

УДК 339.16.

Сімонова В. С.

## СИСТЕМА ПОКАЗНИКІВ ДІАГНОСТИКИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОРГОВЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В СИСТЕМІ СПОЖИВЧОЇ КООПЕРАЦІЇ

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 складові оцінки.

Теоретичні та практичні аспекти даної проблеми розглядалися в роботах таких вчених як Барибіна Я. О. [1], Лапін Є. В. [2], Маркіна І. А. [3], Румянцева З. П. [4], Малин А. С. [5], Куценко А. В. [6] та інші.

Метою цього дослідження є удосконалення системи управління якістю торговельного обслуговування, для подальшого зростання обсягів реалізації товарів, збільшення рентабельності та визначення оптимальної системи показників діагностики.

Актуальність обраної теми обумовлена сучасним економічним становищем економіки країни. Підприємствам споживчої кооперації для виживання необхідно постійно підвищувати якість торговельного обслуговування.

Матеріально-технічну підсистему варто діагностувати за трьома групами показників.

Перша група – це показники оцінки роздрібного товарообороту організацій і підприємств торгівлі споживчої кооперації. 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.

Друга група – показники оцінки стану роздрібно-торговельної мережі споживчої кооперації, 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.

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

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 [7] будуть відображати вплив значення відповідного показника на процес управління якістю торговельного обслуговування споживачів у звітному періоді.

Визначення коефіцієнтів вагомості доцільно здійснювати за такими етапами:

- Експертна оцінка спеціалістів і фахівців системи споживчої кооперації вагомості попередньо розрахованих значень показників за звітний період (шкала від 0 до 1). Кількість експертів має становити не менше 7 осіб.
- Опрацювання інформації, отриманої від експертів, і розрахунок на її основі узагальненого коефіцієнта вагомості кожного з показників як середньоарифметичної величини.

- Ознайомлення експертів із результатами розрахунку отриманих коефіцієнтів вагомості, обґрунтування отриманих значень.
- Повторна експертна оцінка спеціалістів і фахівців системи споживчої кооперації значень показників за звітний період, обґрунтування нових оцінок.
- Опрацювання інформації, повторно отриманої від експертів, і розрахунок на її основі узагальненого коефіцієнта вагомості кожного з показників як середньоарифметичної величини.
- 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 однаковості думок фахівців з даного питання в умовах, які виключають прямі дебати між ними і в той же час дозволяють зважувати свої судження з урахуванням відповідей і аргументів інших експертів.

Стан соціально-психологічної підсистеми системи управління якістю торговельного обслуговування переважно залежить від якісного складу персоналу споживчої кооперації. Визначати специфічні потреби покупців можливо в процесі торговельного обслуговування через безпосередню взаємодію споживачів і торговельно-оперативного персоналу.

Саме ефективне управління торговельним персоналом сприятиме якісному оновленню системи управління торговельним обслуговуванням споживчої кооперації через її орієнтацію на споживача за допомогою засобів підвищення поінформованості споживачів про товари, визначення потреб споживачів і реагування на них. Продавці представляють торговельні підприємства споживчої кооперації споживачам і суспільству, і тому повинні володіти якомога більшою сукупністю характеристик торговельної придатності (ентузіазм, навички усного мовлення, самоорганізація, ретельність, товариськість тощо). Такі характеристики рекомендуємо встановлювати, ґрунтуючись на поведінковому напрямі оцінки якостей торговельно-оперативного персоналу, який спрямований на максимальне використання і розвиток потенціалу працівників організації і підприємств споживчої кооперації. Для цього доцільно узагальнити зміст роботи торговельно-оперативного працівника та сформулювали перелік факторів, які впливають на якість його праці. Ґрунтуючись на встановлених факторах, необхідно сформулювали сукупність вимог (навичок і здібностей) до персоналу. Такий підхід, застосований у проведеному дослідженні за результатами спостереження і аналізу кооперативних об'єктів торгівлі, дозволив виявити найбільш значущі характеристики торговельної придатності працівників споживчої кооперації. Основні результати дослідження наведено в табл. 1.

Встановлені вимоги є критеріями оцінки торговельно-оперативного персоналу як складової соціально-психологічної підсистеми. Суб'єктам управління системи споживчої кооперації варто у процесі оцінювання використовувати такі інструменти, як резюме, інтерв'ю, співбесіда, анкетування, тестування кожного з працівників, що дає змогу виявити відповідність посаді, яку вони обіймають. При цьому доцільно застосовувати широке коло вибірко-вих питань, розглядати кожного респондента як окремого індивіда, тобто використовувати неформалізований підхід до оцінки. Цей метод не забезпечить виконання вимоги порівняльності питань і відповідей, проте сприятиме інтуїтивному розумінню проблеми якості торговельного обслуговування, виявленню непередбачених сфер релевантності у досліджуваній

проблемі. Зазначеними інструментами необхідно оперувати, зважаючи на господарську ситуацію, зокрема, доцільно їх поєднувати, наприклад, під час прийому працівника на роботу варто провести інтерв'ю та проаналізувати резюме.

Таблиця 1

Обґрунтування напрямів оцінки торговельної придатності працівників споживчої кооперації

Фактори, що визначають умови праці	Вимоги до торговельно-оперативного персоналу
Високий рівень конкуренції на ринку функціонування об'єктів торгівлі споживчої кооперації	Здатність до винахідництва, генерації творчих рішень, ідей на розгляд суб'єктів управління споживчої кооперації
Комунікаційні бар'єри у спілкуванні зі споживачами системи споживчої кооперації	Володіння комунікативними навичками, здатність впливати на споживачів системи споживчої кооперації
Напруженість і невизначеність ситуацій у торговельному залі об'єктів торгівлі споживчої кооперації	Ефективне самоуправління торговельно-оперативного персоналу споживчої кооперації
Наявність споживачів у системі споживчої кооперації із різноманітними системами цінностей і особистими переконаннями	Толерантність торговельно-оперативного персоналу споживчої кооперації у ставленні до споживачів та спілкуванні з ними
Різнманітність якісних і кількісних характеристик трудових колективів об'єктів торгівлі споживчої кооперації	Здатність працювати у групах об'єктів торгівлі споживчої кооперації
Складність і динамічність зовнішнього середовища функціонування об'єктів торгівлі, обмеженість ресурсів для реалізації обов'язків працівника	Швидке вирішення проблемних ситуацій при виконанні професійних обов'язків торговельно-оперативного персоналу споживчої кооперації
Швидкий розвиток нових форм і методів торговельного обслуговування	Швидка адаптація до нововведень в об'єктах торгівлі споживчої кооперації
Широке коло завдань і обов'язків у торговельно-оперативного персоналу споживчої кооперації	Чітке розуміння цілей, визначення взаємозв'язку професійних цілей із особистими, їх балансування

Оцінкою торговельно-оперативного персоналу варто скористатись у таких випадках: під час працевлаштування особи (інтерв'ю, резюме тощо); після закінчення випробного терміну (тестування, співбесіда тощо); після підвищення кваліфікації (співбесіда, анкетування тощо); на вимогу суб'єкта управління у разі переведення на іншу посаду, необхідності підтвердження відповідності посаді, яку обіймає (інтерв'ю, тестування тощо); у процесі виконання професійних обов'язків.

Важливою є оцінка торговельно-оперативного персоналу в процесі торговельного обслуговування споживачів, тому що при цьому визначається якість їх праці. Система споживчої кооперації має досвід визначення ефективності виконання працівником його функцій через розрахунок коефіцієнта якості праці способом установлення критеріїв оцінки із зазначенням їх ваги, яка знижується у разі порушення обов'язків.

Застосовуючи такий підхід, доцільно запропонувати працівникам самостійно розраховувати власний коефіцієнт якості праці, та аргументувати його безпосередньому керівництву. Це дозволить забезпечити зворотний зв'язок між торговельно-оперативним персоналом і суб'єктом управління, зацікавленість працівників у якісній праці та пошуку резервів її удосконалення.

До складу соціально-психологічної підсистеми, окрім персоналу, входить низка складових, які необхідно враховувати у процесі управління якістю торговельного обслуговування. До таких складових варто віднести аспекти взаємодії зі споживачами, показники якості та цінової привабливості тощо.

Основне призначення інформаційної підсистеми полягає у наданні інформаційних послуг споживачам і торговельно-оперативному персоналу системи споживчої кооперації, що реалізується через діяльність, спрямовану на задоволення інформаційних запитів. Споживач вправі вимагати від торговельно-оперативного персоналу об'єкта торгівлі необхідної і достовірної інформації про виробника, продавця, товари, які реалізуються.

Це забезпечує можливості споживачу для правильного прийняття рішення про купівлю та отримання задоволення від якісного торговельного обслуговування. Торговельно-оперативний персонал системи споживчої кооперації повинен володіти інформацією про основні споживчі властивості товарів, ціни й умови придбання товарів, гарантійний термін (у разі його встановлення), правила й умови ефективного й безпечно використання товарів, термін служби або строк придатності товарів, місцезнаходження (юридичну адресу), найменування виробника, обов'язкового підтвердження відповідності товарів, правил продажу товарів.

## ВИСНОВКИ

Отриману інформацію про управління якістю торговельного обслуговування в системі споживчої кооперації необхідно проаналізувати для визначення проблемної зони та формування цілей її розвитку на наступний період. Постійне вдосконалення управління якістю торговельного обслуговування споживачів можливо забезпечити за рахунок комплексного та системного підходів до розробки системи організаційних заходів щодо формування стандартів торговельного обслуговування в системі споживчої кооперації.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Барібіна Я. О. Методика оцінки рівня якості процесу управління конкурентним потенціалом підприємств роздрібно-торгівлі споживчої кооперації України / Я. О. Барібіна // *Культура народів Причорномор'я*. – Симферополь : межвуз. центр «Крым», 2009. – № 175. – С. 65–72.
2. Лапин Е. В. Экономический потенциал предприятия : монография. – Сумы : ИТД «Университетская книга», 2002. – 310 с.
3. Маркіна І. А. Система управління якістю в галузі торгівлі організацій та підприємств споживчої кооперації [Текст] : монографія [Електрон. ресурс] / І. А. Маркіна, Л. А. Рибалко. – Полтава : РВВ ПУСКУ, 2008. – 163 с.
4. Румянцева З. П. Общее управление организацией. Теория и практика / З. П. Румянцева. – М. : Инфра-М, 2007. – 304 с.
5. Малин А. С. Исследование систем управления : учеб. для вузов / А. С. Мухин, В. И. Малин. – 2-е изд. – М. : Издательский дом ГУ ВШЭ, 2004. – 400 с.
6. Куценко А. В. Організаційно-економічний механізм управління ефективністю діяльності підприємств споживчої кооперації України: монографія / А. В. Куценко. – Полтава : РВВ ПУСКУ, 2008. – 205 с.
7. Osborn A. F. *Applied imagination*. New-York / A. F. Osborn. – «Scribners Sons», 1953.

Стаття надійшла до редакції 17.07.2012 р.