

**УДК 331.108.4**

***Никонова И.М.***

***студент***

***4 курс, факультет «Экономика, сервис и предпринимательство»  
Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)***

***ДГТУ***

***Россия, г. Шахты***

## **СУЩНОСТЬ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ТРУДА ПЕРСОНАЛА ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

***Аннотация***

В данной статье автор рассматривает сущность и методы оценки результатов труда персонала торговой организации. Непосредственно были рассмотрены все возможные методы оценки персонала. Выявлена важность грамотной и своевременной оценки сотрудников, а также представлена рекомендации по количеству применения методов в работе организации.

***Ключевые слова:*** персонал, торговая организация, методы оценки, производительность

***Nikonova I.M.***

***student***

***4 course, faculty « Economics, service and entrepreneurship»***

***Institute of service and business (branch) DSTU***

***Russia, Shakhty***

## **THE NATURE AND METHODS OF PERFORMANCE APPRAISAL OF THE STAFF**

***Annotation***

In this article the author considers the essence and methods of assessment of results of work of personnel of the trade organization. Directly all possible methods of an assessment of the person were considered. Identified the

importance of proper and timely evaluation of employees, and provides guidance on the number of methods applied in the work of the organization.

*Keywords:* personnel, trade organization, evaluation methods, productivity

Качество работы современной торговой организации всегда зависит от качества работы коллектива. Для того чтобы правильно и грамотно оценить работу персонала необходимо четко выявить любые аспекты, которые напрямую связаны с выполнением сотрудниками поставленных перед ними задач и при этом учитывать личностные качества персонала.

В отношении торговой организации за результаты работы обычно принимают количество проданной продукции. Именно результаты работы сбыта и других подразделений предприятия напрямую относятся к показателям эффективности компании в целом. Однако, необходимо отметить, что эффективность компании нельзя рассматривать как обобщенный показатель, так как единичный сотрудник не оказывает решающего влияния на достижение результата. На эффективность работы торгового предприятия влияет ряд факторов, которые не имеют отношения к конкретному продавцу-консультанту, так как сотрудник не имеет возможности воздействовать на такие показатели, как качество продукции, доля рынка организации и рентабельность продаж [1].

В современной системе оценки работы персонала торговых организаций существует ряд методов.

Рассмотрим метод аттестации, который представляет собой определенный метод оценки сотрудника на соответствие занимаемой должности, а именно насколько он профессионален и способен выполнять непосредственные задачи [3]. В ходе процесса аттестации происходит оценка основных параметров, а именно:

- профессиональные достижения сотрудника;
- личностные навыки и способности;
- профессиональные компетенции.

Следующим методом, который активно используется в ходе оценки, является метод «Оценка 360». Данный метод позволяет проверяющим узнать мнение о профессиональных навыках и компетенциях сотрудника с помощью опроса его коллег, подчиненных, руководителей, а главное с помощью самого сотрудника.

В процессе данного опроса, как правило, респонденты заполняют опросник, в котором прописаны все необходимые критерии, которые необходимо будет оценить. В таблице 1 представлен пример данного опросного листа.

Таблица 1 – Пример опросного листа

Критерий	Коллеги	Подчиненные	Руководитель	Сам себя
Работа в команде				
Обучаемость				
Ответственность				
.....				

Результатом данного опроса является оценка, которую выносят на основании подсчета баллов. В классическом варианте уровень компетенции оценивает по пяти бальной шкале. Рассмотрим данную шкалу:

- Лидерский уровень определяется – «5»;
- Сильный уровень – «4»;
- Базовый уровень – «3»;
- Недостаточный уровень – «2»;
- Неудовлетворительный уровень – «1».

Еще одним важным методом оценки результатов деятельности персонала торговой организации является «Ассесмент-Центр». Под данным методом понимается комплекс оценочных процедур, основанный на различных методах, опросниках и кейсах. В основном происходит моделирование определенных ситуаций, в которых проверяемый сотрудник проявляет себя и тем самым позволяет оценить его профессиональный

уровень, личностные качества [2]. Существуют несколько этапов работы данного метода оценки:

1. С руководством обсуждаются цели и задачи диагностики, а также состав сотрудников, которых надлежит проверить;
2. Формируется набор критериев и параметров оценки;
3. Далее определяется последовательность процесса проведения оценки сотрудников;
4. Этап проведения процедур оценки методом «Ассессмент-Центр»;
5. Процесс обработки и анализа результатов, подготовка отчета и необходимых рекомендаций;
6. Очное собеседование с руководителем по результатам проведенной диагностики;
7. Последний этап, а именно оглашение результатов участникам оценочной процедуры, это может происходить как устно, так и письменно.

Самый распространенный и, пожалуй, известный метод – это метод экзамена, который по своей сути является оценкой знаний персонала.

Метод «Ролевая игра» больше походит под неформальное общение в коллективе, а именно проигрываются типичные ситуации при работе с клиентами. После чего проводится анализ, и тренером даются необходимые рекомендации. Практикуются ситуации, в которой роль клиента играет непосредственный руководитель, а сотрудник играет свою роль. Данный метод позволяет построить такую систему обучения, при которой можно выявить и проработать все возможные ситуационные моменты в работе с клиентами [1].

Довольно распространенным является стандартное проведение опроса или анкетирования клиентов, после чего методом рейтинга составляется список работников, по их уровню оценки.

Существует еще множество методов, как, например, методы «Наблюдение», «Тайный покупатель», «Тестирование», «Тайный звонок» и «Оценка показателей продаж».

В методе оценки показателей продаж оценивается выполнение сотрудниками плана продаж за определенный период, после чего анализируются результаты оценки. В таблице 2 приведена рекомендуемая частота проведения оценки специалистов в торговой организации.

Таблица 2 - Частота проведения (рекомендуемая)

Оценка показателей	Частота проведения
Ролевая игра	Один раз в месяц
Наблюдение	Один раз в неделю
Тайный покупатель/звонок	Один раз в квартал
Оценка со стороны клиентов	Один раз в год
Аттестация	Один раз в полгода
Ассесмент-центр	Один раз в год

Таким образом, в условиях стремительно развивающейся сферы торговли, эффективность торговой организации во многом зависит от ее работников. Поэтому для контроля и мониторинга производительности используются различные методы оценки персонала на соответствие занимаемым должностям. Также необходимо отметить, что система оценки и обучения строится в соответствии с направлениями деятельности компании и стратегией ее развития – в этом и состоит результативность рассмотренных методик.

Использованные источники:

1. Методы оценки работы торгового персонала // ВикиЧтение. 2016.

URL : <https://econ.wikireading.ru/64827> (дата обращения 13.04.18).

2. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебное пособие / А.Р. Алавердов, Е.О. Куроедова, О.В. Нестерова. – М.: МФПУ Синергия, 2013. – 192 с.

3. Горностаева Ж.В., Кушнарёва И. В. Мотивация труда в предпринимательской деятельности / Экономика и менеджмент: современные детерминанты модернизации и трансформации : коллектив. моногр. / Айдинова, А. Т. [и др.]. – М. : Миракль, 2017. – С. 79-91