першу чергу, є не стільки продаж найдорожчих товарів, скільки обслуговування споживачів відповідно до їх потреб, кількість продажів пропонується вимірювати в натуральних, а не грошових одиницях.

Коефіцієнт відповідності товарних запасів – це відношення кількості стандартних, з належним зовнішнім виглядом і документами одиниць запасів, які відповідають встановленому стратегією торговельного підприємства асортименту (Z_6), до загальної кількості товарних запасів (3):

$$K_6 = \frac{Z_6}{3}. \quad (5)$$

Як свідчать дослідження, факти невідповідності можна встановлювати на початок або кінець дня шляхом вибіркового спостереження, використовуючи відомість залишку товарних запасів.

Якість підготовчо-заключених робіт пропонується оцінювати в кінці робочого дня в балах.

При підборі показників також враховано необхідність надавати результатам праці кількісну, об'єктивну і незалежну від взаємовідносин у магазині оцінку. Тому основним є показник 1 (табл. 3), що визначається на підставі клієнтських оцінок, а не адміністраторів магазинів, та 2 (табл. 3), що визначається за даними журналів обліку залишків товарних запасів. Інші показники оцінюються за загальною кількістю балів, виставлених адміністраторами чи іншими керівниками магазинів.

Враховано також необхідність забезпечення простоти розрахунку показників продуктивності та можливості збору вихідних даних. Для уникнення махінацій з фіксацією відгуків споживачів це варто проводити як у письмовому вигляді, так і у формі відеозапису.

Отже, оцінювання колективної продуктивності праці торговельних підприємств варто здійснювати на основі доданої вартості, а не товарообороту; оцінювання індивідуальної продуктивності праці – на основі декількох показників, що відповідають виконуваним функціям, визначених евристичним методом. В результаті колективна продуктивність праці є незавищеною оцінкою і може використовуватись для внутрішньогалузевих порівнянь, індивідуальна ж продуктивність враховує всі виконувані працівником функції кількісно, об'єктивно і максимально просто, тобто може використовуватись для підвищення мотивації працівників.

1. Гуменюк В. Я. Менеджмент продуктивності : навч. посібник / Гуменюк В. Я., Роцик І. А. – Рівне : НУВГП, 2010. – 203 с.
2. Measuring Productivity. Measurement of aggregate and industry-level productivity growth. OECD Manual. – Paris : OECD, 2001. – 156 р.
3. Грішнова О. А. Економіка праці та соціально-трудова відносина : підручник / О. А. Грішнова. – К. : Знання, 2004. – 535 с.
4. Семикіна М. В. Продуктивність праці: методологія вимірювання, передумови зростання // Наукові праці КНТУ. Економічні науки. – 2010. – вип. 17. – С.121-126. // Режим доступу: http://www.kntu.kr.ua/doc/zb_17_ekon/stat_17/70.pdf.
5. Статистичний щорічник України за 2014 рік. – К. : Державна служба статистики України, 2015. – 586 с.
6. Большой экономический словарь / под ред. А. Н. Арзилияна. – М. : Ин-т новой экономики, 1997.
7. Синк Д. С. Управление производительностью: планирование, измерение и оценка, контроль и повышение. – М. : «Прогресс», 1989. – 532 с.
8. Економічний словник Габлера // Режим доступу: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/produktivitaet.html>.
9. Економіка праці та соціально-трудова відносина : навч. посіб. / Є. П. Качан, О. П. Дяків, В. М., Островерхов та ін.; за ред. Є. П. Качана. – К. : Знання, 2008. – 407 с.
10. Марцин В. С. Економіка торгівлі: Підручник / Марцин В. С. – [2-е вид., випр. і доп.]. – К. : Знання, 2008. – 603 с.

Рецензент: д.е.н., професор Савіна Н. Б. (НУВГП)

Roshchuk I. A., Candidate of Economics, Associate Professor (National University of Water and Environmental Engineering, Rivne)

LABOR PRODUCTIVITY MEASURING IN RETAIL TRADE (ON THE EXAMPLE OF ELECTRONIC AND DIGITAL TECHNOLOGY STORE)

Definitions of terms "productivity", "labor productivity" are investigated. The basic methods of labor productivity measuring in trade are analyzed

and conditions for their use depending of management level are substantiated. The heuristic methods to measure individual labor productivity in retail trade are described.

***Keywords:* labor productivity, retail trade, sales, value added, trade staff.**

Рощик И. А., к.э.н., доцент (Национальный университет водного хозяйства и природопользования, г. Ровно)

ИЗМЕРЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ (НА ПРИМЕРЕ МАГАЗИНОВ ЭЛЕКТРОНИКИ И ЦИФРОВОЙ ТЕХНИКИ)

Исследована сущность понятия «производительность», «производительность труда». Проанализированы основные методы измерения производительности труда на предприятиях торговли и определены условия их использования в зависимости от уровня управления. Изложены особенности реализации эвристических методов для измерения индивидуальной производительности труда в розничной торговле.

***Ключевые слова:* производительность труда, розничная торговля, товарооборот, добавочная стоимость, торгово-оперативный персонал.**
