УДК 65

САВЧЕНКО О.І., ТИМЧЕНКО С.М.

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТОЗДАТНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ ЯК ОСНОВА ДЛЯ ПОБУДОВИ КОНКУРЕТНОГО ПІДПРИЄМТСВА У СУЧАСНИХ СВІТОВИХ УМОВАХ

Зміни, які відбулись в бізнес-середовищі, з точки зору економіки, а також особливі елементи політики реагування уряду на пандемію Covid-19 ще раз підкреслили, що за останні декілька десятків років однією з головних цінностей будь-якої сучасної організації став персонал. Особливо його знання, навички, вміння в умовах невизначенності. Зміни є частиною нашого життя, вони відбуваються в науці, в техніці, технологіях та в інших сферах. Інформація, яка була актуальна сьогодні, завтра може вже застаріти.

Ключові слова: персонал, конкурентоздатність, світові умови.

Произошедшие в бизнес-среде изменения с точки зрения экономики, а также особые элементы политики реагирования правительства на пандемию Covid-19 еще раз подчеркнули, что за последние несколько десятков лет одной из главных ценностей любой современной организации стал персонал. Особенно его знания, навыки, умения в условиях неопределенности. Изменения являются частью нашей жизни, они происходят в науке, технике, технологиях и других сферах. Информация, которая была актуальна сегодня, завтра может устареть.

Ключевые слова: персонал, конкурентоспособность, мировые условия.

The changes in the business environment from an economic point of view, as well as specific elements of the government's policy response to the Covid-19 pandemic, have reiterated that staffing has become one of the core values of any modern organization over the past few decades. Especially his knowledge, skills, abilities in conditions of uncertainty. Change is a part of our lives, it happens in science, technology, technology and other areas. The information that was relevant today may become obsolete tomorrow.

Key words: personnel, competitiveness, world conditions.

Постановка проблеми. Зміни, які відбулись в бізнес-середовищі, з точки зору економіки, а також особливі елементи політики реагування уряду на пандемію Covid-19 ще раз підкреслили, що за останні декілька десятків років однією з головних цінностей будь-якої сучасної організації став персонал. Особливо його знання, навички, вміння в умовах невизначенності. Зміни є частиною нашого життя, вони відбуваються в науці, в техніці, технологіях та в інших сферах. Інформація, яка була актуальна сьогодні, завтра може вже застаріти.

Виклад основного матеріалу. Пандемія Covid-19 спричинила серйозні зрушення в роботі та стані галузей в економіці України, включаючи негайний вплив на робочу силу. Економічні втрати економіки отримали всі країни світу. У таких умовах поєднані епідеміологічні та економічні заходи уряду, бізнесу та широкої громадськості відіграли значну роль у здоров'ї та забезпеченні населення, підтримуючи життєздатність економіки, незважаючи на карантин та кризу, яку він спричинив. Реакція політики на проблеми з робочою силою включала швидке призначення працівників основних служб, спонсоровану урядом схему субсидування заробітної плати та сприяння дистанційній роботі та цифровій торгівлі, що дозволило безперебійну роботу багатьом підприємствам та державним установам. Тому тема розвитку та забезпечення конкурентоспроможності персоналу є

© Савченко О.І., Тимченко С.М., 2021.

актуальною. У той же час, одним з визначень конкурентоздатності працівника стає його рівень та вміння оволодіти найсучаснішою інформацією.

Мета статті полягає в теоретичному огляді та аналізі стану системи управління розвитком персоналу, його конкурентоздатності на базі статистичної звітності ПАТ «Укрпошта».

Відповідно до мети дослідження, аналізуємо визначення конкурентоспроможності персоналу, і зазначаємо, що це реальна і потенційна його здатність, ділова та професійна компетентність, ініціативність, винахідливість, почуття відповідальності, які є істотною відмінністю від інших працівників і дозволяють витримувати конкуренцію на ринку [1].

На думку Брусєнцевої О. А. конкурентоспроможність персоналу забезпечується не лише за рахунок вмілого використання індивідуальних конкурентних переваг, але також за рахунок ефективної системи управління персоналом та системи менеджменту підприємства [2].

У той же час Бучинська Т. В. вважає, що для забезпечення конкурентоспроможності персоналу нагальною є потреба у розробці і реалізації заходів, які будуть спрямовані на забезпечення сприятливих умов праці, соціально-економічних умов, трудової та інноваційної активності, що сприятиме зростанню конкретних переваг працівників та ефективному зростанню підприємства загалом. Удосконалення науки, освіти та техніки в державі є запорукою успіху та підвищення конкурентоспроможності персоналу [1].

На нашу думку, конкурентоздатність персоналу має вплив на конкурентоспроможність самого підприємства, оскільки чим краще персонал володіє тими чи іншими навичками та знаннями і чим ефективніше уміє їх застосовувати на практиці, тим більше у підприємства шансів на перемогу у конкурентній боротьбі за збереження своєї частки або за збільшення її на ринку.

За своєю сутністю конкурентоздатність персоналу дуже залежить від його розвитку. Якщо в організації приділяють необхідну увагу вдосконаленню системи управління розвитком працівників, то і частка кваліфікованого персоналу, який буде зацікавлений у подальшому розвитку підприємства, буде тільки зростати.

Не зважаючи на те, що ПАТ Укрпошта понесла збитки у 2020 році через пандемію Covid-19, підприємство все одно продовжує приділяти особливу увагу розвитку персоналу та підвищенню його конкурентоспроможності, інвестувати значні кошти у його навчання та розвиток. Розуміє значимість підвищення кваліфікації працівників для їхньої адаптації до нових технологій, покращення навичок роботи з фізичними і корпоративними клієнтами, а також для успішного впровадження нових послуг і сервісів. Саме тому питання розвитку, навчання і підвищення конкурентоздатності персоналу займає одне з важливих місць у плані розвитку підприємства. Працівник є найголовнішим та дуже цінним активом, що веде ПАТ Укрпошту до успіху та є двигуном розвитку її діяльності.

Підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації проводиться для всіх працівників. З метою навчання та розвитку персоналу підприємства створено і запроваджено різноманітні семінари, майстер-класи. тренінги, вебінари, дистанційні курси.

Тренінги активно застосовуються в практиці розвитку персоналу. Представники дирекцій проходять спеціальні курси підвищення кваліфікаційного рівня з корпоративної комунікації, отримують нові знання та практичні навички роботи зі споживачем, зокрема, створення зони довіри зі споживачем, управління конфліктними ситуаціями, соціально-психологічні аспекти взаємодії з користувачем послуг, побудова ефективних комунікацій у продажах тощо. Після цього вони проводять тренінгові заходи для працівників відділень поштового зв’язку (ВПЗ). Серед них найбільш поширені – Дні якості з елементами тренінгу за темами: «Культура обслуговування споживачів поштових послуг та якість надання послуг», «Переказ коштів поштою», «Виплата пенсій та соціальних допомог»,

«Пересилання простих поштових відправлень та посилок з оголошеною цінністю», «Робота із запереченнями та зверненнями споживачів» [3].

В економічних умовах, які склались, неможливо переоцінити роль дистанційної освіти. Дистанційна освіта – це комплекс освітніх послуг, який функціонує за допомогою засобів обміну навчальною інформацією на відстані.

Дистанційне навчання має ряд переваг: оперативні, інформаційні (освітня інформація, до якої користувач може отримати доступ за допомогою спеціалізованих серверів, інтерактивних веб-каналів або інших засобів Інтернет мережі, є більш доступною), психологічні (більш комфортні, в порівнянні з традиційними, емоційно-психологічні умови для самовираження, усунення психологічних кордонів і проблем), економічні (зменшення витрат на навчання так як виникає можливість уникнути витрат на оренду приміщень, транспортних витрат, скорочення «паперового» діловодства) [4].

З метою забезпечення навчання без відриву від робочого місця працівників й оперативного розповсюдження актуальної інформації та необхідних навчальних матеріалів, організація запровадила дистанційні курси. Такі курси функціонують на основі системи дистанційного навчання «LEARNING Укрпошта». Це база, в якій зосереджена велика кількість дистанційних курсів на різну тематику для працівників «Укрпошти». За допомогою неї співробітники можуть проходити необхідні для них навчальні курси, а після завершення здавати тест на підтвердження отриманих знань.

На даний момент в системі нараховується більше 100 дистанційних навчальних курсів, зокрема «Діалог з клієнтом», «Продажі в сучасних умовах», «Короткий огляд послуг», «Фінансові послуги», «Навчання з питань охорони праці», «Кур'єрська доставка» та багато інших [5].

В таблиці 1 наведено дані аналізу стану розвитку персоналу ПАТ «Укрпошта» на основі звітності [6, 7].

Відзначаємо, що присутні як позитивні моменти (збільшилась кількість працівників, які пройшли підготовку та перепідготовку на робочих місцях), так і певне об'єктивне зменшення активності співробітників.

Таблиця 1 – Аналіз стану розвитку персоналу

Показник	2019	2020	Відхилення	
			абс.	відносне, %
Кількість працівників, які пройшли підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації, чол	36278	32741	-3537	↓9,75
з яких підготовлені, перепідготовлені та навчені новим професіям на робочому місці, чол	3249	5162	1913	58,88
підвищили кваліфікацію та взяли участь в інших заходах з розвитку, чол	33029	27579	-5450	↓16,5
у тому числі посадові особи філій та центрального апарату управління компанії пройшли обов'язкове навчання, чол	1182	1300	118	9,98
працівників підвищили кваліфікацію безоплатно в рамках укладених меморандумів та партнерства у сфері навчання та розвитку персоналу, чол	109	48	-61	↓55,96

Додатковий аналіз інформації про систему розвитку персоналу також показав, що у Головному навчальному центрі «Зелена Буча» у 2020 році у зв'язку з карантинними обмеженнями було проведено 5 тематичних семінарів та семінарів-нарад, тренінгів, у яких взяли участь 157 працівників товариства.

Навчання за проектами (52 198 людино-заходів): «Сільське відділення» – 10 069 людино-заходів, «Нова система мотивації працівників ВПЗ» – 40 019 людино-заходів, «Сільський ТМ» – 1 705 людино-заходів, «KASTA» – 405 людино-заходів.

Загалом відбулося 146 714 аудиторних людино-заходів та 550 348 дистанційних людино-заходів. Тренінги та майстер-класи відбулися за темами: продуктове навчання (з поштових та фінансових послуг), з сервісу, зокрема з управління конфліктами, з продажу, з наставництва, з управлінських навичок. Дистанційне навчання за темами: страхування, приймання платежів, приймання та виплата міжнародних/внутрішніх поштових переказів, міжнародні відправлення EMS, приймання передплати періодичних видань/робота з каталогами, виплата пенсій та соціальних допомог, процедура закриття/відкриття операційного дня у відділенні, фіксація дефектів, запуск ко-брендованих відділень Ukrposhta-Kasta (відділень, які здійснюють безкоштовну доставку з маркетплейсу Kasta), нові вимоги щодо здійснення фінансового моніторингу [7].

Також, Укрпошта віднедавна почала вводити в дію свій проект «Пересувне відділення поштового зв'язку», що розуміє під собою автомобільні відділення, які будуть надавати фінансові, логістичні та поштові послуги жителям сільської місцевості в зазначеному графіку, при цьому постійні листоноші залишаться на своїй посаді в залежності від кількості мешканців населеного пункту та обсягів роботи. Для цього проводяться підготовка та перепідготовка працівників. Персонал навчають оперативно та якісно надавати послуги, консультувати та ознайомлювати сільських мешканців з новою системою надання послуг, що підвищує конкурентоздатність персоналу і одночасно надає значної конкурентної переваги Укрпошті. Адже це великий крок щодо її модернізації та зростання як національної компанії та гідного роботодавця [8].

Висновки. Отже, конкурентоздатність персоналу дійсно відіграє важливу роль для отримання конкурентних переваг підприємством на внутрішньому та зовнішньому ринках. Проведений аналіз даних та інформації про стан системи розвитку та підтримки конкурентоздатності персоналу ПАТ «Укрпошта» свідчить про те, що підприємство з 2019 року почало активно впроваджувати стратегію розвитку персоналу, для того щоб забезпечити собі відповідні конкурентні переваги і стати гідним роботодавцем, та продовжує це досить успішно робити.

Список літератури:

1. Бучинська Т. В. Конкурентоспроможність персоналу як основний чинник підвищення ефективності діяльності підприємства / Т. В. Бучинська // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. – 2016. – Вип. 10(1). – С. 74-77

2. Брусєнцева О.А. Конкурентоспроможність персоналу як складова конкурентоспроможності підприємства / О.А. Брусєнцева // Науковий вісник УМО. Серія: Економіка та управління. – 2017. – Вип. 3

3. Система внутрішнього навчання в Укрпошті є потужним інструментом. URL: https://blogs.korrespondent.net/blog/events/3519098/

4. Поняття дистанційного навчання. URL: https://dn.vippo.org.ua/blog/faq/ponyattya-dystantsiinogo-navchannya/ LEARNING Укрпошта. URL: http://learning.ukrposhta.ua/

5. Звіт про управління АТ «Укрпошта» за 2019 рік. – URL: https://www.ukrposhta.ua/doc/issuer-reporting/zvit_pro_upravlinnia_za_2019_rik.pdf.

6. Звіт про управління АТ «Укрпошта» за 2020 рік. – URL: https://www.ukrposhta.ua/doc/issuer-reporting/zvit_pro_upravlinnia_za_2020_rik.pdf

Пересувні відділення Укрпошти. URL: https://www.ukrposhta.ua/ua/peresuvni-viddilenja

Бібліографічні описи/Библиографические описания/Bibliographic descriptions

Забезпечення конкурентоздатність персоналу як основа для побудови конкуретного підприємтсва у сучасних світових умовах / О.І. Савченко, С.М. Тимченко // Електронная збірка наукових праць «Е-КОНОМІКА». – Х. :НТУ «ХПИ». – 2021. - № 1(5). – С. 26-30

Обеспечение конкурентоспособности персонала как основа для построения конкуретного предприятия в современных мировых условиях / О.И. Савченко, С.М. Тимченко // Электронный сборник научных работ «Е-КОНОМИКА». - Х. : НТУ «ХПИ». - 2021. - № 1(5). - С. 26-30

Ensuring staff competitiveness as a basis for building a competitive enterprise in modern world conditions / O.I. Savchenko, S.M. Timchenko // Electronic collection of scientific papers "E-CONOMICS". – Kharkiv : NTU "KhPI". - 2021. - № 1(5). -P. 26-30

Відомості про авторів / Сведения об авторах / About the Authors

Тимченко Світлана Михайлівна – магістрант, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», e-mail: svetik12111998@gmail.com

Савченко Ольга Ігорівна – к.е.н., професор, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут»

Тимченко Светлана Михайловна – магистрант, Национальный технический университет «Харьковский политехнический институт», e-mail: svetik12111998@gmail.com

Савченко Ольга Игоревна – к.э.н., профессор, Национальный технический университет «Харьковский политехнический институт»

Tymchenko Svitlana Mykhailivna – master's student, National Technical University "Kharkiv Polytechnic Institute", e-mail: svetik12111998@gmail.com

Savchenko Olga Igorivna – Candidate of Economic Sciences, Professor, National Technical University "Kharkiv Polytechnic Institute"

Посилання на статтю / Reference to the journal article:

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТОЗДАТНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ ЯК ОСНОВА ДЛЯ ПОБУДОВИ КОНКУРЕТНОГО ПІДПРИЄМТСВА У СУЧАСНИХ СВІТОВИХ УМОВАХ [Електронний ресурс] / О.І. САВЧЕНКО, С.М. ТИМЧЕНКО // «Е-КОНОМІКА». Електронна збірка наукових праць. – 2021. – № 1 (5). – С. 26-30. – Режим доступу до журн.: http://e-conomics.hpi.kh.ua/index.php/journal/article/view/85