

нормативної лояльності, концепція емоційної (афективної) лояльності, концепція ціннісної лояльності;

– під лояльністю персоналу підприємства доцільно розуміти конструктивну організаційну поведінку, що характеризується позитивним ставленням персоналу до підприємства і базується на задоволеності працею, узгодженості його та підприємства інтересів і цілей.

Перспективами подальших досліджень у даному напрямі є розробка моделі лояльності, а також удосконалення процесу управління лояльністю персоналу підприємства.

#### *Список літератури*

1. Aranya N. An empirical study of theories of organizational and occupational commitment / N. Aranya, D. Jacobson // *Journal of Social Psychology*. – 1975. – Vol. 97. – P. 15–22.

2. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <[www.hrliga.com](http://www.hrliga.com)>.

3. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)>.

4. Пугачев В. П. Руководство персоналом организации : учебник / В. П. Пугачев. – М. : Аспект Пресс, 1998. – С. 179–185.

5. Kanter R. M. Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in Utopian communities / R. M. Kanter // *American Sociological Review*. – 1968. – Vol. 33. – P. 52–59.

6. Джон В. Ньюстром. Организационное поведение / Дж. В. Ньюстром, К. Девис. – СПб. : Питер, 2000. – С. 230–231.

Отримано 30.03.2012. ХДУХТ, Харків.

© О.В. Сардак, 2012

УДК 658:334.735

**С.В. Філіна**, асп. (ПУЕТ, Полтава)

### **МОНІТОРИНГ ПРАКТИКИ ПРОЦЕСНОГО ПІДХОДУ В ОРГАНІЗАЦІЯХ І НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТОРГІВЛІ СИСТЕМИ СПОЖИВЧОЇ КООПЕРАЦІЇ**

*Розглянуто систему інформаційного забезпечення управління підприємств торгівлі системи споживчої кооперації, досліджено роль інформаційної підсистеми в забезпеченні реалізації функцій управління та формування процесного підходу в організаціях і на підприємствах торгівлі споживчої кооперації.*

*Рассмотрена система информационного обеспечения управления предприятий торговли системы потребительской кооперации, исследована роль информационной подсистемы в обеспечении реализации функций управления и формирования процессного подхода в организациях и на предприятиях торговли потребительской кооперации.*

*In the article the system of information support of commercial system of consumer cooperatives, investigated the role of information subsystems to ensure the implementation of management functions and the formation process approach in organizations and the trade of consumer cooperatives.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Ефективне функціонування споживчої кооперації як ринково адаптованої системи зумовлено, у першу чергу, продуктивною діяльністю її господарських складових, яка пов'язана з прийняттям, а в подальшому – виконанням ефективних управлінських рішень.

Загальновідомо, що результативність управлінських рішень залежить від якості, обсягів та термінів інформації, основними критеріями якої є об'єктивність, лаконічність, актуальність, своєчасність, комунікативність.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблема управління системи споживчої кооперації в сучасних умовах функціонування, де діють закони ринку, займаються вчені-теоретики та практики: С.Г. Бабенко, С.Д. Гелей, Я.А. Гончарук, В.В. Апопій, І.А. Маркіна, Ф.І. Хміль, В.Т. Жигалов, М.В. Аліман, П.Ю. Балабан, В.Г. Галюк та ін.

Ефективність управління в споживчій кооперації та її подальший розвиток і реформування значним чином залежать від інформаційного забезпечення. У свою чергу, подання інформації в потрібному для прийняття управлінських рішень вигляді вимагає розробки інформаційно-методичного забезпечення. Інформація, яка потрібна керівнику на всіх щаблях управління та на всіх його етапах, проте вона сама по собі не особливо цінна. Своїх корисних властивостей вона набуває в процесі обробки, підготовки та своєчасного використання.

За останні десятиріччя інформаційне забезпечення значно змінилось і розширило свої можливості, підвищився рівень та дієвість управління за рахунок, насамперед, швидкого розвитку його базового матеріально-технічного та програмно-математичного забезпечення, підвищився рівень професійної підготовки управлінського персоналу, зокрема, набуття необхідних теоретичних знань та практичних навичок роботи з комп'ютерною технікою тощо.

**Метою та завданням статті** є дослідження системи інформаційного забезпечення управління підприємств торгівлі системи споживчої кооперації, та ролі інформаційної підсистеми в забезпеченні реалізації функцій управління та формування процесного підходу в організаціях і на підприємствах торгівлі споживчої кооперації.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Система інформаційного забезпечення управління підприємств споживчої кооперації – це сукупність інформаційних підсистем, призначених для збирання, накопичення, зберігання та обробки інформації певних напрямів, орієнтованих на використання в діяльності всіх підрозділів, яка має загальновідомий характер [1].

На підприємствах та в організаціях споживчої кооперації впроваджено три основні типи обліку: бухгалтерський (фінансовий), податковий, управлінський.

Формування процесного підходу в організаціях і на підприємствах торгівлі споживчої кооперації, інформаційного забезпечення створить 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 під час збереження необхідного обсягу відомостей для прийняття управлінських рішень, забезпечення вільного пошуку документів, створення умов для глибоко вивчення теорії та практики з конкретного питання, стану справ на місцях, пропозицій працівників, досягнення глибокого обґрунтування кожного рішення, що приймається, визначення в усіх випадках термінів, організаційних заходів і персональної відповідальності за його виконання.

Характеристика інформаційного забезпечення управління процесного підходу галузі торгівлі споживчої кооперації визначається значною документальною базою відповідно до портфеля виконуваних справ. Це переважно директивні, нормативні, інструктивні та методичні документи, планові показники, нормативи, дані оперативного, статистичного, бухгалтерського обліку, усі види встановленої звітності, аналізи господарсько-фінансової діяльності, довідкові матеріали, списки, переліки, графіки, листи. Поряд із цим, у торгівлі споживчої кооперації має місце недокументована інформація, що потребує фіксування [3].

Інформаційне забезпечення торгівлі споживчої кооперації України, приведене у відповідність до вимог міжнародних стандартів ISO, забезпечить удосконалення діяльності підприємств, організацій за рахунок досягнення виконання вимог кожного працівника щодо

забезпечення його необхідними інформаційними даними для виконання конкретних посадових обов'язків.

Роль інформаційної підсистеми управління полягає в забезпеченні виконання завдань, що ставляться вищими ланками управління Укоопспілки, облспоживспілок тощо.

Планування діяльності організації на цьому рівні полягає в правильному оцінюванні наявних можливостей, ресурсів, резервів та визначенні найбільш ефективного шляху вирішення поставлених завдань. На цій стадії керівником підготовлюються рішення, які визначають напрями діяльності в найближчому майбутньому.

Важливою є роль інформаційного забезпечення на етапі організації роботи кооперативного підприємства. Забезпечення діяльності керівників середньої ланки, визначення наявних ресурсів, вивчення потенційних можливостей кожного працівника, правильний розподіл сил – така організаційна діяльність вимагає постійного детального аналізу наявних у керівника даних.

На цьому рівні необхідними стають дані найвищого ступеня деталізації в розрізі невеликих проміжків часу, із деталізацією до рівня безпосередніх виконавців.

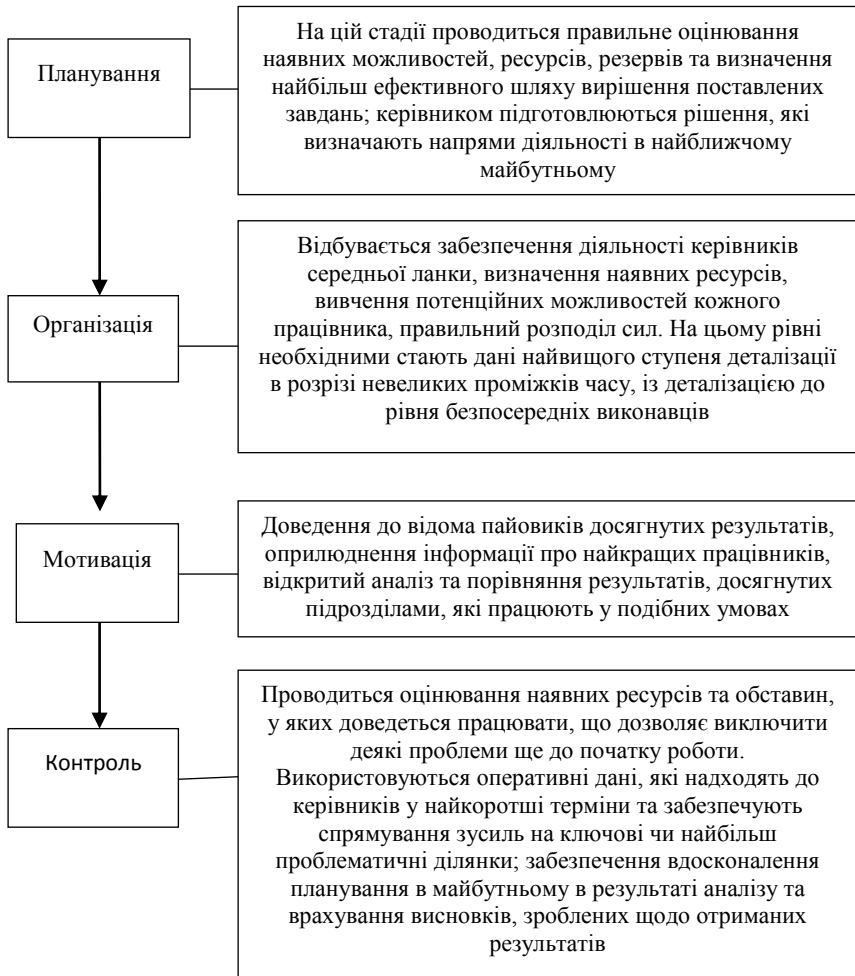
Схематично роль інформаційної підсистеми в забезпеченні реалізації функцій управління зображено на рис.

Доведення до відома пайовиків досягнутих результатів, оприлюднення інформації про найкращих працівників, відкритий аналіз та порівняння результатів, досягнутих підрозділами, які працюють у подібних умовах – це використання інформації на стадії мотивації працівників. В умовах сьогоденішнього стану фінансування та рівня заробітної платні важко говорити про роль матеріального стимулювання в процесі заохочення кооператорів до виконання обов'язків. Тому саме мотивація, створення у працівників внутрішніх (психологічних) заохочень, зацікавленості в праці через переживання чи почуття задоволення від діяльності – один з ефективних важелів підвищення віддачі колективу, покращення результатів його роботи.

На стадії контролю інформація відіграє роль індикатора стану досягнення мети. Контроль управління найчастіше зводиться до процесу співставлення запланованих та фактично досягнутих показників. На кожному етапі випереджаючого, поточного та остаточного контролю використовується інформація про об'єкт управління та зовнішнє середовище.

Найефективнішим із точки зору можливостей впливу на керований процес є випереджаючий контроль: правильне оцінювання наявних ресурсів та обставин, за яких доведеться працювати, дозволяє виключити деякі проблеми ще до початку роботи. Проте з точки зору

інформаційного забезпечення важко передбачити всі чинники, які впливають на кінцевий результат. Інколи просто неможливо врахувати всі обставини, за яких доведеться працювати. Часто джерела та обсяги інформації, які необхідні для випереджаючого контролю, невідомі чи недоступні [2].



**Рисунок – Роль інформаційної підсистеми в забезпеченні реалізації функцій управління**

Поточний контроль здійснюється в процесі діяльності підрозділів, при цьому використовуються оперативні дані, які надходять до керівників у найкоротші терміни та забезпечують спрямування зусиль на ключові чи найбільш проблематичні ділянки. Розрив між моментом виникнення відхилень та відповідною реакцією керівника – мінімальний. Тому наявність достовірних оперативних даних забезпечує високу ефективність поточного контролю як складової управління діяльністю організації (підрозділу).

Остаточний контроль – констатація досягнутих результатів, у тому числі й негативних. Цей вид контролю широко використовує інформацію статистичного характеру (узагальнені дані, згруповані в ключові показники). За досить високого ступеня інформаційного забезпечення цей спосіб контролю все ж найменш ефективний, оскільки на процес службової діяльності він впливу не має, адже аналіз здійснюється після завершення контрольованого періоду. Основна функція остаточного контролю – забезпечення вдосконалення планування в майбутньому в результаті аналізу та врахування висновків, зроблених щодо отриманих результатів.

**Висновки.** Сучасний стан інформаційного забезпечення на підприємствах споживчої кооперації тим чи іншим чином дозволяє здійснювати обробку накопиченої в процесі діяльності інформації з метою її використання на етапах управління системою.

Недоліком є низький ступінь уніфікації методів обробки даних, відсутність консолідованого органу, єдиної методології побудови інформаційних систем, що робить практично неможливою їх інтеграцію.

1) Таким чином, для ефективної роботи апарату управління важливу роль відіграє інформаційне забезпечення, яке повинне задовольняти потребу кожного працівника апарату управління необхідною інформацією для виконання конкретних посадових обов'язків.

#### *Список літератури*

1. Маркіна І. А. Система управління якістю в галузі торгівлі організацій та підприємств споживчої кооперації / І. А. Маркіна, Л. А. Рибалко-Рак. – Полтава : ПУСКУ, 2008. – 196 с.

2. Маркіна І. А. Управління споживчою кооперацією як соціально-економічною системою: теорія та практика : монографія / І. А. Маркіна. – Полтава : ПУСКУ, 2008. – 255 с.

3. Стратегія розвитку споживчої кооперації України (2004–2015 рр.) // Вісті Центральної спілки споживчих товариств України. Діловий випуск. – 2004. – № 15 (268). – С. 1–32.

Отримано 30.03.2012. ХДУХТ, Харків.

© С.В. Філіна, 2012