

**ХАРКІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХАРЧУВАННЯ ТА ТОРГІВЛІ**

ШИНКАР СВІТЛАНА МИКОЛАЇВНА

УДК 65:642.5.024.32

**ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРАВЛІНСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ В ПІДПРИЄМСТВАХ
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Спеціальність 08.07.05 – Економіка торгівлі та послуг

АВТОРЕФЕРАТ

дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Харків - 2003

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Харківському державному університеті харчування та торгівлі Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник кандидат економічних наук, професор
Оспіщев Віктор Іванович
Харківський державний університет харчування та торгівлі, про-
ректор з наукової роботи

Офіційні опоненти:

доктор економічних наук, професор Виноградський Микола Данилович, Київський національний торговельно-економічний університет, професор кафедри менеджменту

кандидат економічних наук, доцент Маркіна Ірина Анатоліївна, Полтавський університет споживчої кооперації України, зав. кафедрою менеджменту

Провідна установа

Донецький державний університет економіки і торгівлі Міністерства освіти і науки України, м. Донецьк, кафедра економіки підприємства, кафедра маркетингового менеджменту

Захист відбудеться 26 червня 2003 року о 14 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К64.088.02 в Харківському державному університеті харчування та торгівлі за адресою:

61051, Харків-51, вул. Клочківська, 333.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Харківського державного університету харчування та торгівлі за адресою:

61051, Харків-51, вул. Клочківська, 333.

Автореферат розісланий 24 травня 2003 року

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

Грінько А.П.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Економічні реформи, що проводяться в Україні, пов'язані з ринковими відносинами. За умов ринкових відносин велике значення має інформація, обсяги якої, як відомо, щороку подвоюються. В цих умовах інформація потрібна насамперед керівникам (менеджерам) для аналізу стану об'єкту і ситуацій, що склалися на ньому, а також вироблення і прийняття управлінських рішень. Тому така інформація має бути оперативною, об'єктивною і достовірною.

В умовах ринкової економіки підприємства, особливо виробничо-господарської діяльності, повністю залежать від стану ринку, оскільки кон'юнктура попиту та пропозиції є об'єктивною стороною ринкових відносин. Тому, щоб вижити, необхідно всебічно володіти інформацією, яка характеризувала б, з одного боку, виробничо-господарську та іншу діяльність керованого об'єкту (внутрішня інформація), а з іншого – стан зовнішнього середовища, яке безпосередньо чи опосередковано впливає на даний об'єкт (зовнішня інформація). У зв'язку з цим актуальною є проблема ефективного використання управлінської інформації підприємствами ресторанного господарства.

Проблемам ефективного використання інформаційних ресурсів в економічних умовах, що швидко змінюються, присвячені дослідження вітчизняних та зарубіжних вчених: К.Р. Шеннона, П.А. Страсмана, Д.І. Блюменау, М.Г. Твердохліба, А.Д. Урсула та ін. Крім того, в області торгівлі та харчування: М.Д. Виноградського, С.В. Курака, Т.П. Данько, З.М. Окрут, Є.Н. Євстигнєєва та ін.

Вивчення опублікованих робіт і практика господарської діяльності свідчать про відсутність достатнього висвітлення принципово важливих питань, пов'язаних із комплексною всебічною оцінкою економічної ефективності управлінської інформації. Недостатньо також досліджена проблема підвищення ефективності інформації та вдосконалення інформаційного забезпечення управління підприємством.

Практичний інтерес до проблеми визначення ефективності управлінської інформації в підприємствах ресторанного господарства, а також недостатність її теоретичної розробки обумовили вибір теми дисертаційної роботи.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Обраний напрям дисертаційного дослідження пов'язаний з науково-дослідними роботами, які виконувалися на кафедрі економіки підприємств харчування та торгівлі ХДУХТ, де було написано дисертацію. Зокрема, з бюджетними науково-дослідними темами: “Підвищення конкурентоспроможності ресторанів в умовах формування ринкових відносин” (тема № 9-98-2000Б), “Прогнозування банкрутства підприємств торгівлі” (тема № 24-99-2000Б) і “Фінансова стійкість підприємств торгівлі” (тема №14-01-03Б).

Мета та завдання дослідження. Метою дисертаційного дослідження є теоретичний розгляд та обґрунтування економічної сутності управлінської інформації підприємств ресторанного господарства, розробка науково-обґрунтованого методичного інструментарію щодо оцінки та підвищення економічної ефективності управлінської інформації в умовах ринкових перетворень.

Реалізація поставленої мети обумовила необхідність вирішення наступних завдань:

- узагальнити й уточнити теоретичні положення, що розкривають економічну сутність і зміст управлінської інформації в підприємствах ресторанного господарства;
- узагальнити та розширити існуючі принципи класифікації управлінської інформації, систематизувати й уточнити джерела її формування;
- розробити методичні підходи й обґрунтувати систему показників щодо оцінки ефективності управлінської інформації;
- розробити методичний інструментарій до аналізу та плануванню витрат на формування управлінської інформації підприємств галузі;
- дослідити стан та динаміку ефективності управлінської інформації;
- визначити напрямки вдосконалення документообігу в системі інформаційного забезпечення управління;
- розробити методику обґрунтування чисельності управлінського персоналу;
- розробити методичний інструментарій щодо оцінки ефективності інформаційного забезпечення управління підприємством ресторанного господарства та встановлення резервів її підвищення.

Об'єктом дослідження є система забезпечення управлінською інформацією підприємств ресторанного господарства різних за обсягами діяльності та формами власності.

Предметом дослідження є управлінська інформація та фактори, що обумовлюють її ефективність.

Методи дослідження. Теоретичною основою дослідження стали праці вітчизняних та зарубіжних вчених за даною проблемою, законодавчі та нормативні акти України, аналітична інформація про підприємства харчування, спеціалізовані періодичні видання та наукові публікації щодо проблем ринкової економіки, матеріали про порядок планування та облік витрат і чисельності працівників у різноманітних галузях економіки. Методологічною основою дослідження є загальнонаукові та спеціальні методи аналізу, а саме: багатофакторного регресійного аналізу, графічний та індексний методи, метод статистичних групувань та ін. Обробка аналітичних даних здійснювалась за допомогою персонального комп'ютера з використанням пакету EXCEL для Windows.

Наукова новизна проведеного дисертаційного дослідження полягає в розробці теоретичних рекомендацій та методичного інструментарію щодо оцінки та підвищення ефективності

управлінської інформації підприємств ресторанного господарства в період розвитку ринкових відносин в Україні.

Результатами досліджень, що складають наукову новизну, є:

- уточнено категоріальний апарат, а саме: розкрито економічну сутність категорій “управлінська інформація”, “ефективність управлінської інформації”;
- узагальнено та розширено класифікацію видів управлінської інформації, систематизовано й уточнено джерела формування управлінської інформації;
- вперше розроблено методичні підходи й обґрунтовано систему показників щодо оцінки ефективності управлінської інформації підприємств ресторанного господарства;
- вперше запропоновано класифікацію витрат на формування управлінської інформації для підприємств ресторанного господарства;
- вперше адаптовано методику АВС-аналізу щодо вдосконалення документообігу в системі інформаційного забезпечення управління підприємством ресторанного господарства;
- подальшого розвитку набула методика коригування показників фінансової звітності підприємств ресторанного господарства з метою підвищення якості управлінської інформації;
- вперше запропоновано матрицю направлених дій для пошуку резервів підвищення ефективності управлінської інформації;
- вперше розроблено методику визначення оптимальної чисельності управлінського персоналу підприємств ресторанного господарства для підвищення ефективності управлінської інформації.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості:

- використання запропонованої комплексної системи показників для оцінки ефективності управлінської інформації;
- використання розробленого методичного інструментарію щодо аналізу інформаційних витрат з метою управління їх розміром для підвищення ефективності управлінської інформації;
- визначення оптимальної чисельності управлінського персоналу підприємств ресторанного господарства, як резерву зниження витрат на формування управлінської інформації;
- використання методики оцінки ефективності та визначення резервів підвищення ефективності управлінської інформації.

Пропозиції та рекомендації, що запропоновані в дисертації, дозволять працівникам управління підприємств ресторанного господарства проводити якісну комплексну оцінку ефективності використання управлінської інформації, обґрунтовувати чисельність управлінського персоналу, управляти витратами на формування управлінської інформації з метою підвищення її ефективності, що сприятиме покращенню якості управління.

Результати досліджень набули практичного втілення в діяльності АТЗТ “Готель Мир”, до структури якого входить ресторан “Золотий лев” (довідка № 155 від 20.03.2002 р.), ТОВ “Джі Ейч Інтернешенел” (довідка № 3/1-1607 від 18.09.2002 р.), ТОВ “Артком” (довідка № 23-6 від 29.10.2002 р.).

Апробація результатів дослідження. Основні результати досліджень обговорювались на науково-практичних конференціях професорсько-викладацького складу Харківського державного університету харчування та торгівлі в 1999-2002 роках: “Організаційно-фінансові проблеми розвитку підприємств торгівлі та харчування”, 1999 р.; “Підвищення конкурентоспроможності підприємств торгівлі та харчування”, 2000 р.; “Економічна стратегія розвитку торгівлі та послуг в умовах ринкових реформ”, 2001 р.; “Стратегічні напрямки розвитку підприємств харчових виробництв і торгівлі”, 2002 р.; на IV міській науково-практичній конференції “Актуальні проблеми сучасної науки в дослідженнях молодих вчених Харківщини”, Харків, 31 січня 2001 р.; на II міжнародній міждисциплінарній конференції “Сучасні проблеми гуманізації та гармонізації управління”, Харків, 11 листопада 2001 р.

Публікації. За матеріалами дисертації опубліковано 10 наукових праць загальним обсягом 3,5 друкованих аркуша, з них 5 у провідних фахових виданнях загальним обсягом 1,9 друкованих аркушів.

Структура і обсяг дисертації. Дисертаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, викладених на 192 сторінках машинописного тексту із загальним обсягом основного тексту – 166 сторінок. Робота містить 54 таблиці, 28 рисунків, 8 додатків і список використаних джерел з 155 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

У вступі обґрунтовано актуальність теми дослідження, зв’язок роботи з науковими програмами, визначено мету, завдання, об’єкт, предмет, методологічну базу дослідження, відображено наукову новизну і практичне значення отриманих результатів.

У першому розділі “Теоретичні аспекти інформаційного забезпечення управління” визначено значення інформації в управлінні підприємством та розкрито сутність понять “управлінська інформація”, “ефективність управлінської інформації”; систематизовано та доповнено класифікацію управлінської інформації, виявлено основні джерела її формування; визначено та обґрунтовано систему показників щодо оцінки економічної ефективності управлінської інформації.

Розвиток ринкових відносин в Україні супроводжується створенням нової більш ефективної та гнучкої системи управління виробництвом. Управління підприємством є динамічним процесом, що пов’язаний із використанням та переробкою значних обсягів різноманітної інформації, яка

характеризується зміною показників, що відображають зовнішню та внутрішню сфери діяльності. Систематичне встановлення та дослідження цих змін, своєчасне прогнозування та оперативне реагування на них, а також прийняття правильних та ефективних рішень – основна мета управління.

Тому працівники управління повинні своєчасно забезпечуватися достовірною інформацією, що відображає зміни показників зовнішнього середовища, ресурсного потенціалу, форм організації праці та управління, фінансового стану та інших складових функціонування підприємства.

Теоретичні дослідження виявили, що в економічному аспекті інформація розглядається як, по-перше, вид економічної діяльності, певна галузь; по-друге, елемент ринкового механізму; по-третє, об'єкт купівлі-продажу, товар; по-четверте, фактор виробництва, ресурс; по-п'яте, суспільне благо. За нашою думкою, *управлінська інформація* визначається як ресурс, який має ряд унікальних ознак, що підвищують його цінність та притаманні лише цьому виду ресурсів, а саме: багаторазово використовується без витрат, може використовуватися декількома користувачами одночасно; синергізм використання; передається по різних каналах зв'язку практично на будь-яку відстань.

На наш погляд, не всі відомості та дані є управлінською інформацією. Лише оброблені певним чином дані стають управлінською інформацією, яку можна використати для розробки управлінських рішень.

Проведене дослідження дозволило систематизувати управлінську інформацію та доповнити її класифікацію. Управлінська інформація класифікується за наступними ознаками: джерелами формування, функціональним призначенням, елементами зовнішнього середовища, способами подання, стабільністю, стадіями перетворення, насиченістю, записом інформації на машинних носіях, актуальністю. Особисто нами було доповнено наступні класифікаційні ознаки: за елементами зовнішнього середовища, функціональним призначенням, способами представлення.

В ході дослідження систематизовано та поглиблено джерела формування управлінської інформації. Для цього всі джерела нами класифіковано на зовнішні та внутрішні. В свою чергу у складі внутрішніх джерел доцільно виділити облікові та позаоблікові. В роботі нами приділено увагу до важливого джерела інформації – управлінського обліку. Основна мета управлінського обліку – забезпечення інформацією менеджерів, що відповідають за досягнення певних виробничих показників.

На наш погляд, економічну ефективність управлінської інформації доцільно розглядати за двома аспектами: цільовим та витратним. *Цільовий аспект* відображає міру досягнення цілей організації і проявляється як ефект від використання управлінської інформації. *Витратний аспект* ґрунтується на економічності використання управлінської інформації та виражається відношенням ефекту (результатів) до витрат на формування управлінської інформації. Під ефектом, за нашою думкою, слід розуміти основні показники результатів господарської діяльності.

З урахуванням зазначених аспектів ефективності управлінської інформації в роботі розроблено основні підходи до оцінки економічної ефективності управлінської інформації та розробки відповідної системи показників (рис. 1).



Рис. 1. Система показників ефективності управлінської інформації

У другому розділі “Аналіз ефективності управлінської інформації в підприємствах ресторанного господарства” досліджено цільову ефективність управлінської інформації; розроблено класифікацію витрат на формування управлінської інформації; виявлено фактори, що впливають на розмір та рівень цих витрат; досліджено витратну ефективність управлінської інформації.

У відповідності до запропонованої системи показників дослідження ефективності управлінської інформації проводилося за двома напрямками: цільовим та витратним. Оцінка ефективності управлінської інформації за цільовим аспектом здійснюється за допомогою основних показників, що характеризують кінцеві результати та ефективність господарювання підприємств ресторанного господарства. Динаміка середніх показників щодо вибіркової сукупності підприємств ресторанного господарства на протязі розглянутого періоду (1999-2001рр.) характеризується значним зниженням співставного товарообороту – на 33,4 %, кількості місць – на 23,3 %, чисельності працівників – на 27,4 %. Спостерігаються стійкі тенденції зростання рівнів валових доходів та витрат. Випереджаюче зростання валових доходів у порівнянні із зростанням рівня витрат привело до збі-

льшення прибутку від реалізації, прибутку до оподаткування та чистого прибутку або зниження збитків. Разом з тим, основні фонди та трудові ресурси використовувались малоефективно. Це пояснюється тим, що, незважаючи на те, що підприємства протягом досліджуваного періоду скорочували чисельність персоналу та намагались визволитись від приміщень, що використовуються не повністю, однак вони не змогли компенсувати значні збитки від різкого зниження співставного товарообороту.

Дослідження показали, що розмір та характер поведінки показників різноманітні, але залежать від розміру самих підприємств. У найкращому стані знаходяться середні та невеликі підприємства, які легше пристосовуються до змін внутрішнього та зовнішнього середовища. Наприкінці аналізованого періоду, вони досягли позитивних значень рентабельності. У великих та великих підприємствах стан значно гірший, внаслідок тривалого пристосування до нових умов господарювання, на кінець досліджуваного періоду вони продовжують залишатися збитковими.

Таким чином, дослідження ефективності управлінської інформації за цільовим аспектом виявило, що управлінська інформація у підприємствах ресторанного господарства використовується недостатньо ефективно, особливо у великих та великих підприємствах.

В основі витратного підходу до оцінки ефективності управлінської інформації є виділення та облік інформаційних витрат. З цією метою нами визначено склад та розроблено класифікацію витрат на формування управлінської інформації (рис. 2), згідно з якою ці витрати поділяються на два види: витрати на оплату праці апарату управління та нарахування на заробітну плату; накладні витрати.



Рис. 2. Склад витрат на формування управлінської інформації

Дослідження рівня інформаційних витрат за вибірковою сукупністю підприємств за досліджуваний період виявило тенденцію його збільшення (з 3,37% до 4,27 %). Однак, аналіз рівня інформаційних витрат за винятком витрат на оплату праці показав тенденцію зниження (з 1,02 % до 0,92 %), що свідчить про недостатню увагу до питань формування інформації.

Одним з найважливіших складових елементів управління інформаційними витратами в підприємствах ресторанного господарства є виявлення факторів, що їх обумовлюють. З цією метою виявлені фактори зовнішньої та внутрішньої дії, що впливають на інформаційні витрати. Для дослідження внутрішніх факторів, що впливають на розмір інформаційних витрат, було запропоновано систему показників (рис. 3).



Рис. 3. Фактори, що впливають на розмір інформаційних витрат

На основі запропонованої системи показників за допомогою кореляційно-регресійного аналізу побудовано багатофакторну модель щодо управління інформаційними витратами:

$$Y = -2,803 + 2,142x_1 + 0,354x_8, \quad (1)$$

До моделі включені лише ті фактори, що надають найбільшого впливу на розмір інформаційних витрат (x_1 та x_8).

Враховуючи, що витрати на формування управлінської інформації є, головним чином, умовно-постійними витратами, рівень яких знижується із зростанням обсягу товарообороту, встановлено нелінійну залежність рівня інформаційних витрат від обсягу товарообороту, яка носить гіперболічний характер (рис. 4), а також побудовано однофакторну модель цієї залежності:

$$y = 3,281 + \frac{368,247}{x}, \quad (2)$$

де y – рівень витрат на формування управлінської інформації, %;

x – обсяг товарообороту, тис.грн.

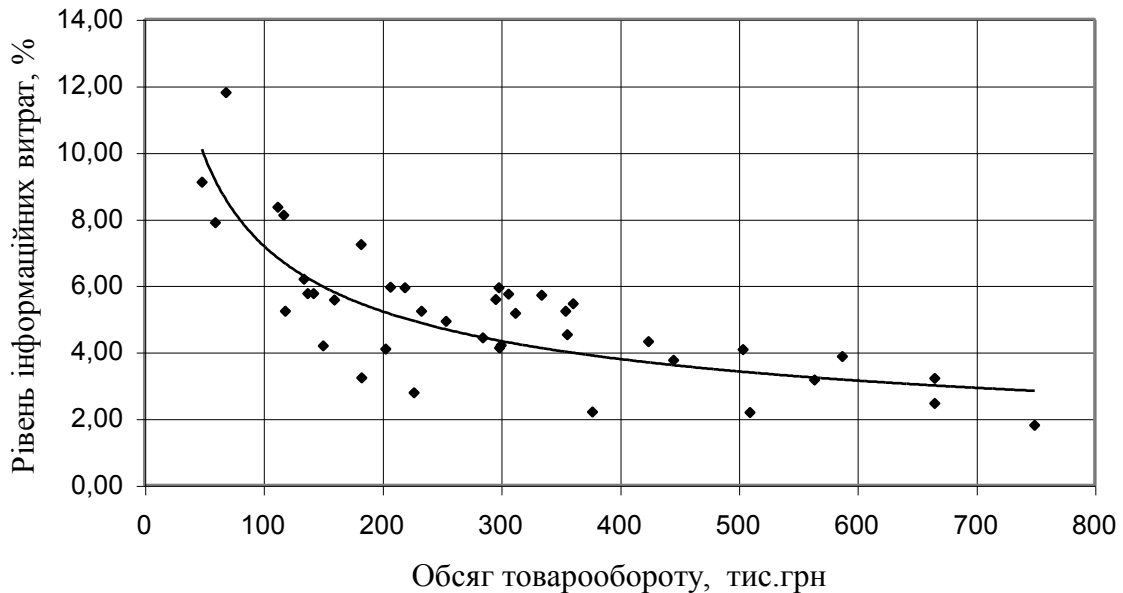


Рис. 4. Залежність рівня інформаційних витрат від обсягу товарообороту

Витратний підхід до оцінки ефективності управлінської інформації базується на відношенні результатів діяльності підприємства ресторанного господарства до здійснених витрат. Як результати, за нашою думкою, доцільно використовувати показники обсягу товарообороту, валового доходу та прибутку підприємства; як витрати – витрати на формування управлінської інформації, кількість управлінського персоналу, витрати на оплату праці апарату управління.

Дослідження показників витратної ефективності виявило, що на них впливає розмір підприємств ресторанного господарства (чим більшим є розмір підприємства, тим вищими є показники ефективності управлінської інформації). Найбільші значення показників обсягу товарообороту та валового доходу на одиницю інформаційних витрат мають великі та крупні підприємства. Але дослідження цих показників ефективності в динаміці показало, що найбільш ефективними є невеликі підприємства, які виявилися й найбільш ефективними і за показниками прибутку на одиницю інформаційних витрат.

У третьому розділі “Підвищення ефективності управлінської інформації підприємств ресторанного господарства” застосовано метод АВС-аналізу щодо вдосконалення документообігу в системі інформаційного забезпечення управління підприємством ресторанного господарства;

запропоновано методику коригування показників фінансової звітності; запропоновано матрицю спрямованих дій для визначення шляхів підвищення ефективності управлінської інформації; розроблено методику визначення оптимальної чисельності управлінського персоналу підприємств ресторанного господарства.

Одним з факторів, що впливають на ефективність управлінської інформації, є оцінка значущості в прийнятті управлінських рішень різних форм документів. З цією метою в роботі застосовано метод ABC-аналізу. Всі документи, що використовуються в управлінні, розділено на три категорії (А, В і С) за допомогою методу експертних оцінок. Причому категорія А включає 15 % всієї кількості документів, але обсяг інформації, що необхідна для прийняття управлінських рішень, складає 65 % всієї інформації. Категорія В включає 20 % кількості документів із обсягом інформації 20 %. До категорії С увійшли 65 % всієї кількості документів із обсягом інформації 15 %. Таким чином, до категорії А віднесено документи фінансової та статистичної звітності, до категорії В – зведені документи, до категорії С – первинні документи.

Отримана диференціація використовуваних в управлінні документів дозволяє раціонально організувати документообіг, що підвищує ефективність використання управлінської інформації. Так, обробку та аналіз документів, які мають найменшу значущість (категорія С), пропонується доручити працівникам управління, які не мають високої кваліфікації, документам категорії В – висококваліфікованим працівникам, а документам категорії А необхідно керівникам приділити особливу увагу.

Важливою умовою підвищення якості інформації є правильність відображення в економічній та фінансовій звітності процесів та явищ, що відбуваються у підприємстві. Одним із факторів, що спотворюють ці дані, є інфляція. У зв'язку з цим запропоновано комплексну методику приведення форм фінансової звітності до співставленого вигляду.

Для визначення напрямків підвищення ефективності управлінської інформації нами розроблено матрицю спрямованих дій, яка відображає ефективність управлінської інформації залежно від комбінації двох аспектів ефективності: цільової та витратної. Для відображення цільової ефективності було запропоновано показник темпів зростання товарообороту; витратну ефективність пропонується характеризувати за допомогою рівня витрат на формування управлінської інформації (рис. 5).

Позиція підприємства на матриці спрямованих дій відображає можливі шляхи підвищення ефективності управлінської інформації. Це дало можливість визначити, наскільки ефективно підприємство використовує інформацію, а також дозволило вимірити ступінь досягнення цілей підприємства.

<p>Висока ефективність управлінської інформації</p> <p style="text-align: right;">A1</p>	<p>Недостатня ефективність використання інформації</p> <p style="text-align: right;">A2</p>	<p>Високий</p> <p>Т е м п</p> <p>з р о с т а н н я</p> <p>о б о р о т у</p> <p>Низький</p>
<p style="text-align: right;">A3</p> <p>Недостатньо інформації для прийняття управлінських рішень та досягнення цілей</p>	<p style="text-align: right;">A4</p> <p>Низька ефективність управлінської інформації</p>	
Низький	<p>Рівень витрат на формування управлінської інформації</p>	Високий

Рис. 5. Матриця спрямованих дій по підвищенню ефективності управлінської інформації

Підприємства, що попали до квадранту А1, мають високу ефективність управлінської інформації. Позиція підприємств А2, що відповідає високим темпам зростання товарообороту при високих витратах на формування управлінської інформації, характеризується недостатньою ефективністю використання інформації. У цій ситуації ми пропонуємо підприємствам управляти інформаційними витратами за допомогою моделей (1) і (2). Квадрант А3 характеризується низьким рівнем витрат на управлінську інформацію та низькими темпами зростання товарообороту. Це свідчить про недостатність інформації для прийняття управлінських рішень та досягнення цілей. У цьому випадку ми вважаємо, що підприємствам треба підвищувати якість інформації, використовуючи запропоновану нами методику коригування даних фінансової звітності. Квадрант А4 відповідає комбінації високого рівня інформаційних витрат та низьких темпів зростання товарообороту, що свідчить про низьку ефективність управлінської інформації. Підприємствам, що потрапили до цього квадранту, треба, за нашою думкою, управляти витратами на інформацію з урахуванням внутрішніх резервів.

Результати позиціонування підприємств ресторанного господарства досліджуваної сукупності згідно запропонованого методу показали, що вони мають різноманітні комбінації цільової та витратної ефективностей управлінської інформації. У зв'язку з цим, кожному підприємству треба розробляти індивідуальну стратегію підвищення ефективності управлінської інформації.

Запропонована матриця дозволяє, по-перше, оцінити становище підприємства в конкурентній групі; по-друге, оцінити динамічні переміщення підприємства на матриці в досліджуваному періоді; по-третє, обґрунтувати політику підвищення ефективності управлінської інформації.

Одним із напрямків підвищення ефективності управлінської інформації є визначення оптимальної чисельності управлінського персоналу. В ході дослідження виявлено, що на чисельність апарату управління найбільш істотно впливали наступні показники: загальна чисельність персоналу підприємства, річний обсяг товарообороту та рівень автоматизації управлінських робіт.

Дослідження показали, що зміна чисельності управлінського персоналу залежно від загальної чисельності працівників підприємства виражається логарифмічною кривою. Зміні чисельності апарату управління залежно від обсягу товарообороту за інших рівних умов відповідає теоретична лінія другого ступеню (парабола).

Для дослідження ступеню впливу рівня автоматизації на чисельність управлінського персоналу розроблено методику визначення рівня автоматизації. За рівень автоматизації нами прийнято ту долю робочого часу, яку працівники управління проводять, працюючи на комп'ютері або іншій оргтехніці, виконуючи функції управління.

Рівень автоматизації управлінських робіт нами запропоновано розраховувати згідно з наступним алгоритмом:

1. Експертним шляхом (за допомогою опитування робітників управління) визначається час роботи кожного працівника управління за комп'ютером (tk_i);
2. Визначається тривалість робочого дня кожного працівника управління (to_i);
3. Розраховується рівень автоматизації праці кожного керівника (PA_i) за формулою:

$$PA_i = \frac{tk_i}{to_i} \cdot 100\%; \quad (3)$$

4. Рівень автоматизації управлінських робіт в цілому по підприємству (PA) визначається як середня арифметична рівнів автоматизації всіх працівників управління даного підприємства:

$$PA = \frac{1}{n} \cdot \sum_{i=1}^n PA_i = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \left(\frac{tk_i}{to_i} \cdot 100\% \right), \quad (4)$$

де n – кількість управлінських працівників.

Дослідження показали, що із зростанням рівня автоматизації середня чисельність управлінських робітників знижується, що також підтверджується графіком (рис. 6).

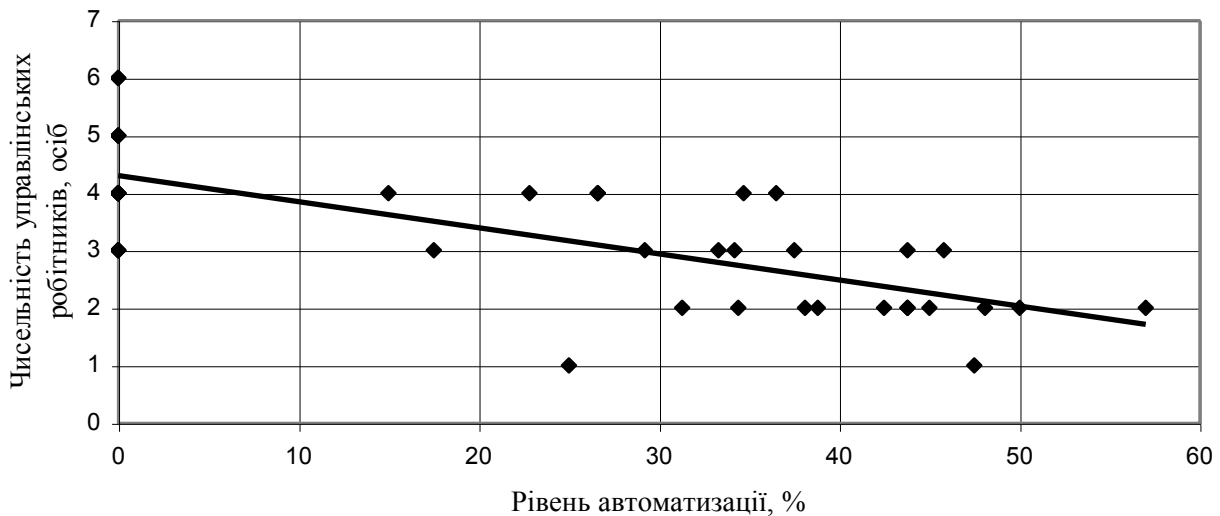


Рис. 6. Залежність чисельності управлінського персоналу від рівня автоматизації

Для врахування загального впливу усіх трьох розглянутих факторів на результативний показник (чисельність управлінського персоналу) побудовано багатофакторну (трьохфакторну) нелінійну регресійну модель:

$$y = -1,031 + 1,145 \ln(x_1) + 0,006x_2 - 0,000004x_2^2 - 0,023x_3 \quad (5)$$

де y – чисельність управлінського персоналу, осіб;

x_1 – загальна чисельність робітників підприємства, осіб;

x_2 – обсяг товарообороту, тис. грн;

x_3 – рівень автоматизації, %.

Таким чином, використання рівняння (5) дає змогу визначати чисельність управлінського персоналу у плановому періоді.

Застосування розроблених методик у ресторані “Золотий лев” дозволило знизити рівень витрат на формування управлінської інформації на 1,4%, що стало можливим за рахунок проведення обґрунтованої політики підвищення ефективності управлінської інформації.

ВИСНОВКИ

У дисертації наведено теоретичне узагальнення і нове вирішення наукового завдання, що виявляється в дослідженні системи забезпечення управлінською інформацією підприємств ресторанного господарства, визначенні особливостей оцінки економічної ефективності управлінської інформації з метою пошуку резервів її підвищення. Головні наукові та практичні результати проведеного дисертаційного дослідження полягають у наступному:

1. Потреба в інформації для прийняття управлінських рішень значно зросла за умов становлення в Україні ринкової економіки, особливо в умовах невизначеності, необхідності оперативного виявлення змін у зовнішньому та внутрішньому середовищах та своєчасного реагування на них.

2. Розгляд особливостей управлінської інформації дозволив визначити її значення в управлінні, систематизувати й доповнити класифікацію управлінської інформації, систематизувати джерела її формування.

3. Виявлення специфіки інформаційних ресурсів дозволило розробити систему показників оцінки економічної ефективності використання управлінської інформації, відповідно до якої працівники управління підприємств ресторанного господарства отримали можливість проводити якісну комплексну оцінку ефективності інформаційного забезпечення з метою пошуку резервів її підвищення.

4. За сучасних умов інформація стала важливим стратегічним ресурсом, яким треба управляти, тому виникла необхідність оцінки витрат на формування управлінської інформації. З цією метою розроблено класифікацію поточних інформаційних витрат за функціональною ознакою та розроблено методичний інструментарій для їх аналізу.

5. З метою вдосконалення документообігу в системі інформаційного забезпечення управління підприємством ресторанного господарства застосовано методику ABC-аналізу, яка дозволить працівникам управління раціонально організувати обробку інформації, що міститься в основних документах.

6. Для покращення якості управління підприємством ресторанного господарства запропоновано шляхи підвищення ефективності управлінської інформації, які залежать від позиції підприємства на матриці направлених дій.

7. З метою підвищення ефективності управлінської інформації розроблено методику визначення оптимальної чисельності управлінського персоналу та планування витрат на формування управлінської інформації.

8. Втілення розробок і пропозицій дисертаційної роботи в практичну діяльність підприємств ресторанного господарства дозволить підвищити ефективність використання управлінської

інформації, що в свою чергу, сприятиме здійсненню господарсько-фінансової діяльності з максимально можливим прибутком.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті у провідних наукових фахових виданнях:

1. Шинкарь С.Н. Эффективность экономической информации при управлении предприятием питания // Прогрессивные ресурсосберегающие технологии и их экономическое обоснование. Экономические проблемы торговли: Сб. научн. тр. - Х.: ХГАТОП, 1998. - С. 283-285.

2. Оспищев В.И., Шинкарь С.Н. Об издержках на информационное обеспечение управления (Предприятия общественного питания) // Бизнес-Информ. - 1999.- №23-24. - С. 71-73. (Здобувачеві належать збір, обробка науково-дослідних даних та отримані результати). Лист ВАК України № 02-77-06/1689 від 8.11.2001.

3. Шинкар С.М. Состав и структура витрат на формування управлінської інформації на підприємствах громадського харчування // Торгівля і ринок України: Тематичний збірник наукових праць з проблем торгівлі і громадського харчування. Вип.11, Том 2. - Донецьк: ДонДУЕТ, 2000 - С.118-124.

4. Оспищев В.И., Шинкар С.М. Про продуктивність управлінської праці //Вісник Дон дует. - 2001. - № 2(10). – С. 82-87. (Здобувачеві належать збір, обробка науково-дослідних даних та отримані результати).

5. Шинкарь С.Н. Методика планирования численности управленческого персонала предприятий ресторанного хозяйства // Прогресивні ресурсозберігаючі технології та їх економічне обґрунтування у підприємствах харчування. Економічні проблеми торгівлі: Зб. наук. праць: У 2-х ч. / Редкол.: О.І. Черевко (відпов. ред.) та ін.; Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Харків, 2002. - Ч.2. – С. 313-322.

Статті в інших виданнях:

6. Шинкарь С.Н. Оценка эффективности экономической информации с применением ПЭВМ // Организационно-финансовые проблемы развития предприятий торговли и питания: Сб. науч. тр. - Х.: ХГАТОП, 1999. - С. 130-132.

7. Шинкарь С.Н. О показателях эффективности управленческой информации на предприятиях питания // Повышение конкурентоспособности предприятий торговли и питания: Сб. науч. тр. - Х.: ХГАТОП, 2000. - С. 296-304.

8. Шинкарь С.Н. О влиянии объема и структуры товарооборота на уровень затрат по информационному обеспечению управления //Вісник Харківського університету № 506. Серія: “Ак-

туальні проблеми сучасної науки в дослідженнях молодих вчених м.Харкова”. Частина 1. - Х.: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2001. - С. 170-172.

9. Оспищев В.И., Шинкарь С.Н. Планирование затрат на формирование управленческой информации // Прогресивні ресурсозберігаючі технології та їх економічне обґрунтування у підприємствах харчування. Економічні проблеми торгівлі: Зб. наук. праць: У 2-х ч. / Редкол.: О.І. Черевко (відпов. ред.) та ін.; Харк. держ. акад. технол. та орг. харчування. – Харків, 2002.- Ч. 2. (тем. план 2001 р.) – С. 151-156. (Здобувачеві належать збір, обробка науково-дослідних даних та отримані результати).

Тези доповідей:

10. Шинкарь С.Н. Совершенствование планирования затрат на формирование управленческой информации на предприятиях питания // Сучасні проблеми гуманізації та гармонізації управління. Матеріали 2-ї Міжнародної міждисциплінарної науково-практичної конференції. / Харків, Українська Асоціація “Жінки в науці та освіті”, Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна, 2001. - С. 108-110.

АНОТАЦІЯ

Шинкарь С.М. Ефективність управлінської інформації в підприємствах ресторанного господарства. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.07.05. – економіка торгівлі та послуг. – Харківський державний університет харчування та торгівлі, Харків, 2003.

У дисертаційній роботі визначено сутність управлінської інформації в підприємствах ресторанного господарства як економічного ресурсу та розглянуто специфічні особливості даного виду ресурсів. Розроблено систему показників оцінки економічної ефективності управлінської інформації. Запропоновано методичний інструментарій щодо вдосконалення документообігу в системі інформаційного забезпечення управління. Надано варіанти вибору напрямків підвищення ефективності використання інформаційних ресурсів залежно від темпів росту товарообороту та рівня витрат на формування управлінської інформації в ретроспективному періоді. Розроблено методику визначення оптимальної чисельності управлінського персоналу та планування витрат на формування управлінської інформації, що спрямовані на підвищення ефективності управлінської інформації.

Ключові слова: інформаційні ресурси, управлінська інформація, економічна ефективність, витрати на формування управлінської інформації, ресторанне господарство.

SUMMARY

Shinkar S.N. – Efficiency of the administrative information in the enterprises of a restaurant facilities. Manuscript.

The dissertation for competition of economic sciences degree on speciality 08.07.05 – economics of trade and services. – Kharkiv State University of Food and trade, Kharkiv, 2003.

In dissertational work the essence of the administrative information as economic resource in the enterprises of restaurant facilities is determined and specific peculiarities of this kind of resources are considered. The system of parameters is developed according to the economic efficiency of the administrative information usage. Methodical toolkit for the improvement of document circulation in the system of information supply of management is offered. Variants for the choice of directions increasing efficiency of information resources usage are submitted depending on the rates of commodity circulation growth and level of expenses on formation of the administrative information in the retrospective period. The technique of defining the optimum number of administrative personnel and planning of charges on formation of the administrative information, directed on the increase of the administrative information efficiency is developed.

Key words: information resources, administrative information, economic efficiency, expenses on formation of the administrative information, restaurant facilities.

АННОТАЦИЯ

Шинкарь С.Н. Эффективность управленческой информации в предприятиях ресторанного хозяйства. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.07.05. – экономика торговли и услуг. – Харьковский государственный университет питания и торговли, Харьков, 2003.

Диссертационная работа посвящена исследованию сущности управленческой информации и разработке методического инструментария по оценке и повышению эффективности ее использования.

В первом разделе “Теоретические аспекты информационного обеспечения управления” раскрыта сущность информации и определена ее роль в управлении предприятиями ресторанного хозяйства в условиях становления в Украине рыночной экономики, особенно в условиях неопределенности, поиска путей выхода из складывающихся ситуаций. В работе проведен обзор и уточнены категории “управленческая информация”, “эффективность управленческой информации”. Усовершенствована классификация управленческой информации и систематизированы источники

ее формирования. Выявлены специфические особенности информационных ресурсов, которые были положены в основу разработки системы показателей оценки эффективности управленческой информации.

Во втором разделе “Анализ эффективности управленческой информации в предприятиях ресторанного хозяйства” проведена комплексная всесторонняя оценка результатов хозяйствования и эффективности деятельности исследуемой совокупности предприятий ресторанного хозяйства как целевого аспекта эффективности управленческой информации. Выявлены особенности формирования информационных затрат и разработана их классификация. На основании проведенных исследований разработан методический инструментарий для анализа затрат на формирование управленческой информации, а именно: предложена методика факторного анализа информационных расходов и с помощью корреляционно-регрессионного анализа построена экономико-статистическая модель для управления этим видом затрат. На основе разработанной системы показателей оценена эффективность управленческой информации по затратному аспекту. Проведен факторный анализ влияния управленческой информации на формирование результатов хозяйствования исследуемых предприятий.

В третьем разделе “Повышение эффективности управленческой информации в предприятиях ресторанного хозяйства” разработаны рекомендации по совершенствованию и систематизации документооборота в системе информационного обеспечения управления. На основе проведенных исследований разработана методика оценки эффективности управленческой информации и предложены варианты путей повышения эффективности управленческой информации в зависимости от темпов роста товарооборота и уровня затрат на формирование управленческой информации.

Разработана методика обоснования оптимальной численности управленческого персонала. В работе предложен алгоритм расчета уровня автоматизации управленческих работ, который используется для анализа и определения затрат на управленческую информацию.

Разработки и рекомендации, изложенные в диссертационной работе, дадут возможность работникам управления предприятий ресторанного хозяйства производить комплексную оценку эффективности использования управленческой информации, планировать численность управленческого персонала и затраты на формирование управленческой информации с целью повышения ее эффективности.

Ключевые слова: информационные ресурсы, управленческая информация, экономическая эффективность, затраты на формирование управленческой информации, ресторанное хозяйство.