

## МОНІТОРИНГ ПОПИТУ ТА ПРОПОЗИЦІЙ НА РИНКУ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРСЬКИХ ПОСАД У М. ХАРКІВ

*Мар'янська С-В.В., Кайдалова А.В.\**

\*доцент кафедри менеджменту та адміністрування, к.ф.н.

напряму підготовки «Менеджмент», 4 курс

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Теорія ринкової економіки розглядає ринок праці в системі ринкових економічних ресурсів. Разом з тим необхідно враховувати, що праця володіє істотними відмінностями від інших економічних ресурсів. Це обумовлено психологічними, соціальними і політичними аспектами трудової діяльності, які зумовлюють особливу роль ринку праці в системі соціальних відносин і особливу увагу, яка приділяється йому з боку держави.

Ринок праці передусім є механізмом узгодження інтересів осіб, що працюють за наймом, та роботодавців. Крім того, на ринку праці проявляються інтереси держави, обумовлені необхідністю управління соціальними відносинами. В даний час на ринку праці спостерігається підвищена потреба у фахівцях з управління організацією – професійних менеджерах.

Керівники частіше за все з'являються із внутрішніх ресурсів, а лінійні співробітники набираються за допомогою зовнішніх джерел (у мережі Інтернет через спеціалізовані чати і форуми; друг оголошень про вакансії в непрофільних газетах безкоштовного розповсюдження, пошук у ВНЗ, на біржі праці, за рекомендаціями співробітників тощо). Визначені джерела пошуку персоналу наведено у табл. 1.

Подальшим кроком наших досліджень стало моніторинг попиту та пропозицій на ринку праці менеджерських посад. Для досліджень було обрано зовнішні джерела, а саме Інтернет-сайти з пошуку роботи м. Харкові. Для моніторингу було визначено п'ять Інтернет-джерел. В ході моніторингу було визначено 10 найбільш поширених менеджерських посад.

Результати досліджень представлено у табл. 2.

Таблиця 1

Порівняльний аналіз зовнішніх та внутрішніх джерел пошуку персоналу

	<b>Позитивні ознаки</b>	<b>Недоліки</b>
Зовнішні джерела	Широкі можливості підбору; Не відволікаються фахівці з інших відділів організації.	Високі витрати на залучення персоналу; Достатні витрати на професійну та соціальну адаптацію; можливість широкого напливу претендентів, більшість з яких не будуть відповідати необхідним вимогам
Внутрішні джерела	Низькі витрати на залучення персоналу; можливість росту персоналу; підвищення мотивації; незначні витрати на адаптацію.	Обмежені можливості вибору; ризики виникнення напруги в колективі; ризик встановлення негативних неформальних стосунків у колективі.

Таблиця 2

Результати досліджень попиту та пропозицій на ринку праці  
менеджерських посад

Сайт	Вакансія/резюме									
	1*	2*	3*	4*	5*	6*	7*	8*	9*	10*
<a href="http://www.rabota.kharkov.ua">http://www.rabota.kharkov.ua</a>	310/1794	25/1702	93/409	27/269	13/109	13/182	10/67	11/109	15/14	15/184
<a href="http://www.work.ua">http://www.work.ua</a>	332/2871	52/3590	16/212	25/171	12/54	22/237	326/834	5/82	2/2	0/0
<a href="http://rabota.ua">http://rabota.ua</a>	546/395	63/176	17/110	20/64	7/35	25/35	548/395	6/11	8/1	0/3
<a href="http://job.ukr.net/city/kharkov">http://job.ukr.net/city/kharkov</a>	43/725	5/743	3/209	0/109	1/72	3/110	0/15	0/52	3/8	0/0
<a href="http://www.trud.ua/kharkov.html">http://www.trud.ua/kharkov.html</a>	441/177	61/114	23/14	358/154	36/8	4/0	0/2	0/0	0/0	0/0

- 1\* Менеджер з продажу
- 2\* Менеджер з адміністративної діяльності
- 3\* Менеджер з персоналу
- 4\* Менеджер з постачання
- 5\* Менеджер з реклами
- 6\* Менеджер з туризму
- 7\* Менеджер із збуту
- 8\* Менеджер із зв'язками з громадськістю
- 9\* Менеджер із страхування
- 10\* Менеджер у готельному господарстві

Із результатів досліджень можна дійти висновку, що попит значно перевищує пропозицію. Це можна побачити майже по всій таблиці результатів досліджень, що резюмує набагато більше, ніж вакансій.

Також можна зробити висновок, що не всі менеджерські посади затребувані однаково. Наприклад, такі як: менеджер з продажу, менеджер з адміністративної діяльності, менеджер з персоналу, менеджер з реклами – на ці посади, як велика пропозиція, так і попит. А наприклад, менеджер у готельному господарстві, менеджер із страхування, менеджер із зв'язками з громадськістю – ці посади, не є затребувані на ринку праці менеджерів у м. Харків.

## **ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РОЗДРІБНІЙ ТОРГІВЛІ**

*Мирошниченко Ю.В. \*, Лавров А.Є.*

\*доцент кафедри менеджменту, к.т.н.

спеціальність «Менеджмент і адміністрування», 6 курс  
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ

В умовах глобалізації економіки зростає конкуренція на ринку товарів та послуг. Одним з основних напрямків отримання конкурентної переваги торговельного підприємства є якість обслуговування споживачів

Підвищення рівня якості обслуговування та лояльності споживачів стає одним з основних чинників підвищення результатів господарської діяльності торговельних підприємств.

Чисельні дослідження показали, що для залучення нових споживачів потрібно в 4 рази більше коштів, ніж на утримання існуючих.

Таким чином, в сучасних умовах функціонування вітчизняної економіки, проблема управління якістю обслуговування є актуальною.

Складність управління якістю обслуговування обумовлена специфічними особливостями послуг до головних з яких можна віднести [1]: