

2. Офіційний веб-сайт Асоціації франчайзингу України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.franchising.org.ua/>

3. Офіційний веб-сайт туристичної компанії «TUI Ukraine» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://agent.tui.ua/Franchaizing/Terms-of-franchising/>

4. Офіційний веб-сайт туристичної компанії «Поїхали з нами» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.poehalisnami.ua/>

## **БЕНЧМАКІНГ ПРОЦЕСІВ З УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ**

*Пічко Н. А., студент*

*Науковий керівник: Гладка О. І., к.е.н., асистент*

*Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Однією з головних умов ефективного функціонування підприємств у ринкових умовах є постійний пошук шляхів та резервів підвищення прибутковості та конкурентоспроможності їх діяльності. Одним з найновіших та найсучасніших підходів до визначення конкурентоспроможності підприємства є метод бенчмаркінгу, який успішно використовують у практичній діяльності більшість зарубіжних та вітчизняних підприємств.

Бенчмаркінг бізнес-процесів – це процес систематичного порівняння бізнес – процесів підприємства, з урахуванням вимог споживачів, з бізнес – процесами прямих конкурентів (які є лідерами в галузі або еталонними моделями бізнес – процесів аналізованого підприємства), для забезпечення поліпшення основних характеристик (показників) їх функціонування та підвищення ефективності діяльності підприємства в цілому [1].

Значне місце в діяльності підприємства займають людські ресурси, тому важливо приділяти увагу саме процесам з управління персоналом. Бенчмаркінг в області управління персоналом може стати корисним інструментом для підвищення ефективності діяльності підприємства, що пов'язана з забезпечення себе необхідним персоналом .

Таким чином, бенчмаркінг процесів з управління персоналом можна трактувати як процес систематичного порівняння окремих важливих функціональних напрямків діяльності підприємства, з урахуванням вимог персоналу, власних результатів діяльності з управління персоналом з результатами конкурентів.

Головна перевага даного дослідження складається з того, що воно дозволяє дослідити результати в достатньо вузькій сфері – управління людськими ресурсами. В першу чергу це дослідження ключових показників ефективності діяльності служби управління персоналом за основними функціональними напрямками (процесами), такими як: оцінка персоналу, навчання і розвиток персоналу, пошук та підбір персоналу, мотивація та стимулювання праці.

На сьогодні використовують багату кількість показників для оцінки того чи іншого напрямку [2, 3]. Але для виділених функціональних напрямків діяльності (процесів), для проведення бенчмаркінгу слід використовувати такі найважливіші показники:

- в області оцінки персоналу: відсоток працівників, що регулярно отримували оцінку своєї компетентності; відсоток працівників, що регулярно отримували оцінку результатів своєї роботи; відсоток працівників, що змінили свою посаду по результатам оцінки;

- в області навчання і розвитку персоналу: відсоток працівників, пройшовши навчання на протязі року; кількість годин навчання на одного працівника; відсоток обов'язкового навчання; відсоток програм навчання та підвищення кваліфікації, спланованих за результатами оцінки; вартість години додаткового навчання співробітників;

- в області пошук та підбору персоналу: рух персоналу (відсоток загальної кількості звільнень і переміщень від загальної чисельності); плинність кадрів (відсоток, що звільнились за власним бажанням від загальної чисельності); плинність серед працівників протягом першого року роботи; відсоток звільнених, по незалежним від волі сторін причинам тощо;

- в області мотивації і стимулювання: взаємозв'язок винагороди з результатами діяльності; задоволеність працівників (доля постійних виплат, залежність росту доходів від росту продуктивності, показник плинності кадрів); привабливість пропозиції на ринку.

Таким чином бенчмаркінг процесів управління персоналом дає змогу наглядно порівняти свої показники з показниками передових підприємств у галузі. Бенчмаркінг корисний для використання в практиці як для менеджерів з персоналу так і для керівників різного рівня, які отримують інформацію про основні показники діяльності підприємства з управління персоналом, що дає змогу зрозуміти причини існуючих кадрових проблем (наприклад, низький рівень задоволеності персоналу, висока плинність кадрів тощо).

### **Література.**

1. Сукач Ю.А., Пичко Н.А. Сущность понятия «бенчмаркинг бизнес-процессов» / Ю.О. Сукач, Н.А. Пичко // Теория и практика трансформационных процессов в экономике регионов отраслей и предприятий: материалы 4 Международной научно-практической конференции, 2014.-Ч.1-С. 230-234

2. Веснин, В.Р. Управление персоналом. Теория и практика: учебник /В.Р. Веснин. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2011. – 688 с.

3. Митрофанова Е.А. Управление персоналом:теорія и практика: учебно-практическое пособие / под.ред. А.Я. Кибанова. – Москва:Проспект,2012.-72 с.

## **АНАЛІЗ ПІДХОДІВ ДО ВИЗНАЧЕННЯ СУТНОСТІ ПОНЯТТЯ «ЯКІСТЬ»**

*Пономарцев О. І., студент*

*Науковий керівник: Гладкова А. Е., асистент*

*Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Проблема якості сьогодні – це важливий фактор підвищення рівня життя суспільства, його соціальної, екологічної та економічної безпеки. Адже якість в