

**УДК 65.01:334.735:339.37**

**В.А. Панченко, заст. дир-ра Кіровоградського кооперативного коледжу економіки і права ім. М.П. Сая, асп.**

*Полтавський університет споживчої кооперації України*

## **Альтернативи розвитку роздрібної торгівлі споживчої кооперації на засадах нової концепції управління якістю торговельного обслуговування**

Розробка програми розвитку роздрібної торгівлі споживчої кооперації на засадах нової концепції управління якістю торговельного обслуговування пов'язана з формуванням комплексної оцінки через застосування ієрархічної структури критеріїв (економічна ефективність, рівень життя пайовиків, працівників, споживачів, рівень безпеки товарів, які реалізуються для споживачів). Це створює можливості для побудови мережі напружених варіантів розвитку роздрібної торгівлі споживчої кооперації, в тому числі з врахуванням мінімальних витрат та відповідного рівня економічної ефективності.

**роздрібна торгівля, споживча кооперація, концепція управління, торговельне обслуговування**

Діяльність організацій і підприємств системи споживчої кооперації є соціально орієнтованою не спрямованою на отримання прибутку. Їх діяльність спрямована на задоволення потреб своїх членів, поліпшення їх економічного становища, вирішення проблем зайнятості населення, насамперед сільського, додаткове формування нових робочих місць. Водночас, організації та підприємства споживчої кооперації здійснюють господарську діяльність шляхом використання власного капіталу споживчого товариства і всіх його членів на демократичних засадах. Тому, реалізацію соціальної місії системи споживчої кооперації необхідно пов'язувати із економічною функцією для досягнення фінансової стабільності, соціального благополуччя членів кооперативного руху, зокрема через впровадження сучасної концепції управління якістю торговельного обслуговування споживачів, що передбачає реалізацію господарсько-фінансової і управлінської діяльності.

При застосуванні комплексного та системного підходів до управління якістю торговельного обслуговування необхідно враховувати всі основні цілі розвитку роздрібної торгівлі споживчої кооперації, тому доцільно розглянути і обґрунтувати задачу формування програми розвитку з урахуванням всіх критеріїв.

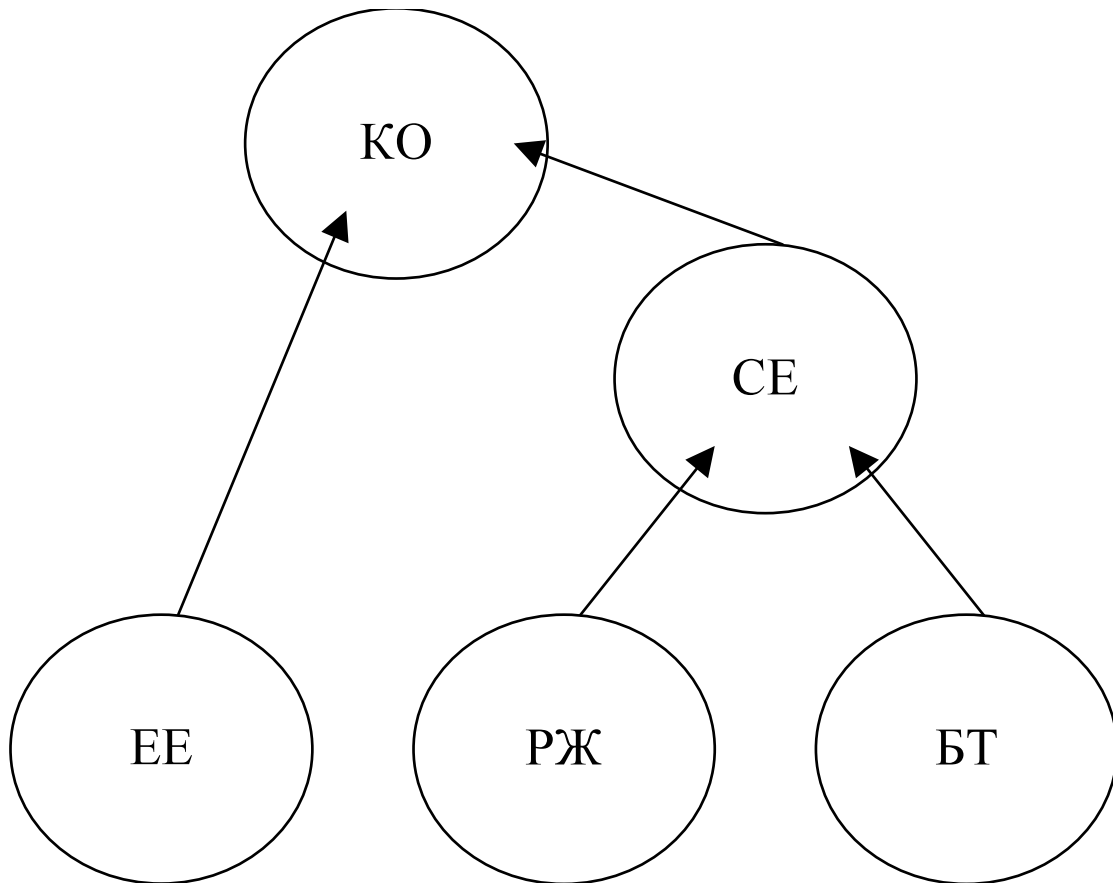
Проблемам управління в організаціях і на підприємствах споживчої кооперації присвячена низка досліджень таких вчених як: А. Мазаракі, В. Апопій, В. Галюк, В. Гесць, В. Жигалов, І. Маркіна, Л. Лігоненко, М. Виноградський, Н. Ушакова, О. Фрідман, П. Саблук, С. Бабенко, С. Гелей, Ф. Хміль, Я. Гончарук. Проте залишаються не висвітленими питання розвитку роздрібної торгівлі споживчої кооперації на засадах нової концепції управління якістю торговельного обслуговування.

Мета наукового дослідження характеризується пошуком шляхів оцінки варіантів розвитку роздрібної торгівлі споживчої кооперації на засадах нової концепції управління якістю торговельного обслуговування. Для досягнення зазначеної мети автор застосував закони діалектики та загальнонаукові методи, серед них аналіз і синтез, метод експертних оцінок, евристичні методи, метод формування дерева критеріїв.

Цілі розвитку роздрібної торгівлі споживчої кооперації щодо торговельного обслуговування споживачів є в деякій мірі суперечливими: досягнення економічних

цілей пов'язано з ростом екологічного ризику; реалізація соціальних цілей впливає на зниження фінансово-економічних цілей. Тому задача формування програми розвитку роздрібної торгівлі споживчої кооперації на засадах нової концепції управління якістю торговельного обслуговування є задачею багатокритеріальної оптимізації.

Задачі багатокритеріальної оптимізації пов'язані з формуванням комплексної оцінки, яка в агрегованому вигляді відображає всі цілі програми. Застосуємо метод формування комплексної оцінки на основі побудови ієрархічної структури (дерева) критеріїв. Названий метод досліджували такі вчені як Бешелев С.Д., Бурков В.Н., Ільїна Е.П., Китаєв Н.Н., Корнієнко В.П., Кузьмін В.Б., Литвак Б.Г., Панкова Л.А., Подиновський В.В.[1-9]. Для цього необхідно організувати всі критерії в ієрархічну структуру, на кожному рівні структури побудувати агреговані оцінки критеріїв попереднього рівня (рис. 1).



ЕЕ – економічна ефективність; РЖ – рівень життя пайовиків, працівників, споживачів;  
БТ – рівень безпеки товарів, які реалізуються для споживачів

Рисунок 1 - Ієрархічна структура критеріїв оцінки

Для формування програми розвитку роздрібної торгівлі споживчої кооперації на основі концепції управління якістю торговельного обслуговування створено ієрархічну структуру для трьох критеріїв оцінки – економічної ефективності (ЕЕ), рівня життя пайовиків, працівників, споживачів (РЖ), безпеки товарів, які реалізуються для споживачів (БТ). Це пояснюється викладеним вище обґрунтуванням соціальної і економічної місії системи споживчої кооперації.

Агрегований критерій соціальної ефективності (СЕ) отримали шляхом об'єднання критеріїв рівня життя споживачів (РЖ) та безпеки товарів для споживачів (БТ). На наступному етапі дослідження було одержано комплексну оцінку соціально-

економічного рівня, який забезпечує аналізований варіант програми розвитку шляхом поєднання соціальної ефективності із економічною ефективністю.

Оскільки, комплексна оцінка повинна відображати пріоритети розвитку галузі торгівлі системи споживчої кооперації, то позитивною особливістю ієрархічної структури є агрегування в кожному вузлі дерева тільки двох оцінок. Тому що, формування напрямів розвитку та комплексної оцінки роздрібної торгівлі на засадах концепції управління якістю торговельного обслуговування повинне проводитися керуючою системою кожного ієрархічного рівня управління споживчої кооперації, тобто посадовими особами. З психологічної точки зору особа здатна ефективно оцінювати обмежене число цілей, ідеальним випадком є порівняння не більше двох критеріїв на кожному кроці оцінки.

Зазначимо дискретну шкалу оцінок по кожному критерію: оцінювати стан роздрібної торгівлі за кожним критерієм будемо за чотирибальною шкалою, а саме незадовільно, задовільно, добре, відмінно, або в числових оцінках – один, два, три, чотири. Агреговану і комплексну оцінки проведено за аналогічними шкалами.

При проведенні дослідження, а саме для оцінки розвитку роздрібної торгівлі споживчої кооперації на засадах нової концепції управління якістю торговельного обслуговування, було проведено анкетування і інтерв'ювання 67 працівників Полтавської ОСС, 58 працівників Кіровоградської ОСС, враховуючи керівників і фахівців їх РСС та РСТ.

Порівняння двох критеріїв проведено з використанням матриці. На рисунку 2 наведено згортку критерію безпека товарів для споживачів із критерієм рівень життя пайовиків, працівників, споживачів.

|           |          |          |          |          |
|-----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>4</b>  | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>4</b> |
| <b>3</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>3</b> |
| <b>2</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>3</b> |
| <b>1</b>  | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>2</b> |
| <b>БТ</b> |          |          |          |          |
| <b>РЖ</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |

РЖ – рівень життя пайовиків, працівників, споживачів; БТ – рівень безпеки товарів, які реалізуються для споживачів

Рисунок 2 - Порівняння критеріїв рівень життя пайовиків, працівників, споживачів із критерієм безпека товарів для споживачів

Матриця характеризується таким чином: при критичному становищі в сфері безпеки товарів і в сфері рівня життя пріоритет надається обом критеріям. При задовільному становищі в сфері безпеки товарів пріоритет має показник рівня життя, оскільки становище із доброю оцінкою по безпеці товарів і задовільною за рівнем життя оцінюється як задовільне, а зворотнє становище (оцінка добре за рівнем життя й оцінка задовільно по безпеці товарів) визначається як оцінка добре. З ростом рівня життя пріоритет зміщується до показника безпеки товарів, оскільки відмінне становище можливе тільки при оцінці відмінно за показником безпеки товарів, при цьому, можлива оцінка добре за рівнем життя.

На наступному етапі дослідження, враховуючи оцінку соціальної ефективності, побудуємо матрицю згортки для комплексної оцінки соціально-економічної ефективності (рис. 3).

Матриця відображає зміну системи пріоритетів. При кризовому становищі в економіці й суспільстві пріоритет мають обидва показника – соціальна і економічна ефективність. При задовільному або доброму значенні цих показників пріоритет

зміщується до економічної ефективності. При високих оцінках (добре або відмінно) пріоритет знову має показник соціального рівня.

|           |          |          |          |          |
|-----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>4</b>  | 2        | 3        | 4        | 4        |
| <b>3</b>  | 2        | 2        | 3        | 3        |
| <b>2</b>  | 1        | 2        | 3        | 3        |
| <b>1</b>  | 1        | 1        | 2        | 2        |
| <b>СЕ</b> |          |          |          |          |
| <b>ЕЕ</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |

ЕЕ – економічна ефективність; СЕ – соціальна ефективність

Рисунок 3 - Порівняння критеріїв соціальної і економічної ефективності

Межі станів, що відокремлюють незадовільне становище від задовільного, задовільне від доброго, добре від відмінного, можна визначати по різному. Крім того, межі періодично повинні змінюватися. Так, незадовільне становище може відповідати сьогоденному стану щодо економічної ефективності в галузі торгівлі, рівня життя пайовиків, працівників, споживачів, рівня безпеки товарів, які реалізуються; задовільне становище – середнім значенням відповідних показників ОСС, РСС, РСТ по галузі; добре становище – кращим значенням показників ОСС, РСС, РСТ по галузі, а відмінне – середнім значенням по інших країнах у відповідній галузі.

Наведені вище матриці (рис. 2 і 3), об'єднані в графічну схему формування комплексної оцінки соціально-економічної ефективності (рис. 4).

Користуючись деревом згортки критеріїв можна оцінювати будь-який варіант розвитку роздрібної торгівлі споживчої кооперації на засадах концепції управління якістю торговельного обслуговування й на основі цього обирати оптимальний варіант.

Використовуючи інформацію отриману від керівників і фахівців споживчої кооперації, розглянемо задачу вибору програми розвитку, яка забезпечує перехід від незадовільного становища до задовільного. При цьому необхідно визначити поняття напружених варіантів програми. Варіант Х є напруженим, якщо не існує іншого варіанта У, що має те ж значення комплексної оцінки, у якого оцінки за всіма критеріями не вищі, ніж у варіанта Х [2].

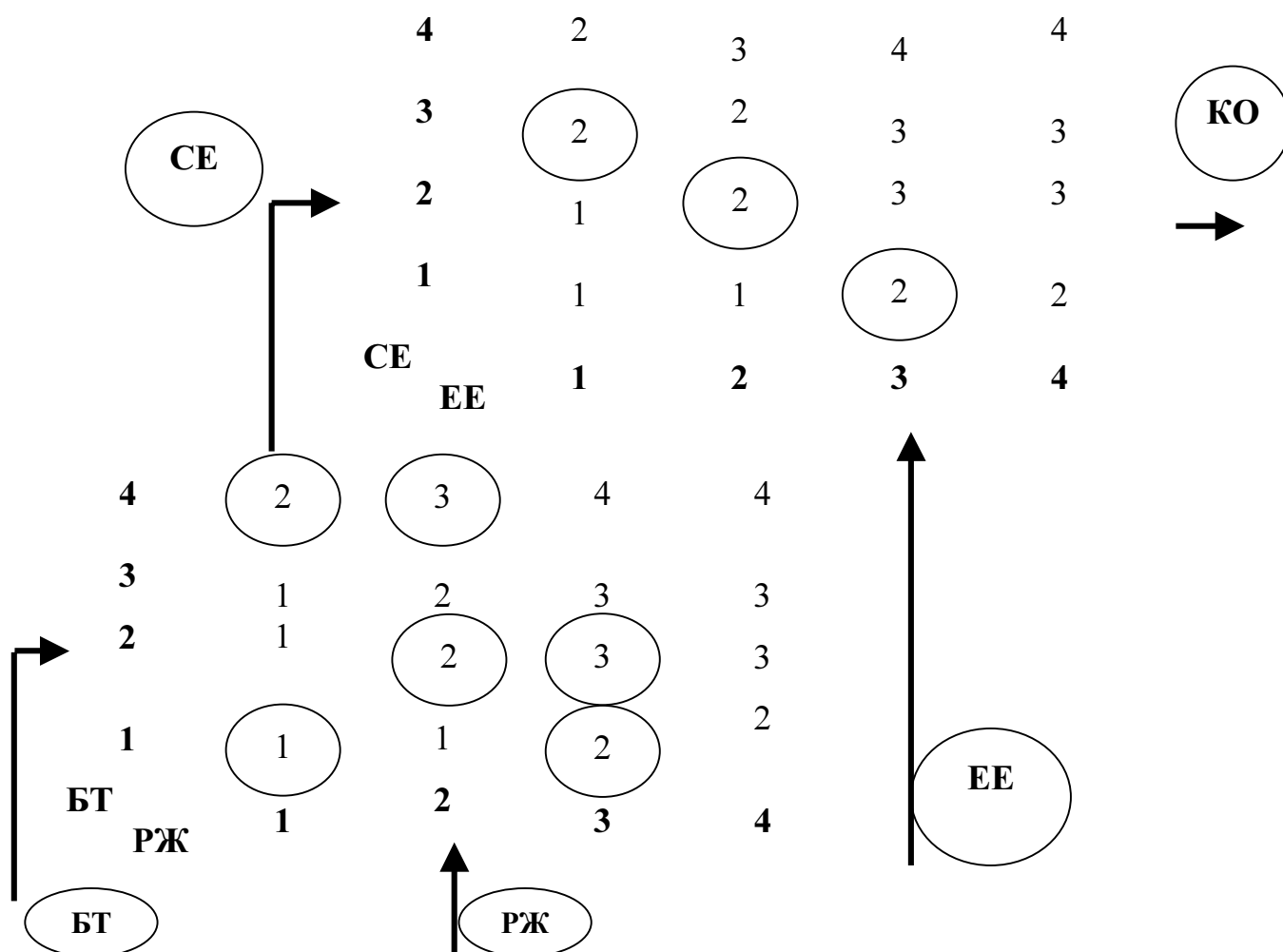
Кожний варіант розвитку опишемо вектором компоненти якого визначають оцінки по відповідним критеріям (формула 1):

$$X = \{ X_{рж}, X_{бт}, X_{ее} \}. \quad (1)$$

Так, варіант  $X = (2, 2, 4)$ , що має комплексну оцінку 3 ( $KO=3$ ), не є напруженим, тому що існує варіант  $Y = (2, 2, 3)$ , що має таке ж значення комплексної оцінки і водночас його оцінки по критеріям не перевищують оцінок варіанта Х. Тому варіант У є напруженим. Значення напружених варіантів полягає в тому, що варіанти програми розвитку, які забезпечують одержання необхідного значення комплексної оцінки із мінімальними витратами повинні бути напруженими. Напружені варіанти – це оптимальні варіанти у просторі критеріїв. Таким чином, доцільно обмежитися розглядом тільки напружених варіантів.

Опишемо алгоритм побудови всіх напружених варіантів.

Нехай поставлена задача переходу зі стану  $X_0 = (1, 1, 1)$  з комплексною оцінкою незадовільно у стан із комплексною оцінкою задовільно. Розглянемо матрицю згорток показників соціальної і економічної ефективності (рис. 4): всі елементи матриці, що мають оцінку 2 (задовільно) є напруженими. Маємо три елементи – (1, 3), (2, 2) і (3, 1), які мають оцінку 1 і ліворуч, і знизу від них. Для досягнення кожного із зазначених станів необхідно отримати відповідні значення по показниках соціальної і економічної ефективності (СЕ і ЕЕ). Так стан (1, 3) можливо отримати при досягненні оцінки 1 за показником соціальної ефективності і оцінки 3 за показником економічної ефективності.



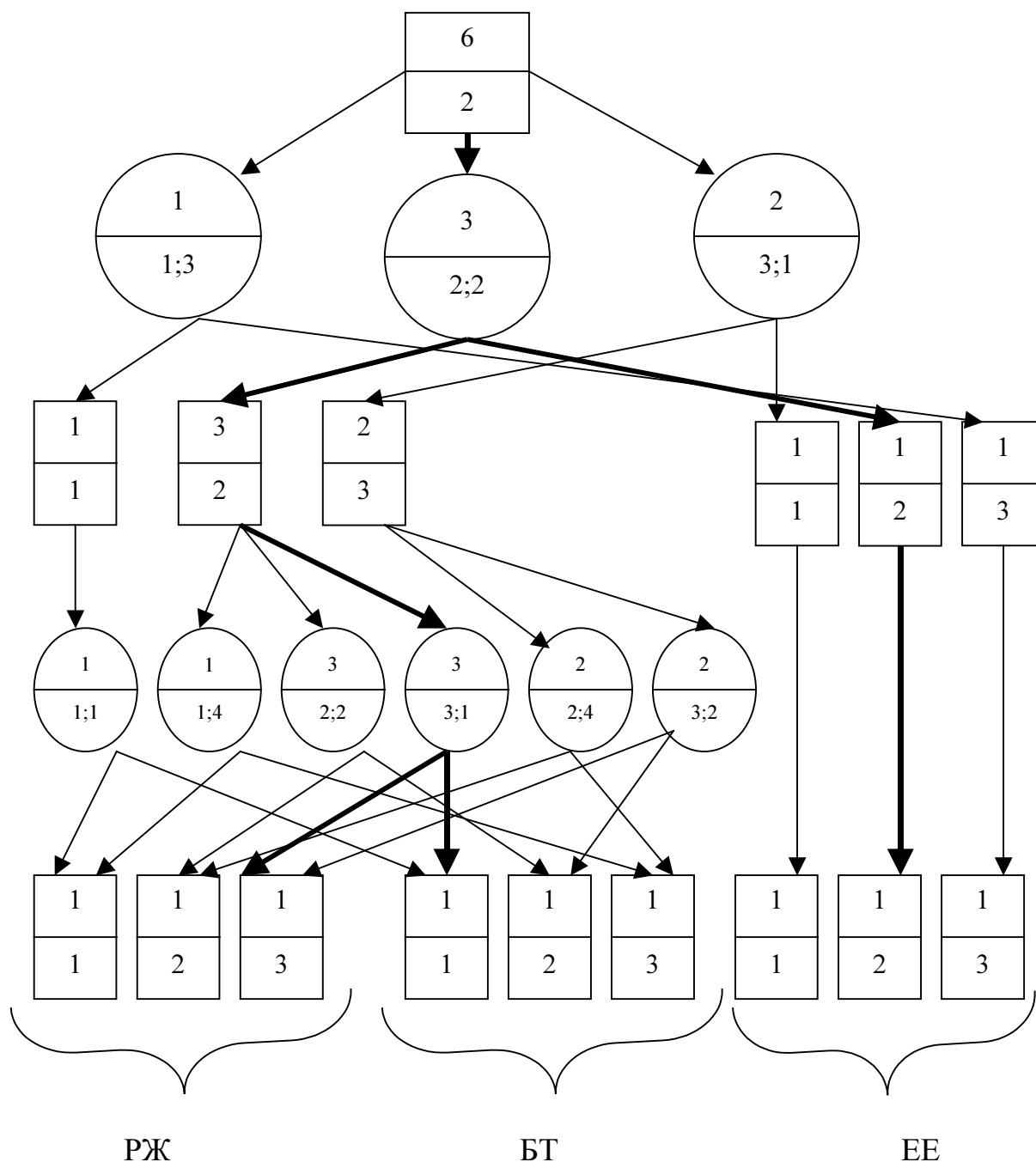
РЖ – рівень життя пайовиків, працівників, споживачів; БТ – рівень безпеки товарів, які реалізуються для споживачів; ЕЕ – економічна ефективність;  
 СЕ – соціальна ефективність; КО – комплексна оцінка

Рисунок 4 - Схема формування комплексної оцінки соціально-економічної ефективності роздрібної торгівлі споживчої кооперації

Показник економічної ефективності є вихідним показником, показник соціальної ефективності є агрегованим показником. Тому на основі матриці згортки показників рівня життя пайовиків, працівників, споживачів, рівня безпеки товарів, які реалізуються необхідно вказати всі напружені варіанти, які дають відповідні оцінки за показником соціальної ефективності (див. рис. 4). Так, оцінка задовільно (2) за показником соціальної ефективності може бути отримана трьома способами: (1, 4), (2, 2) і (3, 1); оцінка добре (3) – двома способами: (2, 4) і (3, 2); оцінка незадовільно (1) – одним способом: (1, 1). Це відповідає збереженню існуючого становища в сфері рівня життя й безпеки товарів.

Отриманий граф (модель) називається мережею напружених варіантів (рис. 5). З алгоритму його побудови слідує, що зазначена мережа містить всі напружені варіанти, що мають комплексну оцінку задовільно.

Для отримання якого-небудь напруженого варіанту необхідно розглянути початкову вершину (вхід) мережі, з якої виходять три стрілки (див. рис. 5). Розглянемо стрілку, яка веде в вершину (2; 2). З вершини (2; 2) виходять дві стрілки: стрілка, яка спрямована у вершину 2 по показнику економічна ефективність (ЕЕ) вказує, що по цьому показнику необхідно досягти задовільного стану; стрілка, яка спрямована у вершину 2 по показнику соціальна ефективність (СЕ) вказує, що по цьому показнику також потрібно досягти задовільного стану.



РЖ – рівень життя пайовиків, працівників, споживачів; БТ – рівень безпеки товарів, які реалізуються для споживачів; ЕЕ – економічна ефективність

Рисунок 5 - Мережа напружених варіантів розвитку роздрібної торгівлі споживчої кооперації



З трьох варіантів досягнення оцінки 2 за показником соціальної ефективності обираємо варіант (3; 1), що відповідає оцінці добре за показником рівень життя пайовиків, працівників, споживачів (РЖ) і оцінці незадовільно за показником рівень безпеки товарів, які реалізуються в роздрібній торгівлі споживчої кооперації (БТ). На рис. 5 жирними стрілками позначено напружений варіант (3; 1; 2).

Користуючись мережею напружених варіантів розвитку для роздрібно торгівлі споживчої кооперації можна визначити число напружених варіантів, які забезпечують одержання необхідної оцінки. При цьому необхідно застосовувати алгоритм індексації (позначення) вершин мережі: спочатку позначаються кінцеві вершини мережі індексами 1 (індекси зазначені у верхній частині вершини); потім рухаючись знизу вгору послідовно позначаються всі вершини.

Індекс вершини-кіл (рис. 5) дорівнює добутку індексів суміжних із нею двох вершин нижчого рівня, індекс вершини-квадрата дорівнює сумі індексів суміжних із нею вершин нижчого рівня, індекс початкової вершини-квадрата визначає число напружених варіантів. Обґрунтування алгоритму визначається описаним способом визначення індексів.

Експертні процедури, які використовуються при застосуванні розглянутого метода формування комплексної оцінки роздрібно торгівлі споживчої кооперації, ґрунтуються на автоматичному обчисленні значень цінності альтернатив, які аналізуються на підставі їх узагальнених оцінок по заданій ієрархічній структурі. При цьому не розглядається контекст побудови ієрархічної структури критеріїв, обґрунтування її складу, що є цілком прийнятним у традиційній експертизі, коли всі учасники прийняття рішення висувають єдину точку зору щодо предмету дослідження.

Проте для сучасних задач багатокритеріальної оцінки в управлінні організаціями і підприємствами характерні динамічність зовнішніх умов функціонування, комплексний характер управлінських рішень, різна спрямованість цільових інтересів, пов'язаних із оцінюваними об'єктами. Це вимагає залучення до процесу багатокритеріальної оцінки носіїв різних професійних точок зору на предмет дослідження, обґрунтування результатів рішення.

При підтримці експертного рішення проблем у інформаційно-аналітичних системах роздрібно торгівлі системи споживчої кооперації з'являється можливість послідовного формування онтологічних описів професійної діяльності в сфері дослідження і нагромадження інформації щодо експертних поглядів, яка може бути використана при формуванні ієрархічних структур критеріїв.

Побудована мережа напружених варіантів дозволяє вирішувати різноманітні завдання формування програми розвитку підприємств, організацій торгівлі споживчої кооперації із урахуванням факторів вартості й ризику. Застосування розглянутої методики у практиці організацій і підприємств споживчої кооперації створює умови для прийняття обґрунтованих рішень у сфері управління кооперативною торгівлею через якісно нові підходи до формування і впровадження системи торговельного обслуговування споживачів, зокрема шляхом визначення рівня оптимальних витрат на систему, що перспективою подальших розвідок у даному напрямі дослідження.

## Список літератури

1. Бешелев С.Д. Математико-статистические методы экспертных оценок / С.Д. Бешелев, Ф.Г. Гурвич. – [2-е изд., перераб. и доп.]. – М.: Статистика, 1980. – 346 с.
2. Бурков В.Н. Экономико-математические модели управления развитием отраслевого производства / В.Н. Бурков, Г.С. Джавахадзе. – М.: ИПУ РАН, 1997. – 64 с.
3. Ильина Е.П. Выявление, формализация и анализ профессиональных знаний о модели экспертного оценивания иерархических альтернатив / Е.П. Ильина, Ю.В. Ольховская // Проблемы программирования, 2002. - № 1-2, специальный выпуск, С.421-429.

4. Китаев Н.Н. Групповые экспертные оценки / Н.Н. Китаев. – М.: Знание, 1975. – 64 с.
5. Корнеев В.П. Методы оптимизации: методы решения многокритериальных задач / В.П. Корнеев, О.А. Рамеев. – М.: ИКСИ, 2007. – 380 с.
6. Кузьмин В.Б. Построение групповых решений в пространствах четких и нечетких бинарных отношений / В.Б. Кузьмин. – М.: Наука, 1982.- 168 с.
7. Литвак Б.Г. Экспертные оценки и принятие решений / Б.Г. Литвак. – М.: Патент, 1996. – 278 с.
8. Панкова Л.А. Организация экспертиз и анализ экспертной информации / Л.А. Панкова, А.М. Петровский, М.В. Шнейдерман. – М.: Наука, 1984. – 120 с.
9. Подиновский В.В. Парето-оптимальные решения многокритериальных задач / В.В. Подиновский, В.Д. Ногин. – М.: Наука, 1982. – 256 с.

*В. Панченко*

**Альтернативы развитию розничной торговли потребительской кооперации на началах новой концепции управления качеством торгового обслуживания**

Разработка программы развития розничной торговли потребительской кооперации на основах новой концепции управления качеством торгового обслуживания связана с формированием комплексной оценки через применение иерархической структуры критериев. Это создает возможности для построения сети вариантов развития розничной торговли потребительской кооперации, в том числе с учетом минимальных расходов и соответствующего уровня экономической эффективности.

*V. Panchenco*

**Alternatives of development of retail business of consumer co-operation on the bases of a new conception of quality management of auction service**

Development of the program of development of retail business of consumer co-operation on the bases of a new conception of quality management of auction service is related to forming of complex estimation through application of hieratic structure of criteria. It creates possibilities for construction of network of tense variants of development of retail business of consumer co-operation, in that number taking into account minimum charges and proper level of economic efficiency.

Одержано 14.10.09