

Матеріально-технічна підсистема як складова системи показників діагностики управління якістю торговельного обслуговування в системі споживчої кооперації

Грунтовне вивчення, аналіз і використання всіх резервів підвищення якості торговельного обслуговування в системі споживчої кооперації можливо шляхом формування і застосування комплексної системи діагностики, яка буде включати матеріально-технічні, соціально-психологічні та інформаційні напрями оцінки. Автором встановлено структуру оцінки показників матеріально-технічної підсистеми діагностики управління якістю торговельного обслуговування споживачів.

якість, торговельне обслуговування, управління якістю торговельного обслуговування, роздрібна торгівля, система споживчої кооперації

Вступ. В умовах ринкових перетворень в економіці України, які характеризуються посиленням процесів глобалізації, загостренням конкуренції, прискореним зростанням людських потреб, виникає необхідність пошуку нових шляхів підвищення економічної та соціальної ефективності на всіх рівнях. При цьому і ефективність, і конкурентоспроможність залежить, у першу чергу, від здатності задовольняти дедалі зростаючі запити споживачів щодо якості торговельного обслуговування, швидко пристосовуватися до змін умов ринку, створювати та впроваджувати нововведення.

© В.А. Панченко, 2011

Питанням управління в організаціях і на підприємствах споживчої кооперації присвячена низка наукових досліджень таких вчених як М. Аліман, В. Апопій, С. Бабенко, П. Балабан, О. Березін, І. Маркіна [1-7]. Проте залишаються не розкритими проблеми оцінки управління якістю торговельного обслуговування споживачів, зокрема матеріально-технічної підсистеми торговельного обслуговування.

Постановка задачі. Мета наукового дослідження характеризується пошуком шляхів оцінки матеріально-технічної підсистеми торговельного обслуговування роздрібною торгівлю споживчої кооперації. Для досягнення зазначеної мети автор застосував закони діалектики та загальнонаукові методи, серед них аналіз і синтез, індукція і дедукція, логічний аналіз, порівняння.

Результати. Організації і підприємства споживчої кооперації, які здійснюють роздрібну торгівлю, мають у своєму розпорядженні можливості для подальшого зростання обсягів реалізації товарів, збільшення рентабельності діяльності через удосконалення системи управління якістю торговельного обслуговування. Всебічне вивчення, аналіз і використання всіх резервів підвищення якості торговельного обслуговування в системі споживчої кооперації можливо, сформувавши й застосувавши комплексну систему показників діагностики, яка буде включати матеріально-технічні, соціально-психологічні та інформаційні напрями оцінки.

Матеріально-технічну підсистему необхідно діагностувати за трьома групами показників. Перша група – це показники оцінки роздрібного товарообороту організацій і підприємств торгівлі споживчої кооперації (таблиця 1).

Товарооборот у грошовому вираженні характеризує обсяг реалізованих і придбаних товарів за певний період часу, тобто це рух товарів у сфері обігу, пов'язаний із їх переходом від сфери виробництва до сфери споживання. Власне, від споживачів, рівня їх задоволеності якістю торговельного обслуговування залежить обсяг реалізації об'єктів торгівлі, тобто їх товарооборот.

Таблиця 1 - Показники оцінки роздрібного товарообороту організацій і підприємств торгівлі споживчої кооперації

Показник	Алгоритм розрахунку показника	Умовні позначення
Оборот роздрібної торгової мережі (T_{TM}), тис. грн.	$T_{TM} = \sum^n \text{Ці} \cdot \text{Кі}$	K – кількість придбаних товарів; Ц – ціна реалізації товарів; n – кількість різновидів товарів, що реалізуються
Роздрібний товарооборот продовольчих товарів (T_{PM}), тис. грн.	$T_{PM} = \sum^n \text{Ці} \cdot \text{Кі}$	K – кількість придбаних продовольчих товарів; Ц – ціна реалізації товарів; n – кількість різновидів товарів, що реалізуються
Роздрібний товарооборот непродовольчих товарів (T_{NPM}), тис. грн.	$T_{NPM} = \sum^n \text{Ці} \cdot \text{Кі}$	K – кількість придбаних непродовольчих товарів; Ц – ціна реалізації товарів; n – кількість різновидів товарів, що реалізуються
Роздрібний товарооборот підприємств і організацій споживспілок, розташованих у сільській місцевості (T_C), тис. грн.	$T_C = \sum^n \text{Ці} \cdot \text{Кі}$	K – кількість придбаних товарів; Ц – ціна реалізації товарів; n – кількість різновидів товарів, що реалізуються
Роздрібний товарооборот на душу населення ($T_{\text{чол.}}$), тис. грн.	$T_{\text{чол.}} = \frac{T_3}{K_n}$	T_3 – загальний обсяг роздрібного товарообороту; K_n – кількість населення
Темп зростання товарообороту (tT)	$tT = \frac{OT_a}{OT_b}$	OT_a – обсяг товарообороту аналізованого періоду; OT_b – обсяг товарообороту базисного періоду
Питома вага роздрібного товарообороту підприємств і організацій споживспілок, розташованих у сільській місцевості в загальному товарообороті ($ПВс$), %	$ПВс = \frac{T_C \cdot 100\%}{T_3}$	T_{TM} – роздрібний товарооборот підприємств і організацій споживспілок, розташованих у сільській місцевості; T_3 – загальний обсяг роздрібного товарообороту
Товаровіддача торгової площі (TBS), грн./м ²	$TBS = \frac{OT}{S}$	OT – обсяг товарообороту; S – торгова площа

Роздрібний товарооборот на одне торговельне підприємство ($T1n$), тис. грн.	$T1n = \frac{Tз}{Kn}$	$Tз$ – загальний обсяг роздрібного товарообороту; Kn – кількість торговельних підприємств
Товарооборот на одного торгово-оперативного працівника (Tn), млн. грн./ос.	$Tn = \frac{T}{Чсн}$	T – товарооборот; $Чсн$ – чисельність торгово-оперативних працівників
Прибуток у розрахунку на одного торгово-оперативного працівника (Πmn), тис. грн.	$\Pi mn = \frac{\Pi}{Чсн}$	Π – прибуток; $Чсн$ – чисельність торгово-оперативних працівників

Друга група – показники оцінки стану роздрібної торговельної мережі споживчої кооперації (таблиця 2), які характеризують кількість, структуру кооперативних об'єктів торгівлі тощо і визначають обсяги їх діяльності, рівень збалансованості між попитом та пропозицією на товари, якість торговельного обслуговування.

Таблиця 2 - Показники оцінки стану роздрібної торговельної мережі споживчої кооперації

Показник	Алгоритм розрахунку показника	Умовні позначення
Кількість об'єктів торгівлі, од.	–	
Магазини, що здані в оренду, од.	–	
Закриті магазини, од.	–	
Питома вага магазинів продовольчих товарів у загальній кількості магазинів (ΠBm), %	$\Pi Bm = \frac{Mm \cdot 100}{Mз}$	Mm – кількість магазинів продовольчих товарів; $Mз$ – загальна кількість магазинів
Питома вага магазинів, що реалізують товари повсякденного попиту, в загальній кількості магазинів (ΠBmn), %	$\Pi Bmn = \frac{Mmn \cdot 100}{Mз}$	Mmn – кількість магазинів, що реалізують товари повсякденного попиту; $Mз$ – загальна кількість магазинів
Питома вага інших типів магазинів у загальній кількості магазинів (ΠBmi), %	$\Pi Bmi = \frac{Mi \cdot 100}{Mз}$	Mi – кількість інших типів магазинів; $Mз$ – загальна кількість магазинів
Забезпеченість населення об'єктами торгівлі ($Зн$), м ²	$Зн = \frac{So \cdot 1000}{Чн}$	So – площа об'єктів торгівлі; 1000 – особи; $Чн$ – загальна чисельність населення
Щільність розміщення об'єктів торгівлі ($\Щот$), од.	$\Щот = \frac{Ком \cdot 1000}{Чн}$	$Ком$ – кількість об'єктів торгівлі; 1000 – особи; $Чн$ – загальна кількість населення

Навантаження на один об'єкт торгівлі (N_{om}), ос.	$N_{om} = \frac{Ч_n}{K_{om}}$	$Ч_n$ – загальна чисельність населення; K_{om} – кількість об'єктів торгівлі
Питома вага об'єктів торгівлі споживчої кооперації до загальної кількості об'єктів торгівлі ($ПВ_{omc/k}$), %	$ПВ_{omc/k} = \frac{100 \cdot K_{omc}}{K_{om}}$	$K_{omc/k}$ – кількість об'єктів торгівлі споживчої кооперації; K_{omz} – загальна кількість об'єктів торгівлі
Середній розмір об'єкта торгівлі (S'_{om}), м ²	$S'_{om} = \frac{S_o}{K_{om}}$	S_o – площа об'єктів торгівлі; K_{om} – кількість об'єктів торгівлі
Торговельна площа магазину на 1 грн. роздрібного товарообороту торговельної мережі (S_m), м ²	$S_m = \frac{S_M}{T_z}$	S_M – площа магазину; T_z – загальний обсяг роздрібного товарообороту
Коефіцієнт експозиційної площі (K_{se})	$K_{se} = \frac{S_e}{S_m}$	S_e – площа експозиції; S_m – площа торговельного залу
Коефіцієнт заставленої площі (K_{sz})	$K_{sz} = \frac{S_z}{S_m}$	S_z – площа заставлена; S_m – площа торговельного залу
Питома вага торгової площі магазину у загальній площі, % ($ПВ_{Sm}$)	$ПВ_{Sm} = \frac{100 \cdot S_m}{S_z}$	S_m – торгова площа; S_z – загальна площа

Коефіцієнт змінності роботи магазину (K_z)	$K_z = \frac{Чд}{Чз}$	$Чд$ – тривалість роботи магазину протягом доби; $Чз$ – тривалість роботи однієї зміни
Коефіцієнт неперервності роботи магазину (K_n)	$K_n = \frac{Дм}{Дз}$	$Дм$ – кількість робочих днів магазину протягом місяця; $Дз$ – загальна кількість робочих днів у місяці

Третя група показників оцінки складу, оновлення, зносу та ефективності основних фондів підприємств торгівлі споживчої кооперації (таблиця 3) пов'язана з другою, тому що основні фонди також відображають стан торговельної мережі.

Таблиця 3 - Показники оцінки складу, оновлення, зносу та ефективності основних фондів підприємств торгівлі споживчої кооперації

Показник	Економічний зміст показника	Алгоритм розрахунку показника	Умовні позначення
Питома вага в загальній вартості фондів активної частини фондів ($ПВаф$), пасивної частини фондів ($ПВпф$), %	Активні фонди безпосередньо беруть участь у торговельному процесі і забезпечують якість обслуговування (устаткування, інструмент, вимірювальні та регулюючі прилади і пристрої, обчислювальна техніка тощо); пасивні фонди створюють умови для здійснення торговельного процесу	$ПВаф = \frac{100 \cdot Ваф}{Вофз}$; $ПВпф = \frac{100 \cdot Впф}{Вофз}$	100 – %; $Ваф$ – основні фонди активні; $Впф$ – основні фонди пасивні; $Вофз$ – вартість основних фондів загальна
Фондооснащеність ($Фос$), грн. на одного працівника	Показує вартість основних фондів, яка припадає на одного працівника, і розраховується як відношення середньорічної вартості основних фондів на середньоспискову кількість працівників	$Фос = \frac{Вовф}{Чпз}$	$Вовф$ – вартість основних фондів; $Чпз$ – загальна чисельність працівників
Фондоозброєність ($Фоз$), грн. на одного торговельно-оперативного працівника	Показує вартість основних фондів, яка припадає на одного працівника, який безпосередньо здійснює торговельне обслуговування, і розраховується як відношення середньорічної вартості діючих основних фондів на середньоспискову кількість торговельно-оперативних працівників	$Фоз = \frac{Ваоф}{Чпт}$	$Ваоф$ – вартість активної частини основних фондів; $Чпт$ – чисельність торговельно-оперативних працівників

Коефіцієнт оновлення основних фондів ($KOoф$)	Показує, яку частину від тих, що є на кінець звітного періоду, становлять нові основні фонди, і розраховується як відношення первісної вартості основних засобів, які надійшли за звітний період, до первісної вартості основних фондів, що є на балансі підприємства на кінець звітного періоду	$KOoф = \frac{Bвоф}{Вофкп}$	$Bвоф$ – вартість введених основних фондів протягом аналізованого періоду; $Вофкп$ – вартість основних фондів на кінець аналізованого періоду
Коефіцієнт зносу основних фондів ($KЗоф$)	Характеризує стан і ступінь зносу основних фондів і розраховується як відношення суми зносу основних засобів до їх первісної вартості	$KЗоф = \frac{Зоф}{ПВоф}$	$Зоф$ – сума зносу основних фондів; $ПВоф$ – первісна вартість основних фондів
Коефіцієнт вибуття основних фондів ($KВоф$)	Показує, яка частина основних фондів вибула за звітний період, і розраховується як відношення первісної вартості основних засобів, які вибули за звітний період, до первісної вартості основних фондів, що є на балансі підприємства на початок звітного періоду	$KВоф = \frac{Bвеоф}{Вофпн}$	$Bвеоф$ – вартість вибулих з експлуатації основних фондів протягом аналізованого періоду; $Вофпн$ – вартість основних фондів на початок аналізованого періоду
Швидкість оновлення основних фондів ($ШOoф$)	Відображає інтенсивність введення основних фондів у торговельний процес підприємства	$ШOoф = \frac{1}{KOoф}$	$KOoф$ – коефіцієнт оновлення основних фондів
Коефіцієнт придатності основних фондів ($KПоф$)	Відображає залежність від темпів оновлення основних фондів: чим більше коефіцієнт вибуття фондів наближається до коефіцієнта оновлення, то нижчим є рівень зносу фондів і ліпшим є їх технічний стан	$KПоф = \frac{ЗВоф}{ПВоф}$	$ЗВоф$ – залишкова вартість основних фондів; $ПВоф$ – первісна вартість основних фондів
Фондовіддача ($\Phiв$), грн./од.	Відображає відношення вартості річного обсягу реалізації товарів і послуг (обчислюється обсяг валової реалізації) до вартості основних фондів (виключно діючих)	$\Phiв = \frac{OT}{серВоф}$	OT – обсяг товарообороту; $серВоф$ – середня вартість основних фондів

Фондорентабельність (Φp)	Показує частку прибутку, отриманого підприємством на одну гривню вкладених основних фондів	$\Phi p = \frac{ЧП}{серВоф}$	$ЧП$ – чистий прибуток; $серВоф$ – середня вартість основних фондів
Доходовіддача ($Дв$), грн./од.	Показує обсяг доходу, який отримує підприємство на одиницю наявних основних фондів, які знаходяться в користуванні чи передані в оренду	$Дв = \frac{Дт}{серВоф}$	$Дт$ – доходи в торгівлі; $серВоф$ – середня вартість основних фондів
Фондоємність товарообороту ($\Phi ст$)	Характеризує обсяг основних фондів, який необхідний для реалізації одиниці товарної продукції	$\Phi ст = \frac{1}{Фв}$	$Фв$ – фондовіддача
Фондоємність доходів ($\Phi сд$)	Показує потребу в основних фондах для отримання одиниці доходу у торгівлі	$\Phi сд = \frac{1}{Дв}$	$Дв$ – доходовіддача

Висновки. Зазначені показники і результати їх розрахунку є критеріями оцінки і їх відповідними значеннями, які характеризують матеріально-технічну підсистему управління якістю торговельного обслуговування споживачів. Для обґрунтування висновків щодо аналізу матеріально-технічної підсистеми доцільно розраховувати коефіцієнти вагомості кожного з показників, які формують три напрями оцінки – роздрібний товарооборот, торговельна мережа, основні фонди системи споживчої кооперації. Коефіцієнти вагомості, розраховані методом Делфі будуть відображати вплив значення відповідного показника на процес управління якістю торговельного обслуговування споживачів у звітному періоді.

Визначення коефіцієнтів вагомості доцільно здійснювати за такими етапами:

1. Експертна оцінка спеціалістів і фахівців системи споживчої кооперації вагомості попередньо розрахованих значень показників (див. табл. 1-3) за звітний період (шкала від 0 до 1). Кількість експертів має становити не менше 7 осіб.
2. Опрацювання інформації, отриманої від експертів, і розрахунок на її основі узагальненого коефіцієнта вагомості кожного з показників як середньоарифметичної величини.
3. Ознайомлення експертів із результатами розрахунку отриманих коефіцієнтів вагомості, обґрунтування отриманих значень.
4. Повторна експертна оцінка спеціалістів і фахівців системи споживчої кооперації значень показників за звітний період, обґрунтування нових оцінок.
5. Опрацювання інформації, повторно отриманої від експертів, і розрахунок на її основі узагальненого коефіцієнта вагомості кожного з показників як середньоарифметичної величини.
6. Розрахунок значення узагальнених середніх коефіцієнтів вагомості та формування таблиці значимості коефіцієнтів.

Повторна експертна оцінка показників, забезпечує формування узгодженого підходу до встановлення напрямів удосконалення матеріально-технічної підсистеми, пошуку резервів підвищення аналізованих показників за рахунок зростаючої погодженості думок експертів. Колегіальне обґрунтування впливу відповідного показника на процес управління якістю торговельного обслуговування керуючою підсистемою споживчої кооперації підвищує ефективність формування системи заходів, спрямованих на вдосконалення торговельних процесів організацій і підприємств за рахунок встановлення одностайності думок фахівців з даного питання в умовах, які виключають прями дебати між ними і в той же час дозволяють зважувати свої судження з урахуванням відповідей і аргументів інших експертів.

Синтетичний показник матеріально-технічної підсистеми можна встановити за результатами розрахунків, проведених за формулою 1:

$$It = \frac{P1 + P2\Lambda + Pn}{Pk}, \quad (1)$$

де It – синтетичний показник стану матеріально-технічної підсистеми торговельного обслуговування;

Pn – коефіцієнт вагомості відповідного показника матеріально-технічної підсистеми торговельного обслуговування;

Pk – кількість показників оцінки стану матеріально-технічної підсистеми торговельного обслуговування.

Оптимізація управління досягається шляхом аналізу даних отриманих за результатами діагностики системи торговельного обслуговування в споживчій кооперації, що забезпечує багатоваріантність підходів до розробки конкретних управлінських рішень на основі встановлених критеріїв, що є перспективою подальших розвідок у даному напрямі дослідження.

Список літератури

1. Аліман М.В. Історія споживчої кооперації України: [підручник для студ. коопер. вузів] / М.В. Аліман, С.Г. Бабенко, С.Д. Гелей, Я.А. Гончарук, Є.О. Лихолат. – Львів: Інститут українознавства НАН України, 1996. – 383 с.
2. Алопій В.В. Споживча кооперація України: проблеми сучасного розвитку / В.В. Алопій, С.Г. Бабенко, Г.І. Башнянін, Л.К. Бесчасний, О.Д. Вовчак. – Кн. 1. – Львів: Коопосвіта, 1999. – 366 с.
3. Бабенко С.Г. Трансформація кооперативних систем у перехідній економіці: [монографія] / С.Г. Бабенко. – К.: Видавництво „Наукова думка”, 2003. – 332 с.
4. Балабан П.Ю. Історичні аспекти розвитку споживчої кооперації України: текст лекції / П.Ю. Балабан, М.В. Аліман. – Полтава: РВВ ПУСКУ, 2004. – 37 с.
5. Березін О.В. Стан та шляхи підвищення ефективності заготівельної галузі споживчої кооперації України: [монографія] / О.В. Березін, Л.М. Березіна, Н.В. Бутенко. – Полтава: РВЦ ПУСКУ, 2007. – 193 с.
6. Маркіна І.А. Методологія сучасного управління: [монографія] / І.А. Маркіна. – К.: Вища школа, 2001. – 311 с.
7. Основи кооперації: [навч. посібник] / С.Г. Бабенко, С.Д. Гелей, Я.А. Гончарук, Р.Я. Пастушенко. – К.: Знання, 2004. – 470 с.

В. Панченко

Материально-техническая подсистема как составляющая системы показателей диагностики управления качеством торгового обслуживания в системе потребительской кооперации

Обстоятельное изучение, анализ и использование всех резервов повышения качества торгового обслуживания в системе потребительской кооперации возможно путем формирования и применения комплексной системы диагностики, которая будет включать материально-технические, социально-психологические и информационные направления оценки. Автором установлена структура оценки показателей материально-технической подсистемы диагностики управления качеством торгового обслуживания потребителей.

V. Panchenko

Logistical subsystem as part of diagnostic indicators of quality of commercial services in the system of consumer cooperatives

Thorough research, analysis and use of all reserves to improve the quality of commercial services in the consumer cooperatives and possibly by use of an integrated diagnostic system that would include logistical, social and psychological assessment and information areas. The author determined the structure of evaluation of logistics management subsystem diagnostic quality trade service users.

Одержано 07.04.11