

УДК 330.641.1+316.422+504

*Рекомендовано к печати
на заседании Ученого совета ГОУ ВПО ЛНР
«Донбасский государственный технический университет»
(протокол №6 от 22 января 2019 г.)*

Рецензенты:

А.В. Родионов — доктор экономических наук, профессор кафедры аудита и контроллинга, заведующий кафедрой государственного управления ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Владимира Даля»

Л.Е. Шульженко — доктор экономических наук, доцент, Заместитель начальника Государственной налоговой службы ГКНС ЛНР

Редакционная коллегия:

В.Ю. Припотень — доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой менеджмента ГОУ ВПО «Донбасский государственный технический университет»;

Н.В. Гришко — доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой учёта и аудита ГОУ ВПО «Донбасский государственный технический университет»;

М.Н. Костенко — кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента ГОУ ВПО «Донбасский государственный технический университет»;

А.Н. Коваленко — кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента ГОУ ВПО «Донбасский государственный технический университет».

Механизмы управления экономическими, экологическими и социальными процессами в условиях инновационного развития: Сб. тезисов V Междунар. научно-практической. конф. (28–29 ноября. 2018). — Алчевск: Изд-во «Ноулидж» (Луганск), 2018. — 171 с.

Сборник издан согласно координационного плана научно-исследовательской работы Международной Академии науки и практики организации производства (Российская Федерация, г. Воронеж).

Сборник посвящен актуальным проблемам управления экономическими, экологическими и социальными процессами, вопросам антикризисного управления, формирования инновационного потенциала предприятий, инвестирования в развитие предприятий, управления производством и сбытом, мотивации деятельности, информационным технологиям в бизнесе, формированию деловой репутации, организационной психологии и практики эффективного ведения хозяйства в условиях инновационного развития. Значимое место в сборнике занимают вопросы современных технологий управления, применение маркетинга, предпринимательства по видам экономической деятельности, вопросам энергосбережения и развития городов, минимизации антропогенной нагрузки на окружающую среду.

В сборнике представлены материалы V Международной научно-практической конференции. Проведение конференции инициировано кафедрой менеджмента ГОУ ВПО ЛНР «Донбасский государственный технический университет».

Взгляды, выраженные в материалах, являются исключительно позицией авторов.

УДК 330.641.1+316.422+504

СОДЕРЖАНИЕ

Секция 1

ПУТИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Беленцов В.Н., Соколов Н.Ю. ТЕНЕВАЯ ЭКОНОМИКА: МАСШТАБЫ, ТЕНДЕНЦИИ И ВЛИЯЮЩИЕ ФАКТОРЫ	7
Баавар Б., Новикова И.И. СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА НАСЕЛЕНИЯ — КАК ИНСТРУМЕНТ ПЕРЕХОДА ОТ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ К РАЗВИТИЮ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ И СОЦИАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ МИРОВОЙ ГЛОБАЛИЗАЦИИ	11
Ломакина О.В., Куршубадзе Р.З. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ В СФЕРЕ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ИНВЕСТИЦИЙ И ГОСУДАРСТВЕННО-ЧАСТНОГО ПАРТНЕРСТВА, ОПЫТ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ	14
Мергаут И.А. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	18
Макаренко Ю.С. ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ИНВЕСТИЦИОННЫХ ПРОГРАММ В ЖКХ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ	23
Лаврук Л.Г. СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА НАСЕЛЕНИЯ В КОНТЕКСТЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ ДНР	26
Лизоуб Л.П. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ КАК ОСНОВА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ПРЕДПРИЯТИЯ	29
Бондарчук А.В., Колтакова Г.В. ИНТЕГРАЛЬНАЯ ОЦЕНКА РЫНОЧНОГО ПОТЕНЦИАЛА СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ	32
Зверева А.И., Вавулин Л.С. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ И НАЦИОНАЛЬНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ	36
Рева А.О. К ВОПРОСУ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТУДЕНТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ	39
Рытова Н.А. ФОРМИРОВАНИЕ РАЦИОНАЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ РАСЧЕТОВ ЗА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЮ В ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКЕ	42
Айдарбаева К.С. УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ ИНФРАСТРУКТУРНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ РЕГИОНА: СУЩНОСТЬ И СОСТАВЛЯЮЩИЕ	46
Гуртовой С.А., Ульяницкая О.В. РЫНОК ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	50
Иванихина А.Н., Бородач Ю.В. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ В УСЛОВИЯХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ РЕФОРМ	54
Коваленко А. Н., Куцкий Э. А. ПЕРСПЕКТИВЫ ОРГАНИЗАЦИИ БИЗНЕС-ИНКУБАТОРОВ НА ТЕРРИТОРИИ ЛНР	59

Козлов В.С. К ВОПРОСУ О ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ СУБЪЕКТОВ ХОЗЯЙСТВОВАНИЯ ИНФРАСТРУКТУР ОТРАСЛЕЙ СФЕРЫ УСЛУГ (ТРАНСПОРТНАЯ ОТРАСЛЬ)	63
Кунченко А.В. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПРИ ФОРМИРОВАНИИ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННОЙ ЭКОНОМИКИ	66
Куцый Э. А., Припотень В. Ю. ПУТИ УЛУЧШЕНИЯ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ В УСЛОВИЯХ РЕСУРСНЫХ ОГРАНИЧЕНИЙ	70
Ободец Р.В. РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ НА ПРИМЕРЕ КОНСАЛТИНГОВОЙ КОМПАНИИ	73
Павлиненко О. И., Бородач Ю. В. ПУБЛИЧНОЕ УПРАВЛЕНИЕ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ И СТАНОВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА	78
Ашимов Г.Г. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ: СТАНОВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ	82

Секция 2.

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Таран В.В., Скрипник А.Д. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПОДБОРА И ОТБОРА КАДРОВ В АДМИНИСТРАЦИИ	85
Бессмертная В.В., Черная В.В. ОСОБЕННОСТИ МЕТОДОВ ОТБОРА ПЕРСОНАЛА	88
Паничева Т.Р., Бессмертная В.В. ФОРМЫ И СИСТЕМЫ ОПЛАТЫ ТРУДА	91
Борисов С.Ю., Вавулин Л.С. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТОРГОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ	94
Бурносова В.В., Солоха А.А. КАДРОВОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ В ОРГАНАХ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЛАСТИ	97
Шинкарева Ю.Б., Красюк Е.В. ВЛИЯНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ КОМПАНИИ	100
Ганич Л.В., Чернявская Т.Г. ЗНАЧЕНИЕ КОУЧИНГА В РАЗВИТИИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ	105
Куцый Э.А. РОЛЬ РЕСУРСНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ	108

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ И НАЦИОНАЛЬНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

В данном тезисе сделана попытка проследить связь между двумя категориями «экономическая безопасность» и «национальная безопасность», и также проведен анализ основных понятий «экономическая безопасность».

Ключевые слова: *экономическая безопасность, стратегия, национальная безопасность, субъект, экономика, глобализация.*

Постановка проблемы. Обеспечение экономической безопасности является стратегическим направлением деятельности как отдельного предприятия, так и государства.

Данная тенденция объясняется тем, что процесс экономической глобализации является необратимым процессом в развитии общества. В наше время экономика государства напрямую зависит от экономики других стран и представляет собой цепную реакцию в мировой экономике [2]. Существует несколько определений термина «экономическая безопасность», но все ученые считают, что данное понятие связано с «национальной безопасностью».

Анализ последних публикаций. Среди первых отечественных ученых, которые ввели термин «экономическая безопасность», был академик Л. И. Абалкин. Он описал это понятие как интеграцию условий и факторов, которые способствуют независимости национальной экономики, устойчивости и стабильности, обеспечивая самосовершенствование и обновление.

Анализируя характеристики термина «экономическая безопасность», представленные различными учеными, можно распределить их по группам.

Первая группа авторов под экономической безопасностью понимает условия, необходимые для защиты экономики страны от внутренних и внешних угроз, чтобы обеспечить бескризисное экономическое развитие (Л. Абалкин, В. Медведев и др.)

Вторая группа авторов убеждена в том, что экономическая безопасность — это состояние экономики страны, позволяющее организовать защиту важных интересов (А. Пороховский, В. Сенчагов, А. Татаркин и др.)

Третья группа авторов считает, что экономическая безопасность обеспечивает эффективное функционирование страны и процесс экономического развития путем организации ее безопасности. В соответствии с этим утверждением состояние национальной экономики меняется с ростом уровня конкурентоспособности в мировой экономике (А. Архипов, Б. Михайлов, А. Городецкий, А. Илларионов и др.)

Рассматривая различные подходы к изученной категории экономики, можно констатировать следующее: экономическая безопасность должна помочь нейтрализовать различные угрозы в экономической сфере, обеспечить стабильность и устойчивое развитие страны, сформировать конкурентоспособность экономической системы, что позволяет экономического сотрудничества с другими государствами.

Изложение основного материала. Первоначально безопасность была физической защитой территории. Однако если обратиться к периоду средневековья, мы можем видеть, что терминов «экономическая безопасность» и «национальная безопасность» не существует, хотя правители думали о том, как обеспечить процветание и безопасность

своей страны и ее территории. В основном безопасность была организована путем ограничения импорта и закрытия экономики. С развитием цивилизации невозможно ограничить развитие мировых экономических отношений. Движущей силой развития в этом направлении является международное разделение труда, но эти современные инновации стали катализатором национальной экономической безопасности. Экономическая безопасность завоевала популярность во время Великой депрессии. В 1934 году президент США Ф. Рузвельт организовал Федеральную комиссию по экономической безопасности, в соответствии с его указом комитет не является отдельной экономической категорией, его основной деятельностью является обеспечение личной экономической безопасности и борьба с безработицей [3, с. 55].

Термин «экономическая безопасность» имеет несколько интерпретаций, но все ученые согласны с тем, что эта концепция связана с «национальной безопасностью», эти категории взаимосвязаны.

Национальную безопасность можно охарактеризовать как государственную стратегию, направленную на защиту отдельных лиц, стран и обществ от внутренних и внешних угроз, как это определено в Стратегии национальной безопасности России, которая определяет защиту общества, отдельные лица и страны от внутренних и внешних угроз [2]. Национальная безопасность организована на уровне страны, которая не посягает на суверенитет страны, независимость и территориальную целостность и обеспечивает безопасность: окружающей среде, общественности, экономике и государству. Поэтому защита общества от внутренних и внешних угроз, интересов отдельных лиц и стран является национальной безопасностью [1].

Структурно экономическая безопасность страны включает в себя различные области, которые дополняют друг друга: общество, национальная оборона, окружающая среда, национальная оборона и политическая безопасность. Основой всех этих видов безопасности является именно экономическая безопасность. Если экономика не работает, социальные, политические, военные и информационные сферы не будут существовать. Экономическая безопасность также зависит от уровня развития экономики и производства, наличия квалифицированной рабочей силы и уровня развития инфраструктуры.

Национальная безопасность организуется на уровне страны с исключением посягательств на территориальную целостность, суверенитет страны и независимость с обеспечением ее безопасности: экономической, национальной, экологической и общественной. Поэтому защита общества от внутренних и внешних угроз интересов отдельных лиц и стран является национальной безопасностью [1]. Структурно экономическая безопасность страны включает в себя разные направления, которые взаимодополняют: социальную, политическую, экологическую и технологическую безопасность. Экономическая безопасность также зависит от уровня развития инфраструктуры, наличия квалифицированной рабочей силы и развития производства и экономики.

В. К. Сенчагов придерживался общности определения «экономической безопасности» в своей работе. Вот несколько примеров:

1. Экономическая безопасность государства — это состояние экономической системы, которая способна достигать своих целей и обладает количественными и качественными характеристиками [5, с. 98.]

2. Экономическая безопасность — это категория в сфере экономики, характеризующая состояние, которое обеспечивает устойчивый экономический рост, отвечает общественным потребностям и защищает интересы на национальном и международном уровне. Экономическая безопасность является одним из компонентов и основой национальной безопасности [4, с. 22.]

3. Безопасность в экономической сфере представляет собой функционирующий режим сообщества и человечества в целом, гарантируя независимость и неуязвимость интересов от угроз [5, с. 11].

Большое значение при изучении взаимосвязей являются критерии рассматриваемых категорий. При определении критериев необходимо:

В первую очередь обратить внимание на способность экономики работать в расширенном режиме производства. Это относится к необходимости развития производства и промышленности.

Во-вторых, на уровень жизни населения, а также по возможности его сохранения. Невозможно допустить, чтобы показатели были выше уровня бедности, дифференциации собственности населения и безработицы [3, с. 57].

В-третьих, обратить внимание на стабильность финансовой системы, которая определяет уровень бюджетного дефицита, стабильность банковской системы, стабильность цен и национальной валюты, развитие финансового рынка и развитие рынка ценных бумаг.

В-четвертых, критерием экономической безопасности является рациональная структура внешней торговли. Внешнеэкономическая политика предполагает удовлетворение и защиту отечественных производителей на внутреннем рынке с использованием защитных мер.

Субъектом являются функциональные налоговые, министерства и таможенные службы, страховые компании, фонды и банки. Критерии для рассматриваемых категорий очень важны в исследовании взаимосвязей.

Прежде всего нужно обратить внимание на способность экономики работать в расширенном режиме производства.

Во-вторых, нужно обратить внимание на стабильность финансовой системы, которая определяет уровень бюджетного дефицита, постоянство и ценовую стабильность банковской системы, развитие рынка ценных бумаг и развитие финансового рынка.

В-третьих, уровень жизни населения и возможность защиты. Нельзя допустить, чтобы показатели превышали уровень бедности и безработицы [3, с. 57].

В-четвертых, критерием экономической безопасности является структура внешней торговли. Внешнеэкономическая политика предполагает использование защитных мер для удовлетворения и защиты отечественных производителей на внутреннем рынке.

Вывод. Можно сделать вывод, что представленные в тезисе материалы позволяют нам сказать, что экономическая безопасность является важным компонентом национальной безопасности, и которая влияет на ее систему. Необходимо обеспечить экономическую безопасность в процессе глобализации и интеграции и необходимость обеспечения экономической конкурентоспособности страны. Это одно из основных направлений государственной политики.

Список литературы

1. Федеральный закон от 12.28.2010 № 390-ФЗ (ред. от 05.10.2015) «О безопасности» [Текст] // СЗ РФ. 2011. № 1. ст. 2.

2. Указ Президента РФ от 31.12.2015 № 683 «О стратегии национальной безопасности Российской Федерации» [Текст] // СЗ РФ. 2016. № 1 (часть II). ст. 212.

3. Климонова А. Н. Основные подходы к изучению понятий «экономическая безопасность» и «экономическая безопасность государства» [Текст] / А. Н. Климонова // Социально-экономические явления и процессы — 2014. № 8. Т. 9. С. 55–57.

4. Сенчагов В. К. Экономическая безопасность России: учебник [Текст] / В. К. Сенчагов— М.: Дело, 2005. 896 с.

5. Сенчагов В. К. О сущности и основах стратегии экономической безопасности России [Текст] / В. К. Сенчагов // Вопросы экономики. 1995. № 1. Р. 98

Борисов С.Ю.
студент 2 курса

профессиональное обучение (экономика и управление)

Вавулин Л.С.

Ст. преподаватель кафедры экономики и управления персоналом
ГОУ ВПО Луганской Народной Республики «ЛНУ имени Т. Шевченко»
г. Луганск

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТОРГОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

В данных тезисах рассматривается проблема адаптации компаний в сфере продаж к постоянно меняющимся условиям экономической и социальной среды. Целью является поиск психологических коррелятов профессиональной компетентности продавцов.

Ключевые слова: NPS, Я–концепция, инвестиционная политика, качество персонала, психологические критерии.

Постановка проблемы. Успех компании, производящей товары или услуги, зависит от характеристик трех компонентов: маркетинговой политики, инвестиционной программы и «качества» персонала. Хотя каждому из этих компонентов посвящено большое количество работ, проблема адаптации компаний, особенно в сфере продаж, к резко и постоянно меняющимся условиям экономической и социальной среды остается нерешенной. Качество торговли (обслуживания) — уровень соответствия показателей культуры предъявляемым требованиям и стандартам. Соответственно, показатель качества — это экспертно-оцененный показатель культуры [1].

Анализ последних публикаций. Проблематику психологических критериев качества обслуживания в торговых организациях рассматривал Ш. А. Салиев. В своей работе Ш. А. Салиев [3] представляет оценку качества обслуживания только на основе двух показателей: коэффициента завершенности покупки и времени на совершение покупки. С методикой данного автора можно не согласиться, т. к. потребитель готов совершать покупки и при неудовлетворительном уровне обслуживания. А время обслуживания зависит от количества приобретаемого товара и от самой специфики магазина.

Изложение основного материала. Возникшая в 1950–х годах идея о том, что успешный бизнес связан с лучшей удовлетворенностью клиентов, теперь становится общим подходом к ведению бизнеса, несмотря на то, что профессионалы под «маркетингом» понимают каждый свое. В целом существует два набора маркетинговых мер, требующих инвестиций в компанию:

- сохранение постоянного (существующего);
- привлечение новых (перспективных) клиентов.

В то же время все руководители организаций понимают, что окупаемость этих инвестиций строго связана с качеством обслуживания, которое традиционно включает в себя два параметра — «технический», определяемый полнотой решения проблемы клиента и «обслуживание», которое лежит в основе его удовлетворения полученной услугой или продуктом. Покупатели предпочитают посещать магазины, которые предоставляют ему самый широкий ассортимент продуктов, расположенные по пути движения потребительских потоков. Пищевые продукты обычно покупаются по дороге домой. Это обстоятельство следует учитывать при определении ассортимента в магазинах различной специализации. От стабильности и полноты ассортимента во многом зависит время, затраченное покупателем на покупку необходимых товаров. Полнота и стабильность диапазона способствуют популярности магазина, росту продаж, валовым доходам и прибыли. Основными требованиями рациональной технологии торговых услуг

являются: своевременность принятия товаров, тщательная подготовка к продаже, рациональность размещения в соответствии с характеристиками товаров, пополнение запасов в соответствии с потребительским спросом, соблюдение условий хранения и продажи товаров, организация доставки товара покупателю. Чем шире ассортимент, тем больше времени требуется для ознакомления и выбора продукта. Однако, поскольку изучение технических средств рекламы и организационных форм отображения товаров, а также улучшение качества консультаций, время, затрачиваемое на выбор товаров, уменьшается. Много конфликтных ситуаций возникает из-за длительного пребывания клиентов в очередях. Исследования показывают, что люди, которые находятся в очередях более пяти минут, становятся раздражительными, а те, кому не хватает времени, покидают магазин, не делая необходимой покупки. В результате покупатель теряет время, что снижает прибыльность магазина. Спрос на качественное обслуживание клиентов постоянно растет. Покупатели предпочитают делать покупки в приятной, спокойной и беззаботной атмосфере и не имеют времени для длительных поисков товаров. Высокий уровень обслуживания торговых предприятий позволяет им достичь устойчивых конкурентных преимуществ. Высококачественное обслуживание позволяет увеличить количество постоянных клиентов, когда потребители становятся постоянными посетителями магазина, что положительно влияет на имидж компании. Если мы посмотрим на долгосрочную перспективу, высокий уровень обслуживания неожиданно превратится в снижение стоимости магазина. Таким образом, по данным Института потребительских услуг, приобретение нового покупателя в пять раз дороже, чем повторный бизнес с постоянными клиентами, т. е. удовлетворение потребностей постоянных клиентов, увеличение продаж лояльных клиентов требует значительно меньших затрат, чем привлечение потенциальных клиентов. Фактическое качество услуг со стороны сотрудников магазина оказывает решающее влияние на восприятие клиентами уровня обслуживания.

Во многих ситуациях клиентам не нужны услуги, предлагаемые магазином. Они решили приобрести определенный предмет, и их единственной целью было быстро найти нужный продукт и заплатить за него. В таких случаях магазин должен обеспечить покупателя доступом к план-схеме торговых этажей, чтобы «целеустремленный» потребитель устанавливал путь к необходимым департаментам, информации и сокращал время проверки.

Основные положения управления качеством относятся к сфере промышленного производства. Однако особенности услуг и особенности деятельности сервисных организаций, в том числе розничных торговцев, лежат в основе разработанного подхода, который подчеркивает качество управления услугами в сфере, не связанной с управлением материальными продуктами [1]:

- потребителям труднее определить качество услуг, чем качество товаров;
- оценка качества услуги происходит как на основании результата, так и процесса предоставления услуги.

Результаты опросов показывают, что 90 % клиентов рекомендуют услуги и продукты организации, если только ее сотрудники смогли вызвать положительные чувства в процессе сотрудничества [4]. Целью работы являлось найти психологические корреляции профессиональной компетентности продавцов торговой сети в продаже мобильных товаров и услуг. NPS (NetPromotersScore), предложенный Ф. Рейшем (2006), был выбран в качестве показателя компетентности. Общее количество выборки — 119, из которых 73 женщины, 46 мужчин. Для определения психологических критериев профессиональной компетентности продавцов были выбраны методы диагностики:

- самооценка;
- мотивационная сфера;
- типологические черты характера;
- субъективный образ профессионального успеха.

Во-первых, уровень качества обслуживания NPS связан с серьезностью следующих качеств, отражающих способность адаптироваться к потребностям покупателя и действовать в его интересах: экстраверсия, чувствительность, гибкость, отзывчивость, субъективная оценка успеха деятельности как рациональная и изменяющаяся, а во-вторых, компетентные и некомпетентные продавцы отличаются своей мотивацией: первые ориентированы на действия (они принимают активное отношение к клиенту, понимая, что это будет зависеть от их поведения, будет ли он удовлетворен после посещения магазина), а второй — будущим (в процессе общения с клиентом они скорее думают о выгодах, которые могут быть получены от данного покупателя, а не о том, как наилучшим образом удовлетворить его потребности). Корреляционный анализ взаимосвязи NPS с показателями методов для всего образца показал, что уровень высокого качества обслуживания действительно связан ($p=0,01$) с отзывчивостью, доверительностью, соответствием. Факторный анализ показателей методов, связанных с NPS, полученных на выборке наиболее компетентных поставщиков ($N=28$), описывающий около 60 % общей дисперсии данных, позволил мне определить два психологических критерия для их профессиональной компетентности: ориентированность на клиента и на действие.

Вывод. Стандартизация процедур оценки работников торговых организаций предполагает их адаптацию к бизнес-целям с учетом потребностей организации, актуальность ценностей профессионалов и организаций друг для друга. Практическая ценность этой работы заключается в том, чтобы выделить частные показатели компетенций, которые определяют потенциал кандидатов для обеспечения качественного обслуживания клиентов в торговых точках.

Список литературы:

1. Проблемы повышения качества обслуживания в торговых организациях / Нацыпаева Елена Анатольевна, Давыдов Эмиль Рушанович / 2016.
2. Социально-экономические аспекты оценки качества торгового обслуживания / Лексакова.О.В. / 2012.
3. Жилина Е. В., Тимирьянова В. М. Качество и культура обслуживания как фактор конкурентоспособности / Е. В. Жилина // «Молодой ученый» (№ 9 (89), май-1 2015 г.) — С. 734–738.
4. Зажогина О. Н. Методический подход к оценке качества торгового обслуживания с позиции покупателя (в сфере розничной торговли) / О. Н. Зажогина // Управление экономическими системами. Электронный научный журнал. Отраслевая экономика | (56).УЭКС, 8/2013 г.