

про умови реалізації транспортних операцій, передбачених зовнішньоекономічними угодами або необхідними для встановлення ділових контактів з партнерами цієї країни і, по-третє, про умови діяльності на ринку транспортних послуг в якості його оператора.

Відповідно визначення міжнародних іміджевих транспортних параметрів країни є вкрай необхідним для розширення зовнішньоекономічної співпраці національних суб'єктів господарювання з зарубіжними. Так, наприклад, з огляду на очевидну потребу у залученні та освоєнні інвестицій у транспортній галузі України потрібно особливу увагу приділяти формуванню позитивного іміджу нашої країни у потенційних зарубіжних інвесторів, які прагнуть діяти на вітчизняному ринку транспортних послуг.

#### Джерела та література:

1. Андрущенко О. Подвижной состав / О. Андрущенко. // Бизнес. – 2007. – №35. – С. 92-94.
2. Гранкина Т. К. Экономический имидж страны и его составляющие / Т. К. Гранкина. – М., РАГС. – 2003. – с.
3. Каткевич Г. Морские контейнерные перевозки: взгляд из Украины / Г. Каткевич. // Транспорт. – 2007. – №26-27 (454-455). – С. 74-76.
4. Макаренко М. Економічна доцільність державного регулювання на транспорті / Михайло Макаренко. // Економіст. – 2006. – №10. – С. 25-27.
5. Мережа міжнародних транспортних коридорів на території України. [Електронний ресурс] / Міністерство інфраструктури України. – Режим доступу : <http://www.mtu.gov.ua/uk/show/transport.html>.
6. Самойленко В. Америка входит в украинские воды / Виктор Самойленко. // Комментарии. – 2012. – № 41. – с. 16.
7. Транспорт: шляхи сполучення. [Електронний ресурс] / Держ. ком. статистики України; ред. О.Г. Осауленко. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/>
8. Agarwal S. Country image: consumer evaluation of product category extensions / S. Agarwal, S. Sikri. // International Marketing Review. – 1996. - Volume 13, №4. – pp. 23-29.

Сімонова В.С.

УДК 339.37.003.13:334.735

## ЗАСТОСУВАННІ КОМПЛЕКСНОГО ТА СИСТЕМНОГО ПІДХОДІВ ДО УПРАВЛІНСЬКОГО ВПЛИВУ НА РІВЕНЬ ЯКОСТІ ТОРГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ СПОЖИВКООПЕРАЦІЇ

*Анотація.* Статтю присвячено дослідженню та удосконаленню комплексного підходу до оцінювання розвитку діяльності підприємств роздрібною торгівлі споживкооперації на засадах концепції управлінського впливу на рівень якості торгового обслуговування.

*Ключові слова:* комплексне оцінювання, критерії оцінювання, ієрархічна структура, експертне вирішення.

*Аннотация.* Статья посвящена исследованию и усовершенствованию комплексного подхода к оценке развития деятельности предприятий розничной торговли потребкооперации на принципах концепции управленческого влияния на уровень качества торгового обслуживания.

*Ключевые слова:* комплексное оценивания, критерии оценивания, иерархическая структура, экспертное решение.

*Summary.* The article is devoted to the study and improvement integrated approach to assessing the development of the activities of retail trade enterprises of the consumer cooperation in the principles of the concept of the administrative influence on the level of quality of trade service.

*Keywords:* integrated assessment, evaluation criteria, hierarchical structure, expert solution.

**Вступ.** Суспільна користь підвищення рівня ефективності торгівлі роздрібними товарами споживкооперації не обмежується прямим економічним ефектом. Соціальна місія цієї сфери економіки постійно зростає та полягає у створенні умов для повної зайнятості працездатного населення, забезпечення дозвілля пайовиків, працівників, споживачів, задоволення потреб населення, збільшення продуктивності праці, підвищення рівня ефективності виробництва. При застосуванні комплексного та системного підходів до управлінського впливу на рівень якості торгового обслуговування варто враховувати всі основні цілі розвитку торгівлі роздрібними товарами споживкооперації, тому варто розглянути та обґрунтувати завдання формування програми розвитку з урахуванням усіх критеріїв.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження теорії і практики формування конкурентного потенціалу підприємств торговельного обслуговування висвітлені у працях таких вітчизняних та зарубіжних вчених, як: Г. Азоева, І. Ансоффа, А. Градова, Г. Багієва, Я. Базилук, Л. Балабанової, М. Білопольського, Б. Буркинського, Ф. Вірсема, А. Воронкової, В. Дикань, Н. Дробітько, С. Єрохіна, В. Перебийноса, П. Зав'ялова, Ю. Іванова, Ф. Котлера, Є. Лапіна, І. Отенко, М. Портера, О. Тридіда, А. Томпсон, Р. Фатхутдінова, Х. Фасхієва, О. Челенкова, В. Шинкаренко, А. Юданова та ін.

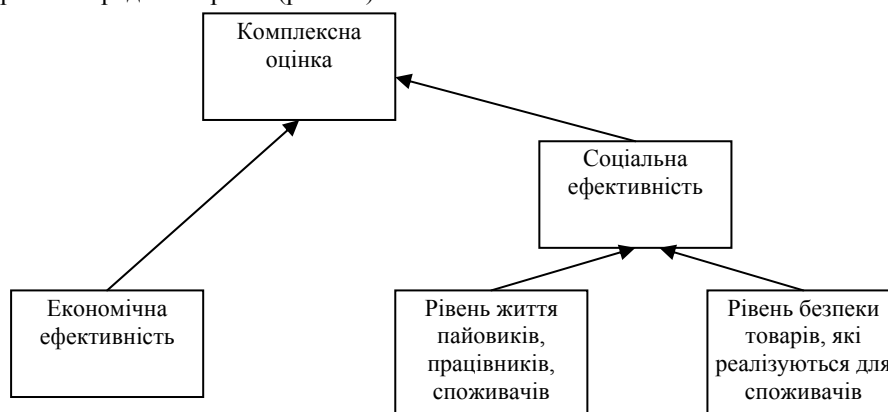
Теоретичні та прикладні засади формування вітчизняного механізму функціонування організацій і підприємств споживчої кооперації висвітлені у працях таких вітчизняних та зарубіжних вчених, як: М. Аліман, В. Апопій, С. Бабенко, П. Балабан, Г. Башнянін, В. Гончаренко, В. Зіновчук, О. Березін, А. Куценко, І. Маркіна, М. Барна, Л. Молдаван, А. Шевченко, Ф. Хміль та ін.

**ЗАСТОСУВАННІ КОМПЛЕКСНОГО ТА СИСТЕМНОГО ПІДХОДІВ ДО УПРАВЛІНСЬКОГО ВПЛИВУ НА РІВЕНЬ ЯКОСТІ ТОРГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ СПОЖИВКООПЕРАЦІЇ**

**Формулювання цілей статті.** Основною метою статті є дослідження та удосконалення комплексного та системного підходів до управлінського впливу на рівень якості торгового обслуговування.

**Виклад основного матеріалу.** Цілі розвитку торгівлі роздрібними товарами споживкооперації щодо торгового обслуговування споживачів є в деякій мірі суперечливими: досягнення економічних цілей пов'язано з ростом екологічного ризику; реалізація соціальних цілей чинить вплив на зниження фінансово-економічних цілей. Тому задача формування програми розвитку торгівлі роздрібними товарами споживкооперації на засадах нової концепції управлінського впливу на рівень якості торгового обслуговування є задачею багатокритеріальної оптимізації.

Задачі багатокритеріальної оптимізації пов'язані з формуванням комплексної оцінювання, яка в агрегованому вигляді відображає всі цілі програми. Застосуємо метод формування комплексної оцінювання на основі побудови ієрархічної структурної побудови (дерева) критеріїв [2, 3, 6]. Для цього варто організувати всі критерії в ієрархічну структуру, на кожному рівні структури побудувати агреговані оцінювання критеріїв попереднього рівня (рис. 1. ).



**Рис. 1.** Ієрархічна структура критеріїв оцінювання

Так як комплексна оцінка має відображати пріоритети розвитку галузі торгівельної діяльності системи споживкооперації, то позитивною особливістю ієрархічної структурної побудови є агрегування в кожному вузлі дерева тільки двох оцінок. Тому що формування напрямків розвитку та комплексної оцінювання торгівлі роздрібними товарами на засадах концепції управлінського впливу на рівень якості торгового обслуговування повинне проводитися керуючою системою кожного ієрархічного рівня управління споживкооперації, тобто посадовими особами. З психологічного погляду, особа здатна ефективно оцінювати обмежену кількість цілей, ідеальним є порівняльний аналіз не більше двох критеріїв на кожному кроці оцінювання.

Визначимо дискретну шкалу оцінок по кожному критерію: оцінювати стан торгівлі роздрібними товарами за кожним критерієм будемо за чотирибальною шкалою, а саме „незадовільно”, „задовільно”, „добре”, „відмінно”, або в числових оцінках - 1, 2, 3, 4. Агреговану та комплексну оцінювання проведено за аналогічними шкалами.

Для оцінювання розвитку торгівлі роздрібними товарами споживкооперації на засадах нової концепції управлінського впливу на рівень якості торгового обслуговування було проведено анкетування та інтерв'ювання 67 працівників Полтавської ОСС, 58 працівників Миколаївської ОСС, враховуючи керівників та фахівців їх РСС та РСТ.

Порівняльний аналіз двох критеріїв проведено за допомогою матриці. Матриця (рис. 2.) характеризується таким чином: у критичному становищі у сфері безпеки товарів та у сфері рівня життя пріоритет надається обом критеріям. У разі задовільного становища у сфері безпеки товарів пріоритет надається показнику рівня життя, так як становище із оцінкою „добре” за безпеку товарів та „задовільно” за рівень життя оцінюється як „задовільно”, а зворотнє становище (оцінка „добре” за рівнем життя й оцінка „задовільно” за безпеку товарів) визначається оцінкою „добре”. З ростом рівня життя пріоритет зміщується до показника безпеки товарів, так як відмінне становище можливе тільки з оцінкою „відмінно” за показник безпеки товарів, при цьому можлива оцінка добре за рівнем життя.

	4	2	3	4	4
	3	1	2	3	3
	2	1	2	3	3
	1	1	1	2	2
БТ		1	2	3	4
РЖ					

**Рис. 2.** Порівняльний аналіз критеріїв рівень життя пайовиків, працівників, споживачів із критерієм безпека товарів для споживачів: РЖ - рівень життя пайовиків, працівників, споживачів; БТ - рівень безпеки товарів, які реалізуються для споживачів

На наступному етапі дослідження, враховуючи оцінку соціальної ефективності, доцільно будувати матрицю згортки для комплексної оцінювання соціально-економічної ефективності. Вона відображає зміну системи пріоритетів. У кризовому становищі в економіці й суспільстві пріоритет мають обидва показника - соціальна та 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.

Межі станів, що відокремлюють незадовільне становище від задовільного, задовільне від доброго, добре від відмінного, можна визначати по-різному. Крім того, межі періодично мають змінюватися. Так, незадовільне становище може відповідати нинішньому стану економічної ефективності в галузі торгівельної діяльності, 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.

Використовуючи інформацію, отриману від керівників та фахівців споживкооперації, розглянемо задачу вибору програми розвитку, яка забезпечує перехід від незадовільного становища до задовільного. При цьому варто визначити поняття „напружені варіанти програми". Варіант  $X$  є напруженим, якщо не існує іншого варіанта  $Y$ , що має те ж значення комплексної оцінювання, у якого оцінювання за всіма критеріями не вищі, ніж у варіанта  $X$  [1]. Кожний варіант розвитку опишемо вектором, компоненти якого визначають оцінювання за відповідними критеріями (формула 1):

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

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, варто вказати всі напружені варіанти, які дають відповідні оцінювання за показником соціальної ефективності. Так, оцінка „задовільно" (2) за показником соціальної ефективності може бути отримана трьома способами: (1, 4), (2, 2) та (3, 1); оцінка „добре" (3) - двома способами: (2, 4) та (3, 2); оцінка „незадовільно" (1) - одним способом: (1, 1). Це відповідає збереженню існуючого становища у сфері рівня життя й безпеки товарів.

Отриманий граф (модель) називається мережею напружених варіантів. З алгоритму його побудови випливає, що зазначена мережа містить усі напружені варіанти, що мають комплексну оцінку „задовільно".

Користуючись мережею напружених варіантів розвитку для торгівлі роздрібними товарами споживкооперації можна визначити кількість напружених варіантів, які забезпечують отримання необхідної оцінювання. При цьому варто використовувати 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 вершин кіл 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 чисельність напружених варіантів. Побудована мережа напружених варіантів надає можливість вирішувати різноманітні завдання формування програми розвитку підприємств, організацій торгівельної діяльності споживкооперації із урахуванням факторів вартості й ризику.

Розглянемо задачу вибору варіанта програми розвитку торгівлі роздрібними товарами споживкооперації на основі управлінського впливу на рівень якості торгового обслуговування споживачів, яка забезпечує досягнення поставленої мети із мінімальними витратами.

Оптимальний варіант знаходиться у зворотному напрямі - згори вниз. Спочатку варто знайти вершину-коло, яка є суміжною з початковою вершиною мережі та має мінімальний індекс серед усіх вершин, які суміжні з початковою. Із цієї вершини-кола виходять дві стрілки до вершин-квадратів нижчого рівня. Для кожної вершини-квадрата знаходиться вершина-коло, яка має мінімальний індекс серед усіх вершин, суміжних із відповідною вершиною-квадратом та т. д. У результаті цього буде виокремлено оптимальний варіант програми.

Індекси вершин мережі, отримані на основі описаного алгоритму, зазначені у верхній частині відповідних вершин рис. 3. Оптимальний варіант розвитку (2; 2; 2) з витратами  $y^0 = 25$  (виділено жирними стрілками) є відповідною збалансованому розвитку за всіма напрямками діяльності.

Проте лише в окремих виняткових випадках виконується припущення щодо незалежності окремих підпрограм за різними напрямками. Як правило, підпрограми є залежними - виконання системи заходів по одній підпрограмі чинить вплив на критерії інших підпрограм.

У першу чергу це пов'язано з підпрограмою підвищення рівня економічної ефективності торгівлі роздрібними товарами споживкооперації, що чинить вплив та на рівень життя пайовиків, працівників, споживачів (збільшення розміру оплати праці, зростання рівня зайнятості, розширення асортименту товарів тощо), та на рівень безпеки товарів, які реалізують кооперативні підприємства (надійні виробники та постачальники, сучасні технології зберігання та реалізації товарів тощо).

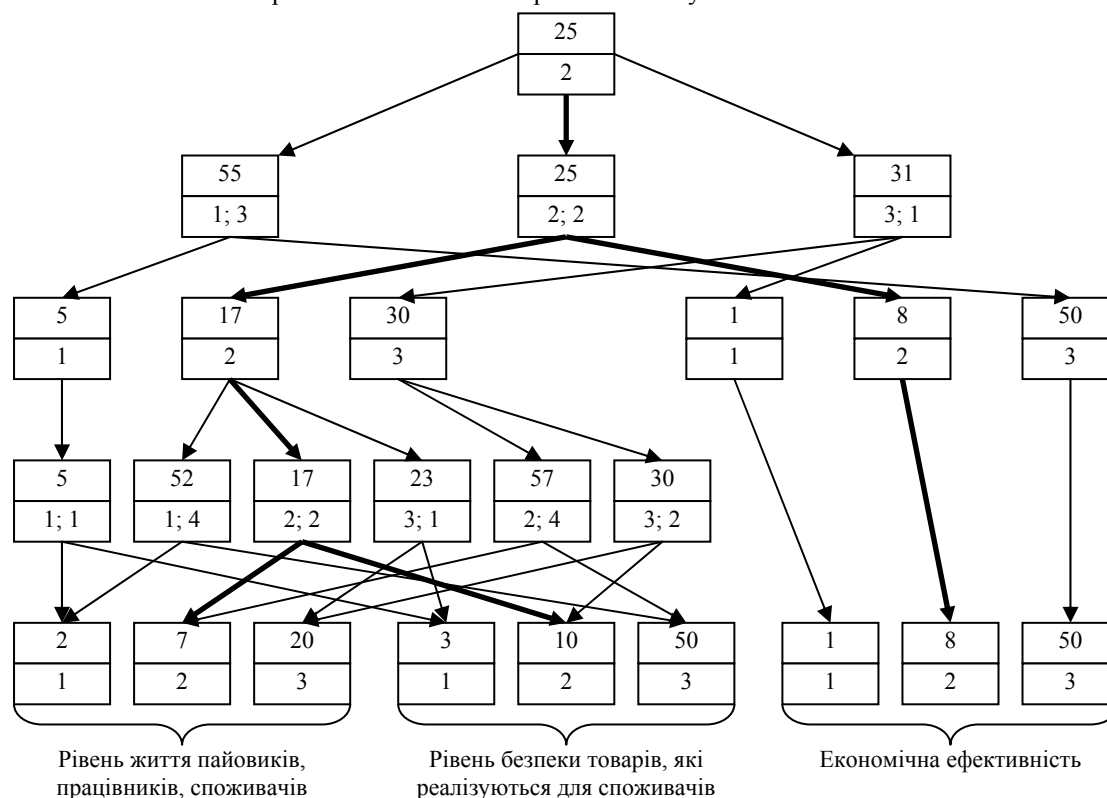
Експертні процедури, які використовуються при застосуванні розглянутого метода формування комплексної оцінювання торгівлі роздрібними товарами споживкооперації, ґрунтуються на автоматичному обчисленні значень цінності альтернатив, які аналізуються на підставі їх узагальнених оцінок по заданій ієрархічній структурі. При цьому не розглядається контекст побудови ієрархічної структурної побудови критеріїв, обґрунтування її складу, що є цілком прийнятним у традиційній експертизі, коли всі учасники прийняття рішення висувають єдиний погляд на предмет дослідження.

**ЗАСТОСУВАННІ КОМПЛЕКСНОГО ТА СИСТЕМНОГО ПІДХОДІВ ДО УПРАВЛІНСЬКОГО ВПЛИВУ НА РІВЕНЬ ЯКОСТІ ТОРГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ СПОЖИВКООПЕРАЦІЇ**

Проте для сучасних задач багатокритеріальної оцінювання в управлінні організаціями та 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 оцінювання носіїв різних професійних поглядів на предмет дослідження, обґрунтування результатів рішення.

При підтримці експертного вирішення проблем у інформаційно-аналітичних системах торгівлі роздрібними товарами системи споживкооперації виникає можливість послідовного формування онтологічних описів професійної діяльності у сфері дослідження та нагромадження інформації про експертні погляди, яку можна використати для формування ієрархічних структур критеріїв.

Застосування розглянутої методики у практиці господарських суб'єктів системи споживкооперації створює умови для прийняття обґрунтованих рішень у сфері управління кооперативною торгівлею через якісно нові підходи до формування та впровадження системи торгового обслуговування споживачів, зокрема шляхом визначення рівня оптимальних витрат на систему.



**Рис. 3.** Мережа напружених варіантів розвитку торгівлі роздрібними товарами споживкооперації із мінімальними витратами.

З метою обґрунтування вартості запропонованих рекомендацій щодо удосконалення управлінського впливу на рівень якості торгового обслуговування в господарських суб'єктах системи споживкооперації проводилося соціальне дослідження управлінського персоналу (керівників та провідних спеціалістів) Полтавської та Кіровоградської облспоживспілок, низки райспоживспілок та райспоживтовариств. Було опитано 99 керівників та 170 фахівців споживкооперації.

Метод експертних оцінок ґрунтувався на теоретичних положеннях та практичних рекомендаціях висвітлених у працях [1, 4, 5]. Кожен із 269 експертів, ґрунтуючись на емпіричних знаннях, способом логічного аналізу висловив власну думку про управління у кооперативній торгівлі шляхом підвищення рівня якості торгового обслуговування споживачів. За результатами обробки отриманої від експертів інформації (кількісної оцінювання) було отримано шукане рішення з мінімальними витратами ресурсів.

Розробка анкет ґрунтувалася на розгляді управлінського впливу на рівень якості торгового обслуговування в системі споживкооперації як системи заходів із матеріально-технічною, соціально-психологічною, інформаційною підсистемами. Експерти оцінювали вагу кожного критерію в системі за двома напрямками: як є та як має бути. Було встановлено, що нова концепція управлінського впливу на рівень якості торгового обслуговування в системі споживкооперації на 70 % удосконалив діяльність господарських суб'єктів.

Торгівельна діяльність є ключовим напрямом діяльності системи споживкооперації, що визначається обсягами діяльності та чисельністю зайнятого в ній персоналу. На діяльність підприємств торгового обслуговування і організацій, яка пов'язана із задоволенням потреб кожного пайовика, працівника, споживача споживкооперації, чинить вплив безліч факторів зовнішнього та внутрішнього середовища, вона охоплює широке коло питань організаційно-технологічного, економічного й фінансового характеру, які

варто постійно вирішувати, реалізуючи кваліфіковані управлінські рішення.

**Висновок.** Для сучасних задач багатоплановості оцінювання в управлінні господарських суб'єктів притаманні динаміка зовнішніх умов функціонування, комплексність управлінських рішень, різноспрямованість цільових інтересів, пов'язаних із об'єктами оцінки. Це потребує залучення до процесу багатокритеріального оцінювання та обґрунтування результатів рішень кола експертів. За підтримки експертного вирішення проблем в інформаційно-аналітичних системах роздрібного торгового обслуговування в системі споживкооперації з'являється можливість послідовного створення онтологічних описів професійної діяльності в галузі дослідження і накопичення інформації щодо поглядів експертизи, чим можна скористатися в процесі створення ієрархічних структурних побудов критеріїв. Застосування висвітленої методики у практичній діяльності господарських суб'єктів системи споживкооперації формує умови для ухвалення обґрунтованих рішень у галузі управління кооперативною торгівельною діяльністю через якісно нові підходи до створення і запровадження системи торгового обслуговування споживачів, зокрема через визначення рівня оптимальних системних витрат

#### Джерела та література

1. Борщевич В. И. Нечеткое моделирование и проблемы его интерпретации / В. И. Борщевич, В. И. Ботнар. – Кишинев, 1984. – 13 с.
2. Вартанян В. М. Методы выбора технологических решений в условиях неопределенности. / В. М. Вартанян, М. В. Голованова // Збірка наукових праць I міжнародної науково-практичної конференції «Проблеми формування нової економіки XXI століття» (Дніпропетровськ, 17-19 грудня 2008 р.) / Придніпровська державна академія будівництва і архітектури. Дніпропетровськ : НДЕСРР, 2008. – С. 5-10.
3. Войчак А. В. Маркетинговий менеджмент : підручник / А. В. Войчак. – К. : КНЕУ, 2009. – 328 с.
4. Дерев'яченко Т. Є. Оцінювання ефективності маркетингу підприємства на засадах маркетингового аудиту / Т. Є. Дерев'яченко // Формування ринкової економіки. Зб. наук. праць. Спец. Випуск. Сучасні проблеми теорії і практики маркетингу. – К. : КНЕУ, 2005. – С. 223 – 230.
5. Ефремов В. С. Стратегия бизнеса. Концепции и методы планирования / В. С. Ефремов. – М. : Финпресс, 1998. – 192 с.
6. Идрисов А. Стратегия, основанная на ключевых компетенциях и динамических способностях компании / А. Идрисов. – Режим доступа – <http://www.management.com.ua/strategy/>

Плешакова О.А.

УДК 330.14.01

### ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ БАЗОВИХ ФУНКЦІЙ АКЦІОНЕРНОГО КАПІТАЛУ В КОНТЕКСТІ РИНКОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ЕКОНОМІКИ

*Анотація.* Досліджено соціально-економічна сутність базових функцій акціонерного капіталу, проаналізовано наукові погляди, щодо ролі акціонерного капіталу в економіці країни, запропоновано модель розв'язання суперечностей між функціями акціонерного капіталу, які постають на шляху його функціонування в трансформаційній економіці.

**Ключові слова:** акціонерна власність, акціонерний капітал, функції акціонерного капіталу, корпоративне управління, корпоративна культура.

*Аннотация.* Исследованы социально-экономическая сущность базовых функций акционерного капитала, проанализированы научные взгляды относительно роли акционерного капитала в экономике страны, предложена модель разрешения противоречий между функциями акционерного капитала, которые встают на пути его функционирования в рыночной экономике.

**Ключевые слова:** акционерная собственность, акционерный капитал, функции акционерного капитала, корпоративное управление, корпоративная культура.

**Summary.** Undertaken analysis of social and economical substance of the stock capital's main functions; digested scientific theories in relation to the stock capital's role in national economy; proposed a way for resolving. Proposed a way for aligning conflicting functions of the stock capital, which arise in process of stock capital operation in market economy

**Keyword:** joint-stock ownership, joint-stock capital, functions joint-stock capital, corporate governance, corporate culture.

**Актуальність проблеми.** На сучасному етапі розвитку економіки України все більшого значення набуває наявність ефективно організованого акціонерного капіталу, здатного забезпечити потреби економіки в інвестиціях, шляхом акумуляції тимчасово вільних фінансових ресурсів.

Незважаючи на тривалий період функціонування акціонерного капіталу в ринковій економіці, існують певні дискусійні моменти у розумінні та трактуванні його ролі та функцій, що обумовлені прогресом продуктивних сил суспільства.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У світовій практиці основоположниками дослідження акціонерного капіталу вважаються такі провідні зарубіжні економісти, як М. Дженсен, В. Меклінг, А. Берлі, Г. Мінз, П. Друкер, Дж. Кейнс, Ж. Ламбен, А. Маршалл, В. Ойкен, Дж. К. Гелбрейт, М. Портер, П. Самуельсон, Е. Чемберлен, І. Ансофф, У. Бартнер, Д. Тобін, А. Радигін, І. Храброва, Р. Коуз, В. Кондратьєв, Д. Норт, Р. Томас та інші.