

УДК 303.82:303.445:339.16.012.34

Л.А. Рибалко-Рак, канд. екон. наук
Полтавський університет економіки і торгівлі

Інформаційне забезпечення управління якістю у торгівлі системи споживчої кооперації: сучасний стан і характеристика

Для ефективної організації управлінської діяльності у торгівлі споживчої кооперації ключову роль відіграє інформаційне забезпечення, що здійснюється відповідно до номенклатури справ. Автором проаналізовано структуру номенклатури справ та охарактеризовано інформаційне навантаження кожного її розділу, що наявні в споживчому товаристві, райспоживспілці, облспоживспілці.
управління якістю, система управління якістю, номенклатура справ, міжнародний стандарт ISO, система споживчої кооперації

Вступ. Для ефективної організації управлінської діяльності у торгівлі споживчої кооперації ключову роль відіграє інформаційне забезпечення, яке повинно задовольняти потреби кожного працівника в необхідній інформації для виконання конкретних посадових обов'язків.

Інформаційне забезпечення у галузі торгівлі споживчої кооперації включає переважно документовану інформацію: директивні, нормативні, інструктивні та методичні документи, планові показники, нормативи, дані оперативного, статистичного, бухгалтерського обліку, всі види встановленої звітності, аналізи господарсько-фінансової діяльності, довідкові матеріали, списки, переліки, графіки, листи й інші види документів. Вагоме місце, поряд із документально оформленою інформацією, в забезпеченні процесу управління у галузі торгівлі посідає також недокументована інформація, яку отримують завдяки особистим бесідам і спостереженням.

Проблемам управління в системі споживчої кооперації за ринкових умов функціонування присвячено коло наукових праць вчених, серед них такі теоретики та практики кооперативної ідеї як А. Мазаракі, В. Апопій, В. Галюк, В. Геєць, В. Жигалов, І. Маркіна, Л. Лігоненко, О. Фрідман, П. Саблук, С. Бабенко, С. Гелей, Ф. Хміль, Я. Гончарук. Водночас залишаються актуальними питання інформаційного забезпечення управління якістю, що пояснюється високою динамікою інформаційного поля в межах якого здійснюють господарську діяльність організації і підприємства системи споживчої кооперації.

Постановка задачі. Запропоноване дослідження визначається такими завданнями: аналіз та характеристика основних складових інформаційного забезпечення управління якістю, формулювання висновків щодо оптимізації інформаційного забезпечення управління якістю. Для реалізації встановлених завдань в дослідженні застосовано закони діалектики та загальнонаукові методи, серед них аналіз і синтез, індукція і дедукція, комплексний та системний підходи.

Результати. Інформаційне забезпечення торгівлі споживчої кооперації здійснюється відповідно до номенклатури справ на конкретний календарний рік. У кінці кожного року номенклатура справ переглядається, уточнюється, доповнюється і затверджується розпорядженням правління на наступний календарний рік. Номенклатура являє собою список заголовків справ із зазначенням індексів і термінів зберігання, а її розділи відображають основні ділянки та напрями діяльності

споживчого товариства, райспоживспілки, облспоживспілки.

Документи поточного року, що надходять чи створюються в процесі діяльності споживчого товариства, райспоживспілки, облспоживспілки групуються у справи, ведення яких закріплюється за конкретними особами. За необхідністю інші працівники з метою ознайомлення з матеріалами справи звертаються до відповідальної особи. Обсяг кожної справи сягає до 250 сторінок.

Розглянемо основні заголовки номенклатури справ і їх інформаційне навантаження, що наявні в споживчому товаристві, райспоживспілці, облспоживспілці.

Розділ загальне діловиробництво включає такі складові: директивні, нормативні та методичні документи із загальних питань; постанови правління, прийняті в робочому порядку; журнал реєстрації постанов, прийнятих в робочому порядку; розпорядження правління з загальних питань; журнал реєстрації розпоряджень правління з загальних питань; журнал реєстрації вхідної кореспонденції; журнал реєстрації вихідної кореспонденції; журнал реєстрації відряджень; журнал реєстрації виходу на роботу; журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг; матеріали розгляду пропозицій, заяв і скарг; акти перевірок вищестоящих організацій; акти передачі та знищення документів.

Правління відповідного рівня управління – споживчого товариства, райспоживспілки, облспоживспілки, у процесі своєї діяльності створює організаційно-розпорядчу документацію, кожний вид якої має окрему порядкову нумерацію в межах одного календарного року. Після оформлення рішень правління, документи, що їх відображають, реєструються в спеціальних журналах і зберігаються в окремих папках з метою забезпечення їх обліку, контролю та швидкого пошуку. За необхідністю з документів роблять витяги, які завіряються особою, яка відповідає за їх зберігання.

Відповідальність за зберігання планів засідань правління та протоколів засідань із постановами, які прийняті на засіданні правління покладено на інструктора з організаційно-кооперативної роботи (чи особу, котра виконує його функції), постанов, прийнятих у робочому порядку, розпоряджень із загальних питань – на секретаря (чи особу, котра виконує його функції), розпоряджень по особовому складу – на інспектора по кадрах (чи особу, котра виконує його функції).

Кожний вид організаційно-розпорядчої документації містить посилання на конкретну особу, на яку покладено відповідальність за прийняття рішення, та особу, котра повинна здійснювати контроль за виконанням певної постанови. Загальний контроль за виконанням прийнятих правлінням рішень здійснює голова правління.

Рішення вважається реалізованим, якщо відповідальний виконавець надав дані про його виконання. Відмітка про зняття рішення з контролю робиться в журналі реєстрації особою, котра здійснювала контроль за виконанням даної постанови. Періодично, за вказівкою голови правління, особами, на яких покладено функції зберігання розпорядницької документації, готується інформація про не виконані в зазначений термін рішення.

Інформаційне забезпечення виконання посадових обов'язків головою правління споживчого товариства представлено в табл. 1.

Розділ номенклатури справ організації торговельної діяльності передбачає формування таких складових інформаційного забезпечення: директивні, нормативні та методичні документи з питань організації торгівлі; інформація про розміщення і режим роботи торгової мережі; постанови правління з питань організації торгівлі; листування з питань організації торгівлі; матеріали про вивчення попиту; матеріали про обслуговування бюджетних установ, пільгових категорій населення; відомості про виконання плану товарообороту, надходження і залишки товарів; журнал обліку товарних запасів по магазинах; заявки магазинів на продовольчі товари; заявки магазинів на непродовольчі товари; журнал обліку надходження продовольчих товарів; журнал обліку надходження непродовольчих товарів; журнал обліку надходження, повернення і залишків тари; журнал обліку використання автотранспорту; матеріали

про транспортне обслуговування; доповідні записки про результати перевірок торговельної мережі; графіки проведення активних форм торгівлі; графіки контролю роботи магазинів; журнал обліку проведених активних форм торгівлі.

Таблиця 1 - Інформаційне забезпечення голови правління споживчого товариства

Суб'єкт надання інформації	Зміст документаційних матеріалів для голови правління	Термін подання
Зовнішні організації	Директивні, нормативні, інструктивні, довідкові та методичні матеріали з питань діяльності споживчого товариства	В міру надходження
Торговельний апарат	План роботи торговельного апарату; Графік проведення заходів із застосуванням активних форм торгівлі; Відомості про завезення товарів у магазин, про надходження товарів у цілому по споживчому товариству, про наявність неходових і залежаних товарів	1 раз на квартал; 1 раз на місяць;
	Відомості про закриті магазини, про виконання заявок магазинів, про використання автотранспорта, про рух тари, про результати проведення активних форм торгівлі, про розподіл виділених фондів між магазинами; Проекти постанов і розпоряджень правління з питань організації торгової діяльності	за запитом голови; в установлені терміни
Економічна служба	План роботи економістів; Штатний розпис, положення про преміювання і економічне стимулювання, розцінки оплати праці працівників, нормативи товарних запасів, планові показники, доведені до підзвітних підприємств, нормативи утворення фонду оплати праці і співвідношення темпів росту об'ємних показників і фонду оплати праці; Відомості про виконання плану товарообороту, про стан товарних запасів у торговельній мережі; Аналіз показників діяльності; Статистична звітність; Проекти постанов і розпоряджень правління з питань планування і економічного аналізу господарської діяльності	1 раз на квартал; за запитом голови; 1 раз на тиждень; 1 раз на квартал; в установлені термін; в міру необхідності
Бухгалтерія	План роботи бухгалтерії; Проекти квартальних і річних планів проведення інвентаризацій; Товарно-грошові звіти матеріально відповідальних осіб; Планові показники по витратах обігу, доходах, кошторис витрачання засобів фонду оплати праці за напрямками; Бухгалтерський звіт; Заходи по забезпеченню збереження кооперативної власності, план-графік проведення	1 раз на квартал; 1 раз на рік; 4 рази на місяць; 1 раз на рік; 1 раз на квартал; за запитом голови;

Продовження таблиці 1

	інвентаризацій; Відомості за результатами інвентаризацій, акти документальних ревізій; Проекти постанов і розпоряджень правління з питань організації бухгалтерського обліку; Відомості про порушення при оформленні господарських операцій і наданні звітів матеріально відповідальних осіб; Пропозиції щодо удосконалення бухгалтерського обліку; Подання на встановлення доплат, надбавок, підвищення посадових окладів; Доповідні щодо невиконання службових обов'язків стосовно питань обліку і звітності працівниками	в міру надходження; за необхідності
Інструктор з організаційно-кооперативної роботи	План роботи інструктора, план роботи правління; Протоколи засідань правління, відомості про виконання рішень правління; Графік проведення дільничих зборів пайовиків; Протоколи дільничих зборів пайовиків і зборів уповноважених, накази пайовиків;	1 раз на квартал; 2 рази на місяць; 1 раз на рік; по мірі проведення зборів та засідань;
	Графік контролю роботи магазинів, результати перевірок роботи магазинів; Заходи по виконанню встановлених планів, наказів пайовиків; Списки пайовиків по кооперативних дільницях, список прийнятих у кооператив за квартал, список вибулих із кооперативу за квартал, список осіб, котрі мають прострочену заборгованість по пайових внесках, відомості про чисельність населення в зоні діяльності, режим роботи торговельної мережі; Проекти постанов і розпоряджень правління з питань організаційно-кооперативної роботи	1 раз на місяць; 1 раз на квартал; за запитом голови; за необхідності
Кадрова служба	План роботи кадрової служби; Проекти постанов і розпоряджень правління з питань особистого складу (прийом, переведення, звільнення, надання відпусток, стимулювання, накладення дисциплінарних стягнень), проекти характеристик і подань, довідки про трудову діяльність; Затверджені положення про підрозділи та посадові інструкції для працівників апарату управління; Відомості про проведення інструктажу з техніки безпеки, про порушення трудової дисципліни; Графік щорічних відпусток; План підготовки та підвищення кваліфікації кадрів, заявки на розрахунок потреби в спеціалістах і робітниках	1 раз на квартал; за необхідності; за запитом голови 1 раз на рік

До основних документів щодо організації діяльності торгівлі споживчої кооперації належать: Основні положення про порядок запису цін на товари в товарних документах, ярликах (цінниках) і описах фактичних залишків товарів, Практичні вказівки щодо оформлення ярликів цін (цінників) на товари на підприємствах торгівлі споживчої кооперації, Інструкція про порядок проведення перевірки правильності відпуску товарів на підприємствах торгівлі, Правила використання мір і вимірювальних приладів на підприємствах торгівлі, Інструкція з уцінки та розпродажу товарів застарілих моделей і фасонів, а також товарів, що частково втратили свою початкову якість в організаціях споживчої кооперації, Інструкція про порядок уцінки та списання застарілих періодичних і неперіодичних видань в організаціях споживчої кооперації, Основні правила роботи магазинів, Правила роботи автомагазинів.

В основних правилах роботи магазинів задокументовано інформацію про прийом, зберігання і підготовку товарів до продажу, продаж товарів, розрахунки з покупцями, прийом, зберігання і повернення тари, санітарні вимоги, забезпечення збереження товарно-матеріальних цінностей, контроль за роботою магазину, основні обов'язки та права директора (завідуючого) магазину, його заступника, завідуючого відділом (секцією) магазину, продавців.

Інформаційне забезпечення виконання посадових обов'язків заступником голови правління з торгівлі, товарознавцями щодо організації торговельної діяльності споживчого товариства представлено в табл. 2.

Таблиця 2 - Інформаційне забезпечення діяльності заступника голови правління з торгівлі та торговельного апарату споживчого товариства

Суб'єкт надання інформації	Зміст документаційних матеріалів для торговельного апарату	Термін подання
Голова правління	Директивні, нормативні, інструктивні, довідкові та методичні матеріали з питань організації торгівлі	в міру надходження
Економічна служба	Планові показники по торговельній діяльності, доведені до підзвітних підприємств; Відомості про виконання плану товарообороту, стан товарних запасів у торговельній мережі	1 раз на квартал; 2 рази на місяць
Бухгалтерія	Товарно-грошові звіти матеріально відповідальних осіб; Заходи щодо забезпечення збереження кооперативної власності; Відомості про результати інвентаризацій, інвентаризаційні описи	4 рази на місяць; за запитом заступника голови; в міру надходження
Інструктор із організаційно-кооперативної роботи	Графік контролю роботи магазинів; Результати перевірок роботи магазинів; Заходи щодо виконання наказів пайовиків, режим роботи торговельної мережі	1 раз на місяць; в міру надходження; за запитом заступника голови
Кадрова служба	Проекти постанов і розпоряджень правління з питань особистого складу торговельних працівників (прийом, переведення, звільнення, надання відпусток, стимулювання, накладення дисциплінарних стягнень), проекти характер-ристик і подань на торговельних працівників; Графік щорічних відпусток, план підготовки та підвищення кваліфікації кадрів	за необхідності; за запитом заступника голови
Завідуючі магазинами	Заявки на вивіз тари, відомості про виконання заявок магазинів, списки неходових і залежаних товарів	щоденно

Організація роботи з кадрами у номенклатурі справ представлена такими складовими: директивні, нормативні та методичні документи з кадрових питань; посадові інструкції, положення про підрозділи, штатний розпис; розпорядження правління щодо особового складу; журнал реєстрації розпоряджень щодо особового складу; алфавітний довідник працівників; картотеки трудових книжок, особових справ, особових карток; заяви працівників; доповідні та пояснювальні записки про порушення трудової дисципліни; подання на нагородження; матеріали про атестацію і підвищення кваліфікації кадрів; статистична звітність по кадрах; листування з кадрових питань; матеріали про тимчасових працівників; журнал реєстрації інструктажу з техніки безпеки; плани роботи апарату управління; журнал реєстрації трудових книжок.

Інформаційне забезпечення виконання посадових обов'язків працівниками кадрової служби по організації робіт з кадрами галузі торгівлі споживчого товариства представлено в табл. 3.

Таблиця 3 - Інформаційне забезпечення кадрової служби споживчого товариства

Суб'єкт надання інформації	Зміст документаційних матеріалів для кадрової служби	Термін подання
Голова правління	Директивні, нормативні, інструктивні, довідкові та методичні матеріали з питань кадрової роботи; Заяви, доповідні, пояснювальні записки працівників; Постанови і розпорядження правління щодо особового складу, характеристики, подання; Затверджені плани роботи управлінського апарату; Затверджені положення і посадові інструкції для працівників апарату управління	в міру надходження; 1 раз на квартал; 1 раз на рік
Економічна служба	Штатний розпис	1 раз у рік
Бухгалтерія	Відомості про надання відпусток	в міру надходження

Планування та економічний аналіз як один із напрямів діяльності споживчого товариства, райспоживспілки, облспоживспілки у номенклатурі справ конкретизується в таких документах: директивні, нормативні та методичні документи з питань планування та аналізу; плани господарської діяльності, плани з праці, штатний розпис; річні статистичні звіти, квартальні та місячні статистичні звіти; листування з економічних питань; відомості й аналітичні таблиці; журнали обліку реалізації видів товарів і товарних груп; журнал обліку товарообігу, надходжень і запасів товарів по магазинах; журнал економічних показників господарської діяльності; матеріали про преміювання.

Інформаційне забезпечення виконання посадових обов'язків працівниками економічної служби по з планування та економічного аналізу в споживчому товаристві представлено в табл. 4.

Таблиця 4 - Інформаційне забезпечення економічної служби споживчого товариства

Суб'єкт надання інформації	Зміст документаційних матеріалів для економічної служби	Термін подання
Голова правління	Директивні, нормативні, інструктивні, довідкові та методичні матеріали з економічної роботи, планові завдання	в міру надходження
Бухгалтерія	Товарно-грошові звіти матеріально відповідальних осіб; Звітні дані про показники господарсько-фінансової діяльності, необхідні для складання звітності. Довідка про виконання товарообороту; Фактичні дані про валові доходи	4 рази на місяць; 1 раз на місяць; за необхідності
Інструктор із організаційно-кооперативної роботи	Проект плану збору пайових внесків, заходи щодо виконання встановлених планів і наказів пайовиків	1 раз на рік
Кадрова служба	Пропозиції щодо внесення змін у штатний розпис	в міру надходження

Бухгалтерський облік і фінанси у номенклатурі справ представлені такими складовими: директивні, нормативні та методичні документи з питань бухгалтерського обліку, звітності, контролю і фінансів; постанови, розпорядження правління вищестоящих кооперативних організацій із питань бухгалтерського обліку, звітності, контролю і фінансів; фінансові плани, кошториси доходів і витрат; листування по претензійним справам; річні бухгалтерські звіти; квартальні та місячні бухгалтерські звіти; акти документальних ревізій і перевірок; акти експертної комісії щодо здачі в архів і знищення документів; плани роботи бухгалтерії.

Інформаційне забезпечення виконання посадових обов'язків працівниками бухгалтерії із постановки бухгалтерського обліку та звітності у галузі торгівлі споживчої кооперації представлено в табл. 5.

Таблиця 5 - Інформаційне забезпечення бухгалтерії споживчого товариства

Суб'єкт надання інформації	Зміст документаційних матеріалів для бухгалтерії	Термін подання
Голова правління	Директивні, нормативні, інструктивні, довідкові та методичні матеріали з питань бухгалтерського обліку; Листи працівників із питань, що стосуються бухгалтерського обліку і звітності, їх достовірності	в міру надходження
Економічна служба	Затверджений норматив утворення фонду оплати праці, положення про преміювання і економічне стимулювання, розцінки оплати праці працівників, плановий рівень витрат обігу, план товарообороту; Планові показники доведені до підзвітних підприємств, нормативи товарних запасів; Плани господарсько-фінансової діяльності, зміни в планах, додаткові завдання, що встановлені підприємством	1 раз на рік; 1 раз на квартал; за необхідності
Торговельний апарат	Акти про розходження при прийманні товарів за кількістю та якістю	в міру надходження
Інструктор із організаційно-кооперативної роботи	Матеріали про стимулювання передовиків; кошториси витрат на проведення організаційно-масових заходів	в міру надходження
Кадрова служба	Постанови, розпорядження правління про призначення, переміщення, звільнення працівників з посад, надання відпусток, преміювання, суміщення професій, розширення зони обслуговування, встановлення персональних надбавок, матеріали для нарахування матеріальної допомоги та пенсій, плани фінансування заходів із підготовки та перепідготовки кадрів	в міру надходження
Завідуючі магазинами	Товарно-грошові звіти та інші документи про рух цінностей; Табелі обліку робочого часу; Відомості про сезонні запаси товарів; Вказівки про порядок складання первинних документів і звітів, необхідний інструктивний матеріал і нормативні документи	4 рази на місяць; 2 рази на місяць; 1 раз на квартал; в міру надходження
Банкові установи	Виписки з розрахункового рахунку з прикладенням первинних документів	щоденно

Організаційно-кооперативна робота в номенклатурі справ представлена таким інформаційним забезпеченням: директивні, нормативні та методичні документи з питань організаційно-кооперативної роботи; регламент і плани роботи правління; протоколи засідань правління; протоколи засідань дільничних зборів пайовиків; протоколи зборів уповноважених; листування з питань організаційно-кооперативної роботи; списки пайовиків; заходи щодо виконання наказів пайовиків; колективний договір, протоколи зборів трудових колективів.

Інформаційне забезпечення виконання посадових обов'язків інструктора з організаційно-кооперативної роботи в споживчому товаристві представлено в табл. 6.

Таблиця 6 - Інформаційне забезпечення інструктора з організаційно-кооперативної роботи споживчого товариства

Суб'єкт надання інформації	Зміст документаційних матеріалів для інструктора з організаційно-кооперативної роботи	Термін подання
Голова правління	Директивні, нормативні, інструктивні, довідкові та методичні матеріали з питань організаційно-кооперативної роботи; Затверджений план роботи правління; Затверджені заходи щодо виконання встановлених планів, наказів пайовиків	в міру надходження; 1 раз на квартал; 1 раз на рік
Торговельний апарат	Графік проведення активних форм торгівлі	1 раз на квартал
Економічна служба	Затверджений план збору пайових внесків, план товарообороту доведений до підзвітних підприємств, аналіз показників діяльності	1 раз на квартал
Бухгалтерія	Відомості про збір пайових внесків, паснакопичуванні, заборгованості по пайових внесках	1 раз на місяць
Контролери	Матеріали перевірок магазинів	в міру надходження
Головуючі на зборах засіданнях	Протоколи засідань	в міру надходження

Висновки Проаналізувавши сучасний стан і характеристику інформаційного забезпечення торгівлі споживчої кооперації у сфері управління якістю, можна зробити висновки про наявність значної документаційної бази, що береться до уваги кооперативними організаціями та підприємствами. Основна частина відомостей, що складають інформаційне забезпечення, фіксується в документах. На практиці поряд із затвердженими Укоопспілкою документами застосовується безліч довільних форм, які вимагають уніфікації. В посадових інструкціях і положеннях не завжди конкретизовано методи та терміни виконання конкретних робіт, що додатково створює масиви інших організаційних і регламентуючих документів. Поряд із цим деякі складові у структурі управління не досить прогресивно взаємодіють між собою на основі інформаційного забезпечення, наприклад, документообіг ревізійної комісії із іншими структурними елементами не є достатньо обгрунтованим.

Формування системи управління якістю, інформаційне забезпечення відповідно до міжнародних стандартів ISO створюють додаткові можливості для вдосконалення діяльності підприємств, організацій торгівлі споживчої кооперації за рахунок спрощення процедури створення документів, полегшення сприйняття інформації, яку вони містять, скорочення загальної кількості форм при збереженні необхідної повноти відомостей для прийняття управлінських рішень, забезпечення вільного пошуку документів, створення умов для глибоко вивчення теорії і практики із конкретного питання, стану справ на місцях, пропозицій працівників, досягнення глибокого обгрунтування кожного рішення, що приймається, визначення у всіх випадках термінів, організаційних заходів і персональної відповідальності за його виконання.

Список літератури

1. Апопій В. В. Споживча кооперація України: проблеми сучасного розвитку / В. В. Апопій, С. Г. Бабенко, Г. І. Башнянін, Л. К. Бесчасний, О. Д. Вовчак. – Кн. 1. – Львів : Коопосвіта, 1999. – 366 с.
2. Бабенко С. Г. Трансформація кооперативних систем у перехідній економіці : [монографія] / С. Г. Бабенко. – К. : Наукова думка, 2003. – 332 с.
3. Мазаракі А. А. Економіка торговельного підприємства : [підруч. для студ. кооп. вузів] /

4. А. А. Мазаракі, Н. М. Ушакова, Л. О. Лігоненко. – К. : Хрещатик, 1999. – 800 с.
4. Маркіна І. А. Методологія сучасного управління : [монографія] / І. А. Маркіна. – К. : Вища школа, 2001. – 311 с.
5. Маркіна І. А. Управління споживчою кооперацією як соціально-економічною системою: теорія та практика : [монографія] / І. А. Маркіна. – Полтава : РВВ ПУСКУ, 2008. – 255 с.
6. Основи кооперації : [навч. посіб.] / С. Г. Бабенко, С. Д. Гелей, Я. А. Гончарук, Р. Я. Пастушенко. – К. : Знання, 2004. – 470 с.

Л. Рибалко-Рак

Информационное обеспечение управления качеством в торговле системы потребительской кооперации: современное состояние и характеристика

Для эффективной организации управленческой деятельности в торговле потребительской кооперации ключевую роль играет информационное обеспечение, которое осуществляется в соответствии с номенклатурой дел. Автором проанализирована структура номенклатуры дел и охарактеризованы информационную нагрузку каждого ее раздела, имеющиеся в потребительском обществе, райпотребсоюзе, облпотребсоюзе.

L. Rybalko-Rak

Information for quality management in the trade system of consumer cooperatives: current status and characteristics

For efficient management of trade in consumer cooperation is key information provision, which is conducted according to the nomenclature of cases. The author analyzes the structure and nomenclature of the cases described the information load of each part that available in the consumer society, rayspozhyvspiltsi, oblspozhyvspiltsi.

Одержано 07.04.11

УДК 65.01:334.735:339.37

В.А. Панченко, канд. екон. наук

Полтавський університет економіки і торгівлі

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.