

регіоні були більші, ніж у 2009 р, а в 2011 році також намічається зростання цього показника; у структурі роздрібного товарообороту підприємств зростає частка продажу непродовольчих товарів (один із чинників зростання – відновлення системи споживчого кредитування); разом з тим продовжує зменшуватися питома вага всіх реалізованих товарів вітчизняного виробництва, а щодо непродовольчих товарів, та імпорту значно перевищує пропозицію українських товаровиробників, що не може не впливати на підвищення рівня споживчих цін.

Зміни в торгівлі споживчими товарами відбуваються під впливом, з одного боку, глобалізації, а з другого під впливом змін самих покупців, їхніх смаків, нових вимог. Нові торговельні формати, що виникають останнім часом, спрямовані на забезпечення верстви населення (покупців), залучення покупців за допомогою вже відомих брендів, підвищення якості товарів, надання додаткових послуг, використання сукупності маркетингових інструментів. Подальший розвиток роздрібної торгівлі в Донецькій області передбачає освоєння незаповнених ринкових ніш, витіснення ринків, конкуренцію, подальший розвиток дрібнооптових продовольчих ринків, гіпермаркетів, дискаунтерів, тиск нового покоління торгових операторів. Глобалізація сприяє розвитку електронної торгівлі через Інтернет, торгових центрів, торговельно-розважальних центрів, ритейл-парків.

Висновки. Таким чином, аналіз розвитку торговельної галузі в Донецькій області дав змогу виявити ряд важливих проблем. Ці проблеми обумовлені низкою причин:

- відсутністю позитивних тенденцій розвитку економіки, що пов'язано з тривалою системною кризою;
- недосконалістю існуючої в теперішній час нормативної бази, регулюючої товарно-грошові відносини на вітчизняному ринку;
- зростанням конкуренції з боку імпортних товарів на вітчизняному ринку.

Перспективами подальших досліджень у даному напрямку є розробка механізму вирішення означених проблем торговельного підприємництва Донецького регіону з урахуванням закордонного досвіду.

Список літератури

1. Стан роздрібної торгівлі Донецької області в 2010 році: доповідь. – Державний комітет статистики України. Головне управління статистики у Донецькій області.

УДК [005.642.3:339.17]+004.9

Зорін Є.О. (ДонНУЕТ, Донецьк)

ФОРМУВАННЯ ЯКІСНОЇ КОМПОНЕНТИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ВИТРАТАМИ ТОРГОВЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

У статті обґрунтовано поняття та переваги якості інформаційного забезпечення для цілей управління витратами торговельного підприємства, ме-

тодичний підхід до оцінки рівня якості інформаційного забезпечення управління витратами на основі мультиатрибутивної концепції, визначено коло проблем щодо низької якості інформаційного забезпечення та рекомендації до її підвищення.

Ключові слова: *якість, інформаційне забезпечення, управління витратами, торговельне підприємство, атрибути якості.*

За сучасних умов функціонування підприємств торгівлі поточні витрати як економічна категорія є одним із критеріїв ефективності їхньої фінансово-господарської діяльності. Ці обставини свідчать про необхідність пошуку дієвих механізмів та способів управління витратами торговельних підприємств, які б надавали змогу об'єктивно оцінювати їхню ефективність. У такому контексті вирішення цього питання пропонується здійснювати на основі удосконалення інформаційного забезпечення процесу управління витратами, яке полягає у визначенні рівня якості останнього.

Теоретико-методичні аспекти оцінки якості різних соціально-економічних явищ та систем, у тому числі й інформаційного забезпечення управління підприємством, визначали такі вітчизняні та зарубіжні вчені, як: Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Ф.Кросбі, Г. Тагуті, А. Фейгенбаум, Дж. Харрінгтон, У. Шухарт, Г.Г. Азгальдов, В.Н. Войтоловський, А.В. Гличев, Е.А. Горбашко, Е.М. Карлик, В.А. Лапідус, В.Д. Мацута, В.В. Окрепілов, С.М. Петренко, Б.В. Прянков, К.М. Рахлін, М.З. Свиткін, А.І. Субетто та ін. Однак залишаються не розкритими питання визначення рівня якості інформаційного забезпечення для цілей управління витратами, показників та методів її оцінки з урахуванням специфіки торговельної діяльності.

Тому метою цієї публікації є обґрунтування методичного підходу до оцінки якості інформаційного забезпечення управління витратами підприємств торгівлі.

Перш ніж визначити якісну компоненту інформаційного забезпечення управління витратами, доцільно розглянути основні поняття теорії якості, а саме, насамперед треба визначитися із сутністю терміна «якість», методами та показниками її оцінки.

В економічній літературі категорію якості розглядають у різних аспектах: філософському, економічному, технічному, інженерному, правовому, споживчому тощо [2; 4; 5]. Проте, враховуючи відмітні особливості інформаційного забезпечення, розгляду підлягає лише окремий аспект якості – поняття якості з погляду виробника (постачальника) і споживача інформації. За основу візьмемо визначення якості продукції як сукупності характеристик об'єкта, що відносяться його здатності задовольняти встановлені і передбачувані потреби [4, с. 3]. Розглянемо поняття якості з погляду того, чиї потреби знаходять задоволення, тобто споживача і іншої сторони цього процесу – виробника. На думку американського фахівця в галузі теорії якості Дж. Джурана [5], необхідно брати до уваги два різні значення терміна «якість». Перше – це якість, орієнтована на споживача, тобто властивості, які викликають у людей бажання купити. Водночас є якість, яка характеризує технічний рівень виготовлення продукції, – дефек-

ти і відмови, необхідність переробок, і це буде друге значення терміна «якість». З урахуванням цього, якість інформаційного забезпечення являє собою сукупність параметрів (характеристик), здатних задовольняти певні потреби споживачів (користувачів) у запиті, змісті та засобах обробки інформації у встановлені терміни та з високим ступенем достовірності, надійності та достатності.

Характеризуючи якість інформаційного забезпечення для цілей управління витратами торговельного підприємства, доцільно виокремити переваги, які вона надає для підвищення ефективності такого управління (рисунок 1).

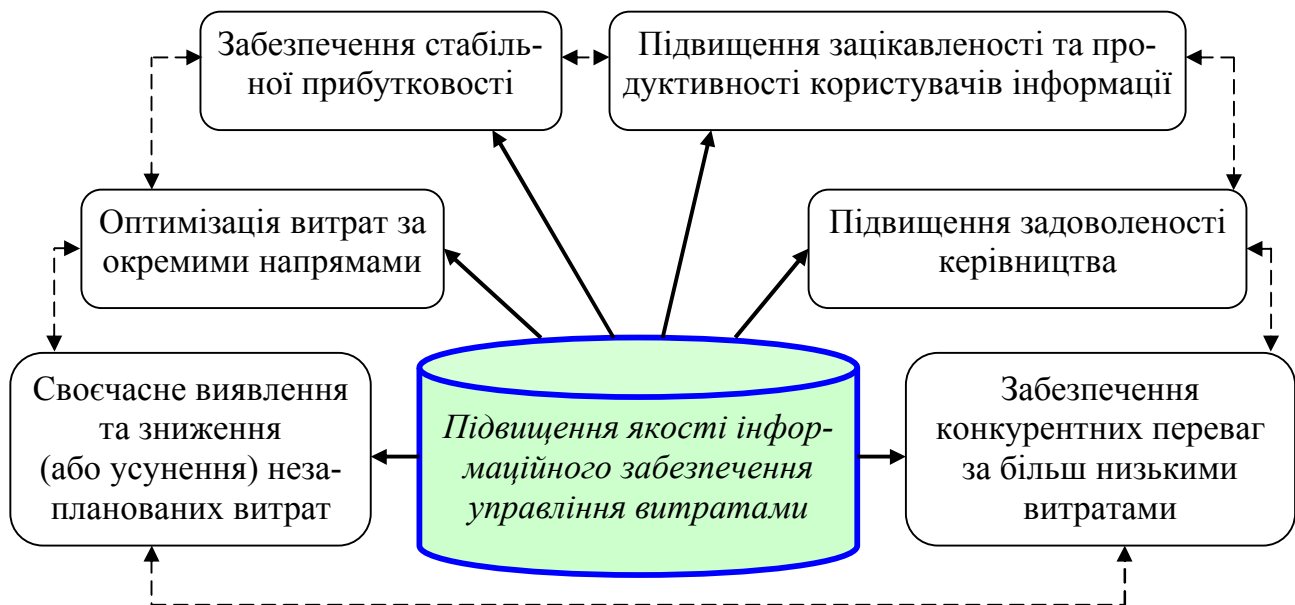


Рисунок 1 – Переваги якісного інформаційного забезпечення для цілей управління витратами торговельного підприємства

Так, висока якість інформаційного забезпечення свідчить про повну, достовірну та своєчасну інформацію про витрати, яка надходить з надійних джерел, та про можливість підприємства якісно її обробляти для подальшого використання. Володіючи такою інформацією, керівництво торговельного підприємства має можливість підвищувати ймовірність прийняття більш раціональних управлінських рішень у сфері оптимізації витрат за окремими напрямками, тим самим забезпечуючи стабільну прибутковість своєї діяльності та конкурентні переваги з низькими витратами. Результати таких рішень самі по собі є корисним для керівництва торговельних підприємств.

Якісне інформаційне забезпечення також сприяє своєчасному виявленню та зниженню (або усуненню) незапланованих витрат тобто по суті дозволяє уникнути ризиків щодо зниження прибутковості та ефективності діяльності внаслідок підвищення витрат. Коли підприємство має високу якість інформаційного забезпечення, у користувачів інформації підвищується зацікавленість у своїй роботі та підвищується їхня продуктивність.

Особливе значення для якісного інформаційного забезпечення управління витратами підприємств торгівлі має методика оцінки та показники якості. Слід зазначити, що оцінка якості інформаційного забезпечення істотно відрізняється

від оцінки якості товару, бо головною його відмінністю від товару є невідчутність, а об'єктивна оцінка якості невідчутного об'єкта є досить проблематичною. Проте, оскільки інформаційне забезпечення має деяку корисність в очах користувачів інформації, існує можливість оцінки її суб'єктивної якості.

За своїм змістом оцінка якості інформаційного забезпечення – це встановлення ступеня ефективності процесів збору, накопичення та обробки інформації, тобто якості її перетворення, а також ідентифікація можливих невідповідностей і виявлення причин їхнього виникнення [1-4].

Аналіз існуючих методів вимірювання й оцінки якості інформаційного забезпечення показує, що вони спрямовані на отримання як зовнішньої, так і внутрішньої оцінки систем надання та обробки інформації (тобто оцінки з погляду користувачів). У такому аспекті якість інформаційного забезпечення може бути оцінена за допомогою якісних параметрів, які складніше формалізуються, ніж кількісні параметри, проте дозволяють оцінити не стільки результати інформаційного забезпечення (як кількісні параметри), а скільки сам його процес.

Визначення складових властивостей якості інформаційного забезпечення управління витратами торговельного підприємства пропонується здійснювати експертним шляхом на основі концепції мультиатрибутивного товару [2, с. 106]. Згідно із цією концепцією всі властивості якості інформаційного забезпечення являють собою сукупність певних атрибутів (значущих характеристик), які можуть бути ядерними та периферійними. Периферійні атрибути діляться, у свою чергу, на необхідні і додаткові. Ця процедура розподілу атрибутів може бути виконана як аналітичним шляхом, так і методом опитування провідних фахівців-експертів.

Відзначимо, що найбільшої уваги в процесі контролю якості інформаційного забезпечення заслуговують ядерні атрибути (критичні елементи), які не тільки формують задоволеність користувача, але і здатні викликати його незадоволеність. Задоволеність користувачів ядерними атрибутами повинна контролюватися в кожному конкретному випадку.

Периферійні необхідні атрибути (елементи, що викликають незадоволеність) потребують не суцільного, а вибіркового контролю. Оскільки такі атрибути стосуються перш за все організації процесу інформаційного забезпечення, їхня якість є більш постійною і не коливається від користувача до користувача. Отже, контроль якості периферійних необхідних атрибутів повинен вироблятися шляхом виявлення елементів інформаційного забезпечення, що викликають незадоволеність користувачів.

Периферійні додаткові атрибути, також як і ядерні, відрізняються неоптимальністю якості і вимагають суцільного контролю. Проте, оскільки контроль їхнього виконання шляхом прямого опитування небажаний, то існує необхідність оцінки інтегральної сприйнятої якості інформаційного забезпечення. А потім різниця інтегрального сприйняття інформаційного забезпечення і сукупності оцінок ядерних атрибутів визначить якість периферійних додаткових атрибутів [2, с. 107-108]. Характеристики наведених груп атрибутів інформаційного забезпечення подано в таблиці 1.

Таблиця 1 – Характеристики різних груп атрибутів інформаційного забезпечення

Критерії порівняння	Групи атрибутів інформаційного забезпечення		
	ядерні	периферійні необхідні	периферійні додаткові
вплив на користувача	викликають задоволеність та незадоволеність	викликають тільки незадоволеність	викликають тільки задоволеність
очікування користувачів	очікується висока якість	Очікується необхідний рівень якості	атрибути є «приємною» несподіванкою
стабільність якості	низька	висока	низька
характер контролю якості	суворий ¹ , частота висока	суворий, частота низька	несуворий, частота висока
методи контролю якості	індуктивна оцінка атрибутів	опитування користувачів за допомогою відкритих питань	дедуктивна оцінка інформаційного забезпечення

¹ Примітка. Суворий контроль якості атрибута передбачає миттєву реакцію на відхилення в кожному окремому випадку, несуворий контроль передбачає реакцію тільки тоді, коли відхилення стають частими.

Оцінку якості атрибутів інформаційного забезпечення управління витратами торговельного підприємства доцільно здійснювати за допомогою спеціально розробленої анкети. Експертні оцінки дозволять розрахувати сукупну якість ядерних атрибутів індуктивним шляхом (1), а загальна (дедуктивна) оцінка дозволить визначити отриману якість всіх атрибутів (3).

$$K_{яд} = \sum_{i=1}^n B'_i \cdot U_i, \quad (1)$$

де $K_{яд}$ – сукупна якість ядерних атрибутів інформаційного забезпечення;
 B'_i – важливість i -того атрибуту, приведеної до шкали інтервальних оцінок;
 U_i – експертна оцінка якості i -того атрибуту в балах (оцінена за 10 бальною шкалою);
 n – кількість ядерних атрибутів інформаційного забезпечення.

$$B'_i = \frac{B_i}{\sum_{i=1}^n B_i}, \quad (2)$$

де B_i – важливість i -того атрибуту, яка оцінена за 10-бальною шкалою.

$$K_{пер} = K_{сов} - K_{яд}, \quad (3)$$

де $K_{пер}$ – якість інформаційного забезпечення, обумовлена впливом периферійних атрибутів;

$K_{сов}$ – сукупна сприймана якість інформаційного забезпечення [2, с. 110].

Таким чином, якщо якість ядерних атрибутів нижча за сукупну якість інформаційного забезпечення, то в периферійних атрибутах превалює дія додаткових, що збільшує рівень сукупної якості.

Отже, оцінку якості інформаційного забезпечення управління витратами було проведено експертним шляхом для обраної сукупності торговельних підприємств на основі анкети за 10 бальною шкалою. Експертами виступили керівники та провідні спеціалісти цих підприємств, які безпосередньо виступають і виробниками, і користувачами інформації про витрати.

У процесі експертної оцінки було виявлено набір атрибутів інформаційного забезпечення (критерії якості), які визначають рівень його якості і які показано на рисунку 2.

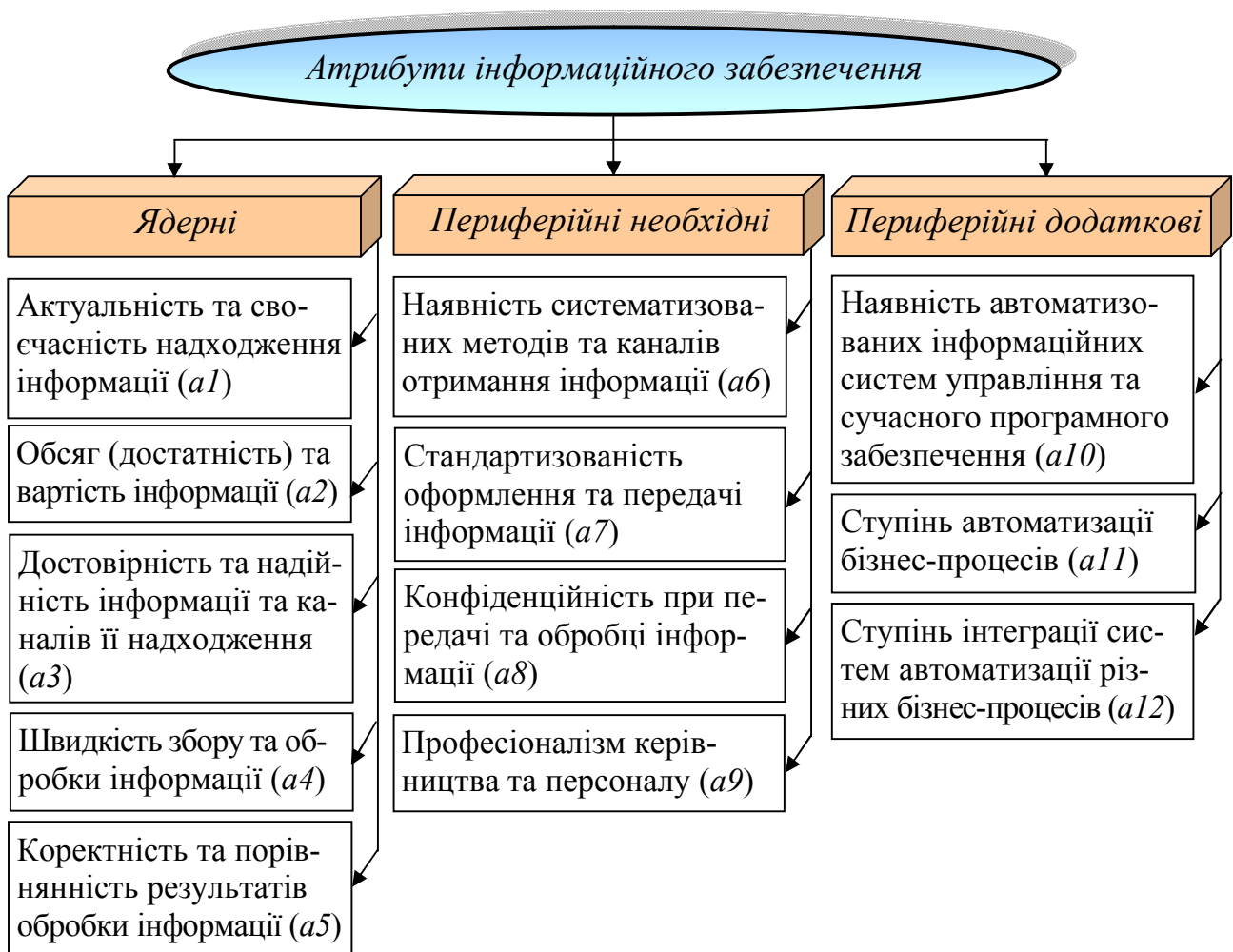


Рисунок 2 – Перелік атрибутів інформаційного забезпечення управління витратами торговельного підприємства

Апробація цієї методики дозволила автору виявити певні тенденції якості інформаційного забезпечення управління витратами і побудувати рекомендовану шкалу оцінки її рівня (таблиця 2).

Таблиця 2 – Рекомендована шкала оцінки рівня якості інформаційного забезпечення

Інтервал коефіцієнта якості за наслідками синтезованої оцінки, балів	Характеристика рівня якості інформаційного забезпечення
0,0-3,0	низький
3,1-6,0	середній
6,1-9,0	високий
9,1-1,0	дуже високий

Таблиця 3 – Узагальнені результати оцінки якості інформаційного забезпечення управління витратами торговельних підприємств

Підприємства	Ядерні атрибути		Периферійні необхідні атрибути		Периферійні додаткові атрибути		Разом всі атрибути		Висновок про загальний рівень якості
	Сукупна оцінка якості, балів	Потенціал підвищення якості, %	Сукупна оцінка якості, балів	Потенціал підвищення якості, %	Сукупна оцінка якості, балів	Потенціал підвищення якості, %	Сукупна оцінка якості, балів	Потенціал підвищення якості, %	
ТОВ «МАКиДОН»	8,69	13,15	8,68	13,16	9,29	7,06	8,82	11,82	високий
ТОВ «Еко-М»	3,43	65,75	2,71	72,86	2,55	74,53	2,99	70,10	низький
ПП «Лана»	3,73	62,71	2,96	70,45	1,56	84,37	2,99	70,11	низький
ПП «Парус»	3,14	68,56	3,74	62,61	2,07	79,30	3,11	68,90	середній
ТОВ «Нонна»	6,11	38,93	7,79	22,05	6,31	36,86	6,73	32,74	високий
ТОВ «Гратиум»	9,24	7,61	9,33	6,69	8,10	19,03	9,02	9,81	дуже високий
ТОВ «Лідер»	9,34	6,57	9,07	9,33	9,56	4,36	9,30	7,02	дуже високий
ТОВ «Кардинал»	6,44	35,57	5,38	46,21	6,11	38,95	6,01	39,93	високий
ТОВ «Нівея»	2,79	72,15	2,82	71,84	2,26	77,36	2,68	73,19	низький
ТОВ «Логрус»	5,86	41,38	5,23	47,67	6,97	30,28	5,89	41,08	середній
ТОВ «Альянс»	3,03	69,73	2,99	70,09	2,31	76,90	2,86	71,43	низький
ТОВ «Талісман»	2,43	75,72	2,09	79,06	1,78	82,21	2,17	78,28	низький
ТОВ «Маді»	4,66	53,40	3,32	66,76	2,28	77,19	3,68	63,18	середній
ТОВ «Мастер»	8,80	12,03	7,93	20,71	9,11	8,94	8,57	14,30	високий
ТОВ «Перлина»	5,96	40,39	5,74	42,58	4,46	55,35	5,56	44,42	середній

Оцінка якості інформаційного забезпечення управління витратами проводилася окремо для кожного підприємства за всіма пропонованими атрибутами. Узагальнення результатів такої оцінки подано в таблиці 3.

Для значень важливості і задоволеності експертних оцінок було розраховано коефіцієнт конкордації (або узгодження) Кендалла [2, с. 204], який склав 0,6 і вище, що свідчить про достатній ступінь узгодженості експертних оцінок і дозволяє використовувати надалі їхні середні значення, які й наведені в таблиці.

Отже, з таблиці 3 видно, що два торговельні підприємства з досліджуваної сукупності мають дуже високий рівень якості інформаційного забезпечення, чотири підприємства – високий та середній рівень якості, та п'ять підприємств характеризуються низьким рівнем якості. Основний вплив на формування висновку про загальний рівень якості інформаційного забезпечення спричиняють експертні оцінки ядерних атрибутів, оскільки вони мають найвищу значимість (0,44). Відзначимо, що тільки набір периферійних доданих атрибутів є відкритим і може формуватися з урахування мети торговельного підприємства. Решта груп атрибутів інформаційного забезпечення є переважно фіксованими і вимагає детального аналізу, який здійснюється на основі оцінки їхньої важливості для користувачів інформації про витрати і задоволеності ними.

Базуючись на проведених експертних оцінках якості інформаційного забезпечення, було виявлено коло проблем щодо кожного атрибуту, які заважають формуванню ефективного інформаційного забезпечення управління витратами на торговельних підприємствах, та запропоновано конкретні рекомендації щодо їхнього вирішення (таблиця 4).

Таблиця 4 – Перелік проблем інформаційного забезпечення управління витратами торговельного підприємства та рекомендації щодо їхнього вирішення

Найменування атрибуту (критерію якості)	Проблеми низької якості інформаційного забезпечення управління витратами	Рекомендації щодо підвищення якості інформаційного забезпечення
1	2	3
<i>Ядерні атрибути</i>		
Актуальність та своєчасність надходження інформації	Несистематичне відновлення існуючої інформації по витрати. Недосконалість діючих інформаційних потоків	Систематичне та регулярне (щотижня) відновлення інформації про витрати. Підвищення контролю та удосконалення технології передачі інформації між функціональними підрозділами та надходження зовні
Обсяг (достатність) та вартість інформації	Недостатня інформаційна база для здійснення управління витратами. Висока вартість отримання інформації	Створення ефективної інформаційної бази оцінки та планування витрат. Пошук більш доступної за вартістю інформації

Продовження таблиці 4

1	2	3
Достовірність та надійність інформації та каналів її надходження	Відсутність системи забезпечення та збору інформації про стан зовнішнього оточення (кон'юнктуру ринку, конкурентів тощо)	Створення системи забезпечення підприємств інформацією про зовнішнє оточення на рівні обласних управлінь статистики та розміщення інформації в Інтернеті
Швидкість збору та обробки інформації	Слабкий розвиток структури і технічного рівня комунікаційних мереж для інформаційного забезпечення управління витратами	Технічне оновлення комунікаційних мереж для інформаційного забезпечення управління витратами
Коректність та порівнянність результатів обробки інформації	Недосконалість використаних методів аналізу та планування витрат	Використання прогресивних методів аналізу та планування витрат
<i>Периферійні необхідні атрибути</i>		
Наявність систематизованих методів та каналів отримання інформації	Мінливість методів та каналів отримання інформації про витрати	Пошук надійних та постійних джерел надходження інформації
Стандартизованість оформлення та передачі інформації	Відсутність єдиної системи обліку витрат для торговельних підприємств	Запровадження єдиної системи оформлення та передачі інформації
Конфіденційність при передачі та обробці інформації	Відсутність (недосконалість) систем захисту інформації	Підвищення рівня внутрішньої та зовнішньої безпеки при передачі та обробці інформації
Професіоналізм керівництва та персоналу	Недостатній рівень володіння навичками та знаннями про сучасні методи обробки інформації в процесі аналізу та планування витрат	Систематичне підвищення рівня професійної майстерності та оволодіння знаннями про сучасні методики обробки інформації щодо управління витратами
<i>Периферійні додаткові атрибути</i>		
Наявність автоматизованих інформаційних систем управління та сучасного програмного забезпечення	Низький рівень використання ЕОМ в процесі обробки інформації про витрати та їх оптимізації, недосконалість програмного забезпечення та АІСУ	Зменшення паперового документообігу за рахунок електронної обробки даних про витрати та використання сучасних АІСУ, спрощення технологічних схем документообігу, впровадження міжнародних стандартів електронної передачі та обробки інформації

Продовження таблиці 4

1	2	3
Ступінь автоматизації бізнес-процесів	Низький рівень автоматизації бізнес-процесів	Запровадження автоматизованих систем у всі бізнес-процеси
Ступінь інтеграції систем автоматизації різних бізнес-процесів	Нерозвинена інтеграція систем автоматизації різних бізнес-процесів	Забезпечення взаємозв'язку та інтеграції всіх систем автоматизації різних бізнес-процесів

Дослідження показали, що першочерговою проблемою низької якості інформаційного забезпечення виступає недосконалість діючих інформаційних потоків, які надходять зовні та переміщуються між функціональними підрозділами торговельних підприємств. До того ж своєчасному надходженню інформації про витрати заважає її несистематичне відновлення. Висока вартість окремих видів інформації та недосконалість інформаційної бази для здійснення управління витратами часто можуть зумовлювати обмеженість та недостатність інформації, що безпосередньо впливає на кінцеві результати управлінських рішень про планування та оптимізацію витрат торговельних підприємств.

Висновки. Таким чином, можна вважати, що оцінка якості інформаційного забезпечення є невід'ємною складовою процесу управління витратами на торговельних підприємствах, оскільки дозволяє визначити проблемні моменти як в процесі збору та накопичення інформації про витрати, так і в процесі її обробки і виведення результатів. Визначення рівня якості інформаційного забезпечення дозволить уникнути ризиків зниження прибутковості та загальної ефективності діяльності торговельного підприємства.

Перспективи подальших досліджень у межах цієї проблеми полягають в обґрунтуванні ефективності запропонованих рекомендацій щодо підвищення якості інформаційного забезпечення управління витратами підприємств торгівлі.

Список літератури

1. Бармаков Б. Роль информационного обеспечения в управлении компанией / Б. Бармаков // Управление компанией. – 2009. – № 2. – С. 98-108.
2. Ламбен Ж.-Ж. Стратегический маркетинг. Европейская перспектива: [пер. с фр.] / Ж.-Ж. Ламбен. – СПб.: Наука, 1996. – 589 с.
3. Петренко С.М. Інформаційне забезпечення внутрішнього контролю господарських систем: монографія / С.М. Петренко. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. – 290 с.
4. Челенков А. Управление качеством сервисных продуктов [Электронный ресурс] // Библиотека маркетолога. – Режим доступа: <<http://www.bma.ru/lib/index.htm>>.
5. Шиба Ш. Новое американское тотальное управление качеством [Электронный ресурс] / Ш. Шиба, А. Грэхэм, Д. Вальден. – Режим доступа: <http://www.management.com.ua/gm_005.shtml>.