

DOI: 10.5281/zenodo.3805357

UDC: 331:108

JEL: O150, O190, M530

TRADE PERSONNEL COMPETENCIES DEVELOPMENT IN THE CONTEXT OF INTERNATIONAL ISO STANDARDS

РОЗВИТОК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ ТОРГІВЛІ В КОНТЕКСТІ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ ISO

Irena I. Svidruk, Doctor of Economics, Associate Professor
Lviv University of Trade and Economics, Lviv, Ukraine
ORCID: 0000-0002-3099-6449
Email: irena_svidruk@ukr.net

Svetlana V. Leskova
Khmelnyskyi Cooperative Trade and Economic Institute, Khmelnytskyi, Ukraine
ORCID: 0000-0001-5118-6448
Email: leskovalana@ukr.net
Received

Свидрук І.І., Леськова С.В. Розвиток компетентностей персоналу підприємств торгівлі в контексті міжнародних стандартів ISO. Оглядова стаття.

У статті розглянуто вплив економічної глобалізації на систему управління розвитком персоналу вітчизняних торговельних підприємств. Встановлено, що в умовах динамічного конкурентного середовища торгівля постійно змінює стратегію свого розвитку під впливом науково-технічного прогресу та вимогливості споживачів щодо якісного надання послуг. Розглянуто основні підходи до визначення поняття «розвиток персоналу». Визначено чинники успішного розвитку компетентностей персоналу, такі як здібності, навички, знання і мотивація. Встановлено, що в умовах економічної глобалізації працівникам необхідно безперервно розвивати особисті здібності та оновлювати свої знання шляхом навчання протягом життя. Проведено моніторинг досліджень щодо визначення ключових навичок працівників, які проводилися експертами міжнародних та вітчизняних організацій. Показано, що глобальною тенденцією XXI століття є потреба у наявності soft skills, які представляють комплекс неспеціалізованих, міжпрофесійних навичок, що відповідають за високу продуктивність, можливість виконувати нестандартні завдання. Встановлено, що мотивація сприяє появі стійких професійних інтересів, які стимулюють удосконалення здібностей працівників, оволодіння новими знаннями та навичками.

Ключові слова: розвиток персоналу, торговельне підприємство, міжнародні стандарти, компетентності, soft skills.

Svidruk I.I., Leskova S.V. Development of trade personnel competencies in the context of international ISO standards. Review article.

The article reveals the influence of economic globalization on the personnel management system of domestic trade enterprises. It is established that in a dynamic competitive environment, trade constantly changes its development strategy under the influence of scientific and technological progress and consumer demand for quality services. The main approaches to defining the concept of "personnel development" are considered. The factors of staff competencies successful development, such as abilities, skills, knowledge and motivation, are identified. In the context of economic globalization, it has been found that employees need to continuously develop their personal abilities and update their knowledge through lifelong learning. Research was conducted to identify key skills of employees conducted by experts from international and domestic organizations. It is shown that the global trend of the 21st century is the need for soft skills, which represent a complex of non-specialized, interprofessional skills responsible for high productivity, the ability to perform non-standard tasks. It is found that motivation promotes the emergence of stable professional interests, which stimulate the improvement of employees' abilities, mastering new knowledge and skills.

Keywords: personnel development, trading company, international standards, competencies, soft skills.

Місце торгівлі в національній економіці, потенціал її ресурсів, в тому числі людських, а також її вплив на соціально-економічний розвиток країни диктують необхідність глибокого осмислення процесів глобалізації та їх наслідків для економіки України. Глобалізація стала новою тенденцією у розвитку торгівлі. На вітчизняний ринок прийшли транснаціональні компанії, які складають значну конкуренцію українським торговельним підприємствам за рахунок високорозвинених технологій і рівня обслуговування споживачів. З огляду на це, керівникам вітчизняних торговельних підприємств необхідно велику увагу приділяти розвитку компетентностей персоналу, адже саме персонал є основним носієм стандартів якісного обслуговування споживачів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вагомий внесок у дослідження різних аспектів розвитку персоналу зробили зарубіжні і вітчизняні науковці: М. Армстронг, Р. Блейк, В. Веснін, О. Гетьман, О. Грішнова, Л. Гризовська, І. Грузіна, В. Данюк, Д. Джой-Меттьюз, П. Друкер, Т. Збрицька, А. Кібанов, О. Кузьмін, Ю. Палеха, В. Рудьєв, В. Савченко, Н. Том, Б. Трейсі, І. Хентце, П. Шлендер та ін.

Попри значну кількість теоретико-прикладних досліджень невирішеними залишаються питання управління розвитком персоналу на вітчизняних торговельних підприємствах в умовах економічної глобалізації.

Метою статті є дослідження чинників успішного розвитку компетентностей персоналу підприємств торгівлі у контексті міжнародних стандартів ISO.

Виклад основного матеріалу дослідження

Глобалізаційне середовище перетворює торгівлю у складну динамічну систему, яка забезпечує фінансово-економічну стабільність держави. Через торгівлю реалізуються ключові бізнес-процеси, пов'язані з виробництвом і продажем товарів та послуг, їх доведенням до споживача. В умовах динамічного конкурентного середовища торгівля постійно змінює стратегію свого розвитку під впливом науково-технічного прогресу та вимогливості споживачів щодо якісного надання послуг.

В боротьбі за споживача торговельні підприємства європейських країн пропонують не лише широкий асортимент якісних товарів, але й якісне обслуговування споживачів, яке є реальною конкурентною перевагою на сучасному ринку. Вплив глобалізації, інноваційні технології, зміна звичок і вподобань споживачів вимагають динамічних змін і вимог до компетентності торговельного персоналу вітчизняних підприємств.

Процеси глобалізації суттєво впливають на роздрібну торгівлю, адже технологія купівлі-продажу відбувається шляхом безпосередньої фізичної взаємодії споживачів і персоналу. Поява нових пропозицій товарів та послуг на товарному ринку призводить до зміни смаків та звичок споживачів, створює нові споживачькі потреби, які, у свою чергу, призводять до появи нових продуктів та рішень. Відтак, персонал торговельних підприємств є визначальним фактором ефективності роботи підприємства, тому і вимоги до нього мають бути достатньо високими. Працівники мають добре володіти професійними і загальними компетентностями, постійно самоудосконалюватися.

Аналізуючи наукові праці та узагальнюючи точки зору вчених-економістів, які досліджували шляхи побудови ефективної системи управління розвитком персоналу підприємств, можна дійти висновку, що на цей час остаточно не обґрунтовано концептуальні підходи до системи розвитку персоналу у контексті міжнародних стандартів ISO (табл. 1).

Таблиця 1. Наукові погляди, щодо визначення поняття «розвиток персоналу»

Автор	Рік	Трактування поняття «розвиток персоналу»
Т. Норберт [14]	1993	Цілеспрямований комплекс інформаційних, освітніх та прив'язаних до конкретних робочих місць елементів, які сприяють підвищенню кваліфікації працівників даного підприємства у відповідності із завданнями розвитку самого підприємства і потенціалом та нахилами співробітників.
Р. Марр, Г. Шмідт [13]	1997	Процес навчання і підвищення кваліфікації персоналу з метою розвитку інтелектуального потенціалу працівників.
В. Савченко [17]	2002	Системно організований процес безперервного професійного навчання працівників для підготовки їх до виконання нових виробничих функцій, професійно-кваліфікаційного просування, формування резерву кадрів та вдосконалення соціальної структури персоналу.
А. Кібанов [11]	2005	Сукупність організаційно-економічних заходів служби управління персоналом у сфері навчання персоналу організації, його перепідготовки і підвищення кваліфікації.
Д. Джой-Метьюз [9]	2006	Процес удосконалення пов'язаних з виробничою діяльністю знань та умінь із використанням широкого спектру навчальних методів і стратегій.
О. Грішнова [7]	2011	Сукупність усіх організаційно-економічних заходів підприємства у сфері навчання персоналу, його перепідготовки і перекваліфікації.
О. Кузьмін [12]	2011	Сукупність організаційно-економічних заходів структурних підрозділів з управління персоналом у сфері навчання персоналу організації, його перепідготовки і підвищення кваліфікації.
Й. Хентце [18]	2011	Одна з функцій менеджменту, яка спрямована на те, щоб сприяти членам трудового колективу усіх ієрархічних ланок в оволодінні кваліфікацією, необхідною для виконання сучасних і майбутніх професійних вимог.
Ю. Палеха [15]	2012	Набуття працівником нових знань, умінь і навичок, які він використовує чи буде використовувати у своїй професійній діяльності для виконання нових виробничих функцій, завдань чи обов'язків за новою посадою.
В. Рудьєв [16]	2013	Організований процес безперервного навчання працівників для підготовки їх до виконання нових виробничих функцій, професійного просування по службі, формування резерву керівників та вдосконалення соціальної структури персоналу.
О. Гетьман [6]	2016	Каталізатор безперервного організаційного та особистісного росту працівників шляхом удосконалення їх компетенцій, розширення обсягу знань, підвищення компетентності, здатності до навчання, інтересу до змісту праці.

Джерело: складено авторами за матеріалами [6-7, 9, 11-18]

Автори наукових досліджень О. Грішнова, А. Кібанов, О. Кузьмін під розвитком персоналу розуміють сукупність заходів підприємства, спрямованих на навчання, перепідготовку, підвищення кваліфікації працівників. Т. Норберт, Р. Мар і Г. Шмідт розглядають розвиток персоналу з точки зору підвищення кваліфікації. В. Савченко і В. Рувлев визначають, що розвиток персоналу необхідний для формування резерву керівників та удосконалення соціальної структури персоналу. О. Гетьман підкреслює, що розвиток персоналу є каталізатором безперервного організаційного і професійного росту працівників, шляхом удосконалення їх компетенцій. Й. Хентце виокремив розвиток персоналу як окрему функцію менеджменту, спрямовану на сприяння працівникам в оволодінні кваліфікацією, необхідною для виконання професійних вимог.

Спираючись на дослідження вищезазначених науковців, погоджуючись певною мірою з твердженням О.Гетьман щодо удосконалення компетенцій працівників, вважаємо, що розвиток персоналу – це системно організований процес безперервного навчання, спрямований на удосконалення загальних і фахових компетентностей, на основі максимально можливого використання консолідованого потенціалу знань, навичок, здібностей та мотивації працівників.

Авторське визначення поняття «розвиток персоналу» ґрунтується на синергетичному ефекті для працівника, споживача і підприємства. Синергетичний ефект пояснюється отриманням додаткового результату від злагодженої взаємодії усіх елементів системи: персонал підприємства набуває необхідного досвіду, розвиває навички й особисті здібності, стає більш компетентним і конкурентоспроможним на ринку праці; споживач усвідомлює свою цінність для підприємства, має впевненість у тому, що його обслуговує компетентний персонал, готовий допомогти прийняти правильне рішення щодо придбання товарів; підприємство має позитивний імідж, отримує лояльних споживачів і як результат – прибуток.

Процеси глобалізації мають значний вплив на розвиток внутрішньої торгівлі України через розвиток українських та закордонних торговельних мереж, що відповідає сучасним загальносвітовим тенденціям розвитку торгівлі.

У ХХІ столітті для торговельних підприємств є надзвичайно актуальним завданням вибудувати таку ефективну систему управління розвитком персоналу, яка б не лише випереджально адаптувала персонал до змін ринкових умов, а й безперервно удосконалювала професійні і загальні компетентності персоналу. Таким чином, виникає необхідність дослідження чинників успішного розвитку компетентностей персоналу підприємств торгівлі у контексті міжнародних стандартів ISO.

Міжнародні стандарти ISO визначають, що компетентність – це використання у діяльності знань, навичок і особистих здібностей. Відповідно до цього визначення чинниками успішного розвитку компетентностей персоналу є здібності, навички, знання працівника, які ґрунтуються на мотивації (рис. 1).

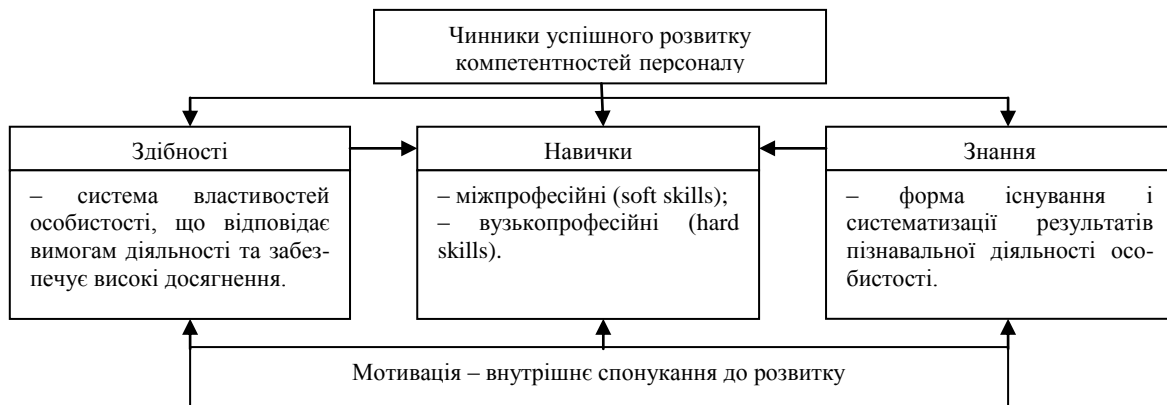


Рис. 1. Чинники успішного розвитку компетентностей персоналу
Джерело: складено авторами за матеріалами [1; 2; 3; 4]

На думку Завіновської Г.Т. успішний розвиток персоналу залежить від трьох факторів: знань, як основи для розвитку здібностей працівників; можливостей як умов для використання отриманих знань; поведінки працівника в колективі, вміння встановлювати міжособистісні та неформальні комунікації. Кузьмін О.Є. також вважає, що для успішного розвитку працівнику необхідні знання – підґрунтя для розкриття потенціалу, можливості – умови для розширення і використання знань, а також поведінка, яка підтверджує, що працівник вмотивований до розвитку. Гризовська Л.О. стверджує, що одним із основних напрямів розвитку персоналу є організація взаємопов'язаних процесів розвитку конкурентоспроможних особистісних здібностей працівників. А. Юдіна констатує, що ефективність діяльності підприємства визначається за рівнем розвитку та особистісного потенціалу його персоналу, тому в умовах сучасності важливим аспектом ефективної діяльності персоналу є процес мотивування до успішної роботи, урахування особистісних потреб, характеристики, знання та вміння працівників.

Працівники приходять на підприємство з набором власних цінностей, індивідуальним ставленням до соціальних явищ та діяльності як сформовані особистості, які мають власну позицію, певні цілі та мотиви. Вагомий вплив на розвиток особистості працівника мають особисті здібності, від яких залежить якість виконання діяльності, успішність та рівень досягнень. Існує зв'язок між здібностями працівника і можливістю набуття ним компетентностей. При рівних зовнішніх можливостях реалізація потенціалу здібностей і перетворення їх у компетентності перебуває в залежності від мотивації працівника.

Суттєвими факторами розвитку і реалізації здібностей працівника є стійкі професійні інтереси, які стимулюють оволодіння новими знаннями, прийомами і способами діяльності.

Економічна глобалізація перетворює знання на головний ресурс як інтелектуальну основу управління та функціонування підприємства. Особистісні знання є основним потенціалом для створення системи організаційних знань підприємства. Знання набуваються у процесі розумової діяльності, яка виникає в першу чергу під впливом якісної освіти. У зв'язку з розвитком інновацій, науково-технічним прогресом знання мають здатність швидко знецінюватися (піддаватися моральному зносу). Зростання вимог до рівня компетентності працівників породжує вимогу постійно оновлювати знання шляхом навчання протягом життя.

Без актуальних знань неможлива ефективна діяльність працівника. А знання, які систематично застосовуються працівником у роботі перетворюються в навички – компоненти свідомої діяльності, що виконуються автоматично. Навички включають компетенції, установки, переконання й поведінку, які змінюються у процесі розвитку працівника.

Дослідження щодо визначення ключових навичок працівників, необхідних для підвищення ефективності і продуктивності праці є темою для досліджень учених всього світу (табл. 2).

Таблиця 2. Дослідження експертів світу щодо навичок майбутнього

Оприлюднення досліджень	Дані щодо проведених досліджень
2010 рік	Вашингтон. Світовий банк. Дослідження «Розвиток навичок для кращої зайнятості і вищої продуктивності».
2011 рік	Вашингтон. Світовий банк. Дослідження «Україна – рівний доступ до якісної освіти».
2014 рік	Вашингтон. Світовий банк. Дослідження «Розвиток соціоемоційних навичок протягом усього життя: таксономія «PRACTICE».
2015 рік	Північна Ірландія. Масштабне дослідження «Попит на навички» (визначення потреби у навичках до 2025 року).
2015 рік	Париж. Організація економічної співпраці і розвитку. «Навички для соціальної успішності: сила соціальних та емоційних навичок».
2015 рік	Вашингтон. Світовий банк. Дослідження «Ведення бізнесу 2015: За межами ефективності».
2015 рік	Вашингтон. Світовий банк. Дослідження «Професійні вміння для сучасної України».
2016 рік	Генеральний Директорат Європейської Комісії з питань освіти та культури. Порядок Денний з Навичок (EU Skills Agenda).
2016 рік	Всесвітній економічний форум в Давосі визначили навички, актуальні на ринку праці у 2020 році.
2016 рік	Експертна організація з КСВ та питань співпраці бізнесу й університетів «Центр розвитку КСВ». Дослідження «Навички для розвитку України 2030: погляд бізнесу та освіти».

Джерело: складено авторами за матеріалами [9; 11]

Як бачимо з табл. 2 дослідження щодо навичок працівників проводяться систематично. До прикладу основної тезою у дослідженнях Світового банку «Професійні вміння для сучасної України» є те, що незалежно від професії та галузі, працівники мають володіти передовими когнітивними, соціоемоційними та технічними навичками (рис. 2).

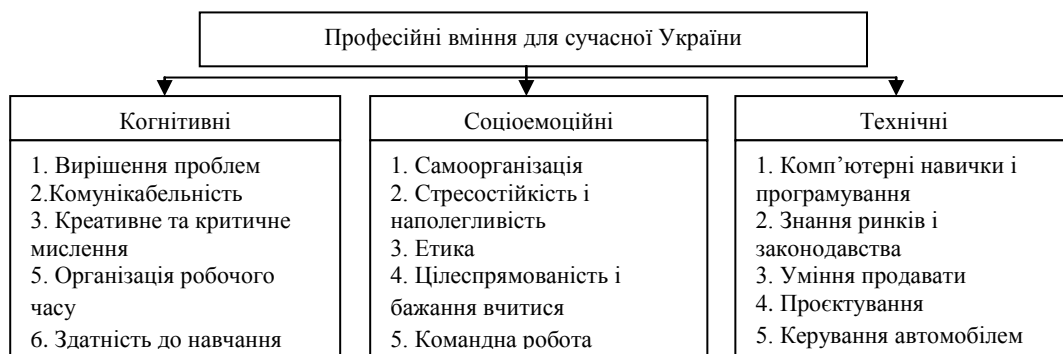


Рис. 2. Основний набір навичок для України

Джерело: складено авторами за матеріалами [9]

Згідно досліджень експертів Всесвітнього економічного форуму в Давосі (2016 р.), а також досліджень Центру розвитку КСВ «Навички для розвитку України 2030: погляд бізнесу та освіти» половина необхідних працівникам навичок стосується комунікативної сфери, інші – здібностей до комплексного вирішення проблем, критичного мислення, креативності, когнітивної гнучкості (табл. 3).

Таблиця 3. ТОП-10 навичок працівників, на думку роботодавців

ТОП-10 навичок 2020 року	Навички для розвитку України 2030: погляд бізнесу та освіти
Комплексне розв'язання проблем	Емоційний інтелект
Критичне мислення	Вміння працювати в команді
Творчі здібності	Рішення комплексних проблем
Уміння керувати людьми	Здатність швидко навчатися
Взаємодія з людьми	Адаптивність/гнучкість
Емоційний інтелект	Аналітичне мислення
Уміння формувати власну думку та приймати рішення	Критичне мислення
Орієнтація на клієнтів	Управління проектами
Уміння вести переговори	Стратегічне мислення
Гнучкість розуму	Ініціативність/управління змінами

Джерело: складено авторами за матеріалами [11]

Глобальною тенденцією XXI століття є потреба у наявності soft skills (м'яких навичок), які представляють комплекс неспеціалізованих, міжпрофесійних навичок, що відповідають за успішну участь у процесі роботи, високу продуктивність, можливість адаптуватися до змін середовища, виконувати нестандартні завдання. Потреба у вузькопрофесійних навичках, так званих hard skills, для якісного виконання обов'язків працівниками представлена співвідношенням до soft skills – 39% та 61% [10].

Успіх процесу розвитку персоналу безпосередньо залежить не лише від здібностей, знань та навичок, але й від вмотивованості працівників. У дослідженнях німецького ученого Ф.Розенштіля розглядається мотивація досягнення як прагнення працівника розвивати особисті здібності в усіх сферах діяльності, чи у тих сферах, де потрібно показати високий результат. Вітчизняні учені акцентують увагу на активній суб'єктивній позиції працівника як значущому факторі розвитку.

Отже, вмотивований персонал, який має здатність застосовувати знання і навички для досягнення очікуваних результатів торговельного підприємства можна назвати компетентним. Проте, вимоги до компетентності є значно ширшими за вимоги до академічної освіти, навчання та досвіду. Вони визначають результати, яких потрібно досягти для конкретної роботи, критерії дієвості та стандарти.

На нашу думку, тісно пов'язаним із поняттям «розвиток компетентностей персоналу» є поняття «якість персоналу». Увага до проблем якості персоналу та його розвитку постійно актуалізується вступом України до членів Світової організації торгівлі.

З метою забезпечення системи якості обслуговування споживачів на роздрібних торговельних підприємствах України управління розвитком персоналу здійснюється через запровадження міжнародних стандартів ISO 9000, які на сьогодні увібрали в себе ефективний, перевірений бізнесом міжнародний досвід щодо створення конкурентоспроможного підприємницького середовища. Принципи управління якістю за міжнародними стандартами узагальнені автором (рис. 2).

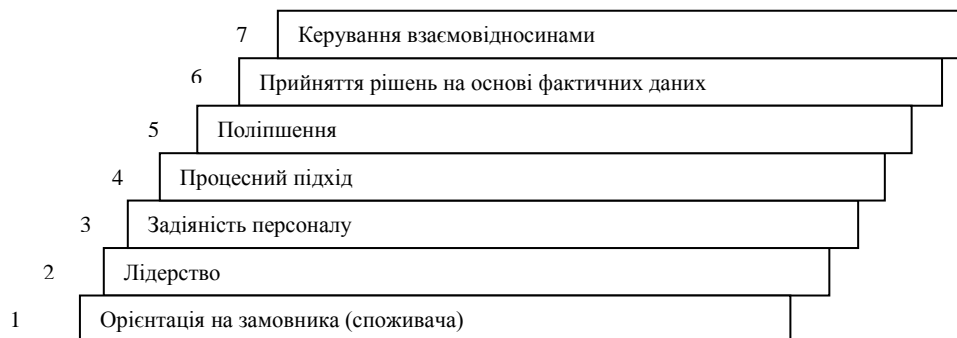


Рис. 2. Принципи управління якістю ISO 9000
Джерело: складено авторами за матеріалами [2]

Згідно тлумачення ДСТУ ISO 9000:2015 працівники становлять суттєво важливий ресурс підприємства, а дієвість підприємства залежить від того, як персонал поводить себе в межах системи, у

якій він працює. Суть принципу «здіяність персоналу» полягає в тому, що компетентний, правомочний та задіяний персонал на всіх рівнях підприємства є суттєво важливим для покращення його спроможності створювати цінність [1].

Щоб результативно та ефективно управляти підприємством, керівництву важливо поважати і залучати персонал на всіх рівнях, що мотивує його до розуміння цілей підприємства, підвищення фахового розвитку, ініціативності та збільшення уваги до спільних цінностей і організаційної культури підприємства.

У ДСТУ ISO 10015:2008 зазначено, що важливим внеском у допомозі підприємству поліпшити свої можливості та досягти своїх цілей у сфері якості, з метою задоволення потреб споживачів, є спланований і систематичний процес навчання персоналу. У стандарті визначено, що навчання персоналу – це процес надання й удосконалення знань, навичок та особистих здібностей працівників.

Запроваджуючи процес навчання персоналу, керівництво має визначити потребу в навчанні, розробити план, організувати забезпечення навчання персоналу й оцінювання його результатів.

ДСТУ ISO 10018:2015 визначає, що від залучення компетентного персоналу та від того, як його представлено й інтегровано на підприємстві залежить загальна дієвість системи управління якістю та її процесів. Для результативного залучення персоналу з необхідною компетентністю вирішальним є визначення, розвиток та оцінювання його знань, навичок, поведінки та необхідних умов роботи.

Згідно тлумачення ДСТУ ISO 10018:2015 здобуття освіти та навчання – це підвищення компетентності, що призводить до збільшення здатності людини створювати цінність для підприємства та споживачів. Успішні підприємства використовують знання та навички свого персоналу таким чином, щоб це створювало цінність для підприємства та споживачів.

Перевагою результативного процесу навчання є підвищення усвідомленості досягнень, задоволеності від роботи та безпечності праці. Це веде до покращення ставлення та підвищення мотивації персоналу.

Поліпшення компетентності працівників призводить до покращення обслуговування споживачів, а для підприємства – підвищення конкурентоспроможності та прибутковості [4].

Отже, розвиток персоналу є багатограним і складним поняттям, що охоплює широке коло взаємопов'язаних економічних, соціальних і психологічних проблем, а управління розвитком персоналу є важливою функцією системи управління персоналом, яка є необхідною умовою забезпечення сталого економічного зростання торговельного підприємства в умовах глобалізації.

Висновки

Сучасний стан розвитку торговельних підприємств України в умовах економічної глобалізації свідчить про те, що розвиток персоналу є невід'ємною частиною розвитку самих підприємств та підвищення якості послуг, які вони надають. У контексті міжнародних стандартів ISO невідкладним завданням підприємств торгівлі є організація процесу безперервного навчання працівників, спрямованого на удосконалення їх загальних і фахових компетентностей. Для успішного розвитку компетентностей персоналу підприємств торгівлі необхідно враховувати такі чинники: здібності, навички, знання працівників, а також їх мотивацію.

Abstract

Globalization has become a new trend in trade development. Transnational companies have come to the domestic market, which compete with Ukrainian trading companies at the expense of highly advanced technologies and level of customer service. Thus, the managers of domestic trade enterprises should pay great attention to the development of staff competencies, as the staff is the main carrier of standards of quality customer service.

The purpose of the article is to investigate the factors of successful development of competences of trade personnel in the context of international ISO standards.

Analyzing the scientific work and generalizing the views of economists who have explored ways to build an effective enterprise personnel management system, we can conclude that the conceptual approaches to the personnel development system in the context of international ISO standards are not substantiated at this time.

Based on the research of scientists we believe that the development of staff is a systematically organized process of continuous learning, aimed at improving general and professional competences, based on the maximum possible use of consolidated potential, potential abilities and motivation of employees.

International ISO standards define that competence is the use of knowledge, skills and personal ability in activity. According to this definition, the factors of successful development of staff competencies are the abilities, skills and knowledge of the employee, which are based on motivation.

The quality of performance, success and level of achievement depends on the employee's abilities.

Effective work of the employee is impossible without actual knowledge. Knowledge that is systematically applied by the employee in the work is transformed into skills – components of conscious activity that are performed automatically. Skills include competencies, attitudes, beliefs, and behaviors that change as the employee develops.

Research on identifying the key skills of employees needed to increase efficiency and productivity is a topic of research for scientists worldwide. According to research by experts at the World Economic Forum in Davos (2016), as well as the CSR Center for Skills for Ukraine's Development 2030: A Business and Education Perspective, half of the skills required for employees relate to the communication field, others to complex problem-solving, critical thinking skills, creativity, cognitive flexibility.

The global trend of the 21st century is the need for soft skills, which represent a complex of non-specialized, interprofessional skills responsible for successful participation in the work process, high productivity, the ability to adapt to environmental changes, perform non-standard tasks.

In our opinion, closely related to the concept of "staff competencies development" is the concept of "quality of staff". In order to ensure the quality of customer service at Ukrainian retailers, personnel development management is implemented through the introduction of international ISO 9000 standards, which today incorporate effective, business-proven international experience in creating a competitive entrepreneurial environment.

According to the interpretation of DSTU ISO 9000: 2015, employees represent a significant resource of the enterprise, and the effectiveness of the enterprise depends on how the staff behaves within the system in which it operates. The essence of the principle of "staff engagement" is that competent, competent and involved staff at all levels of the enterprise is essential to improve its ability to create value.

DSTU ISO 10015: 2008 states that a planned and systematic staff training process is an important contribution to helping an enterprise improve its capabilities and achieve its quality goals in order to meet customer needs. The standard specifies that staff training is the process of providing and improving employees' knowledge, skills and personal abilities.

DSTU ISO 10018: 2015 determines that the overall effectiveness of the quality management system and its processes depends on the involvement of competent staff and how it is presented and integrated at the enterprise. It is crucial to identify, develop, and evaluate their knowledge, skills, behavior, and prerequisites for the effective engagement of staff with the necessary competence.

The current state of Ukrainian commercial enterprises development in the context of economic globalization indicates that the development of personnel is an integral part of the development of the enterprises themselves and the improvement of the quality of services they provide. In the context of international ISO standards, the urgent task of trade enterprises is to organize a process of continuous training for employees aimed at improving their general and professional competences. In order to successfully develop the personnel competencies of the trade enterprises, the following factors must be taken into account: the abilities, skills, knowledge of the employees, as well as their motivation.

Список літератури:

1. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів : ДСТУ ISO 9000:2015. – [Чинний від 2016-07-01]. – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 45 с. – (Національні стандарти України).
2. Системи управління якістю. Вимоги : ДСТУ ISO 9001-2015. – [Чинний від 2016-07-01]. – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 22 с. – (Національні стандарти України).
3. Управління якістю. Наставови щодо навчання персоналу : ДСТУ ISO 10015:2008. – [Чинний від 2009-01-01]. – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2011. – 12 с. – (Національні стандарти України).
4. Управління якістю. Наставови щодо залучення персоналу та його компетентності : ДСТУ ISO 10018:2015. – [Чинний від 2017-01-01]. – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2017. – 19 с. – (Національні стандарти України).
5. Апопій В.В. Глобалізаційні процеси і нові тенденції розвитку внутрішньої торгівлі України / В.В. Апопій, Р.В. Криган, О.Р. Процишин // Торгівля, комерція, підприємництво : збірник наукових праць / – Львів : Львівська комерційна академія, 2014. – Вип. 16. – С. 7-13
6. Гетьман О.О. Розвиток персоналу в забезпеченні безпеки ринку праці / О.О. Гетьман, А.В. Плясун // Економічні науки: Вісник Запорізького національного університету. – 2016. – № 1(29). – С. 97-105.
7. Грішнова О.А. Економіка праці та соціально-трудова відносини: підручник / О.А. Грішнова. – 5-те вид., оновлене. – К.: Знання, 2011. – 390 с.
8. Del Carpio, Ximena, Olga Kupets, Noël Muller, and Anna Olefir. 2017. Skills for a Modern Ukraine. Overview booklet. World Bank, Washington, DC. License: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO.
9. Джой-Меттьюз Д. Развитие человеческих ресурсов / Д. Джой-Меттьюз. – М.: Эксмо-Пресс, – 2006. – 432 с. – С.20.
10. Зінченко А. Г., Саприкіна М.А. Навички для України 2030: погляд бізнесу. / за ред. М.А. Саприкіної. – Н-69.: ТОВ «Видавництво «ЮСТОН», 2016. – 36 с. (ст.13 – навички 2020, ст.16 – навички 2030).
11. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации. Учебник / А.Я. Кибанов – [3-е изд., доп. и перераб.] – М.: ИНФРА-М, 2005. – 638 с. – С. 299.

12. Кузьмін О.С. Управління персоналом: навч.-метод. посібник / О.С.Кузьмін, І.С.Процик, Х.С.Передало, Б.Б.Комарницька; за заг.ред. О.С.Кузьміна. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2011. – 240 с. – С.47-59.
13. Марр Р., Шмідт Г. Управление персоналом в условиях социальной рыночной экономики / Под на-уч. ред. проф., д-ра Р. Марра, д-ра Г. Шмидта. – М.: Изд-во МГУ, 1997. – 480 с.
14. Норберт Т. Развитие персонала как инструмент управления предприятием / Т.Норберт // Проблемы теории и практики управления. – 1993. – № 2. – С. 69-74.
15. Палеха Ю. І. Менеджмент персоналу: навч. посібник. – 2-ге вид., виправлене. – К.: Видавництво Ліра-К. – 2012. – 336 с.
16. Рулев В.А., Гуткевич С.О., Мостенська Т.Л. Управління персоналом: навч. посібник. – К.: Кондор Видавництво, 2013. – 310 с.
17. Савченко В.А. Управління розвитком персоналу: навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2002. – 351 с.
18. Хентце И. Теория управления кадрами в рыночной экономике: [Моногр.] / И. Хентце. – М.: Междунар. отношения, 2011. – 315 с. – С. 243.

References:

1. Quality Management Systems. Osnovni polozhennia ta slovnyk terminiv. (2016). DSTU ISO 9000:2015 from 1st July 2016. Kyiv: Derzhstandart Ukraine [in Ukrainian].
2. Quality Management Systems. Requirements. (2016). DSTU ISO 9001:2015 from 1st July 2016. Kyiv: Derzhstandart Ukraine [in Ukrainian].
3. Quality management. Guidelines for training. (2009). DSTU ISO 10015:2008 from 1st January 2009. Kyiv: Derzhstandart Ukraine [in Ukrainian].
4. Quality management. Guidelines on people involvement and competence. (2017). DSTU ISO 10018:2015 from 1st January 2017. Kyiv: Derzhstandart Ukraine [in Ukrainian].
5. Apopij, V.V., Kryhan, R.V., & Protsyshyn, O.R. (2014). Globalization processes and new tendencies of development of internal trade of Ukraine. *Torhivlia, komertsiiia, pidpriemnytstvo*, 16, 7-13 [in Ukrainian].
6. Hetman, O.O., & Pliasun, A.V. (2016). Personnel development in labor market safety. *Ekonomichni nauky*, 1(29), 97-105 [in Ukrainian].
7. Hrishnova, O.A. (2011). Labor economics and social-labor relations. Kyiv: Znannia [in Ukrainian].
8. Del Tsarpio, Khimena, Olga Kupets, Noiol Muller, & Anna Olefir (2017). Skills for a Modern Ukraine. Overview booklet. World Bank, Washington, DTs. Litsense: Tsreative Tsommons Attribution TsTs BY 3.0 IGO [in English].
9. Dzhoj-Mettiuz, D (2006). Human Resources Development. Moscow: Eksmo-Press [in Russian]
10. Zinchenko, A.H., & Saprykina, M.A. (2016). Skills for Ukraine 2030: A business perspective. Kyiv: TOV «Vydavnytstvo «YuSTON» [in Ukrainian].
11. Kybanov, A.Ya. (2005). Personnel management of the organization. Moscow: YNFRA-M [in Russian].
12. Kuzmin, O.Ye, Protsyk, I.S., Peredalo, Kh.S., & Komarnytska B.B. (2011). Personnel management. Lviv: Vydavnytstvo Lvivskoi politekhniky [in Ukrainian].
13. Marr, R., & Shmidt, H. (1997). Personnel management in a social market economy. Moscow: Yzd-vo MHU [in Russian].
14. Norbert, T. (1993). Personnel development as an enterprise management tool. *Problemy teoryy y praktyky upravleniia*. 2. 69-74 [in Russian].
15. Palekha, Yu. I. (2012). Personnel management. Kyiv: Vydavnytstvo Lira-K [in Ukrainian].
16. Ruliev, V.A., Hutkevych, S.O., & Mostenska, T.L. (2013). Personnel management. Kyiv: Kondor Vydavnytstvo [in Ukrainian].
17. Savchenko, V.A. (2002). Human Resource Management. Kyiv: KNEU [in Ukrainian].
18. Khentse, Y. (2011). The theory of personnel management in a market economy. Moscow: Mezhdunar. otnosheniia [in Russian].

Посилання на статтю:

Свидрук І. І. Розвиток компетентностей персоналу підприємств торгівлі в контексті міжнародних стандартів ISO / І. І. Свидрук, С. В. Леськова // *Економічний журнал Одеського політехнічного університету*. – 2019. – № 3 (9). – С. 112-119. – Режим доступу до журн.: <https://economics.opu.ua/ejopu/2019/No3/112.pdf>. DOI: 10.5281/zenodo.3805357

Reference a Journal Article:

Svidruk I. I. Development of trade personnel competencies in the context of international ISO standards / I. I. Svidruk, S. V. Leskova // *Economic journal Odessa polytechnic university*. – 2019. – № 3(9). – С. 112-119. – Retrieved from <https://economics.opu.ua/ejopu/2019/No3/112.pdf>. DOI: 10.5281/zenodo.3805357

