

2. Управление и организация в сфере услуг. Теория и практика / К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик. – СПб., 2002. – 752 с.
3. Панкратьева Н. Система статистических показателей сферы услуг как сектора экономики / Н. Панкратьева // Вопросы статистики. – 1998. – № 4. – С. 17-19
4. Цивільне право: навчальний посібник / О.А. Підпригора, Д.В. Боброва, Н.С. Кузнєцова, В.В. Луць, О.В. Дзера та ін. / За ред. О.А. Підпригори, Д.В. Бобрової. – К. : Вентурі, 1996. – 480 с.
5. Організація і технологія надання послуг: навч. посібник / В. В. Аполій, І. І. Олексин, Н.О. Шутовська, Т. В. Футало / За ред. В.В. Аполія. – К. : ВЦ «Академія», 2006. – 312 с.
6. Ассэль Г. Маркетинг: принципы и стратегия: учебник для вузов / Г. Ассэль. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 564 с.
7. Экономика. Толковый словарь: англ.-рус. / Д. Блэк; А. В. Щедрин, И. М. Осадчая ; Общ. ред. И. М. Осадчая. – М. : ИНФРА-М: Весь Мир, 2000. – 830 с.
8. Маркс К. Соч. 2-е изд. Т. 26. Ч. 1 / К. Маркс, Ф. Энгельс. – М. : Государственное изд-во политической литературы, 1962. – 509 с.
9. Джоббер Д. Принципы и практика маркетинга : учебн. пособие / Д. Джоббер; пер. с англ. – 2-е изд. – М. : Издат. дом «Вильямс», 2000. – 679 с.
10. Дойль П. Менеджмент: Стратегия и тактика. – СПб.: Питер, 1999. – 560 с.
11. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. – СПб.: Питер ком, 1998. – 896 с.
12. Філософія. Курс лекцій : навч. посібник / І.В. Бичко, Ю.В. Осічнюк, В.Г. Табачковський та ін. – К. : Либідь, 1991. – 456 с.
13. Філософія : навч. посібник / І.Ф. Надольний, В.П. Андрущенко, І.В. Бойченко, В.П. Розумний та ін. / За ред. І.Ф. Надольного. – К. : Вікар, 1997. – 584 с.
14. Зобов'язальне право: теорія і практика : навч. посібник / О.В. Дзера, Н.С. Кузнєцова, В.В. Луць та ін. / За ред. О.В. Дзери. – К. : Юрінком Інтер, 1998. – 912 с.
15. Федосенко Н. До питання про місце договору з надання послуг у ході виконання маркетингових досліджень у системі цивільно-правових договорів / Н. Федосенко // Підприємництво, господарство і право. – 2005. – № 5. – С. 27-29

УДК 338.5

Крупа О.В.,
аспірант*

Хмельницький національний університет

ПІДХОДИ ДО ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ АУТСОРСИНГУ

Постановка проблеми. Сучасні форми ведення господарської діяльності вимагають від промислових підприємств швидкої адаптації до нестабільного зовнішнього середовища, постійного підвищення конкурентоспроможності, фінансової стійкості та платоспроможності, мінімізації витрат та нівелювання негативного впливу ризиків. За таких умов, процес успішного функціонування та економічного розвитку підприємств залежить від запровадження сучасних методів організації процесів виробничо-господарської діяльності, використання нових підходів до управління та форм співпраці з бізнес-партнерами. Так, використання аутсорсингу як одного із сучасних інструментів управління підприємством, дозволяє підвищити його конкурентні переваги шляхом забезпечення безперебійної роботи на всіх рівнях, зосередження основних ресурсів підприємства на виконанні найбільш перспективних напрямків бізнесу, відмови від виконання неконкурентоспроможних робіт. Однак, вітчизняний ринок аутсорсингових послуг тільки набуває динамічного розвитку, що впливає на необхідність формування підходів до оцінки даного виду послуг з точки зору їх якості та ефективності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На сучасному етапі розвитку вітчизняної економічної науки значна увага у дослідженні провідних фахівців приділена визначенню ефективності здійснення аутсорсингу. Вагомий внесок у розробку даної проблематики зробили: Б.А. Анікіна, А.Ю. Бархаєва, Л.А. Захарченко, О.В. Дідух, С. О. Календжян, О.Л. Логіненко, Т.Н. Рибіна, А.В. Софріков, М.В. Татянок, В.І. Цветкова, Ю.Ю. Фролова, А.М. Шестоперов, С.В. Юрьев. В той же

* Науковий керівник: Нижник В.М. – д.е.н., професор

час, потребує подальшого вивчення питання доцільності застосування існуючих методичних підходів, їх простота та ефективність застосування на вітчизняних підприємствах.

Постановка завдання. Метою дослідження є визначення наукових підходів до оцінки ефективності здійснення аутсорсингу, їх аналіз та порівняння.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасне функціонування підприємств обумовлено економічним розвитком і конкуренцією, сприяє застосуванню нових інструментів управління, одним із яких є аутсорсинг, який надає можливості підприємствам посилити свої конкурентні переваги на ринку. Такі позиції підприємств і подальший їхній розвиток значно залежать від економічної ефективності рішень щодо аутсорсингу [1, с.37].

Економічна ефективність є складною категорією економічної науки, яка показує як співвідноситься отриманий ефект із поточними витратами, що обумовили цей ефект, чи економічними ресурсами, використаними для його отримання. У першому випадку результат (ефект) зіставляється із споживаними ресурсами (витратами цих ресурсів за визначений період часу), а у другому – з застосовуваними ресурсами (сукупністю живої та уречевленої праці), які брали участь у виробництві товарів і послуг за цей період часу [2, с.22]. Тобто, ефективність розкриває характер причинно-наслідкових зв'язків виробництва та показує, якою ціною був досягнутий результат.

Ефективність найчастіше характеризується відносними показниками, що розраховуються на основі двох груп характеристик (параметрів) – результату і витрат. Однак, це не виключає використання і абсолютних значень вихідних параметрів [3].

Визначення ефективності впровадження нових методів управління підприємством чи застосування сучасних форм співпраці є особливо актуальною для вітчизняних промислових підприємств, тому що виявляє такі характеристики, як доцільність, результативність, якість та корисність, а також дозволяє порівняння результату з витраченими ресурсами або витратами.

Саме економічна ефективність являється ключовим критерієм для прийняття рішення про передачу тієї чи іншої функції на аутсорсинг. Така оцінка повинна проводитися з урахуванням індивідуальних особливостей кожного підприємства і включати в себе не тільки обрахування явної економії (за рахунок скорочення споживання ресурсів), але й врахування прихованої економії, яка пов'язана, перш за все, зі скороченням числа об'єктів управління та контролю. Позитивний ефект може виражатися як у вигляді безпосередньої економії ресурсів на виконання тієї чи іншої функції, так і в підвищенні якості їх виконання [4, с. 14-16].

Аналіз вітчизняної та зарубіжної фахової економічної літератури [1-8] свідчить про відсутність єдиного підходу до визначення економічної ефективності аутсорсингу. Основні підходи до оцінки доцільності застосування даного виду послуг зображені на рисунку 1.

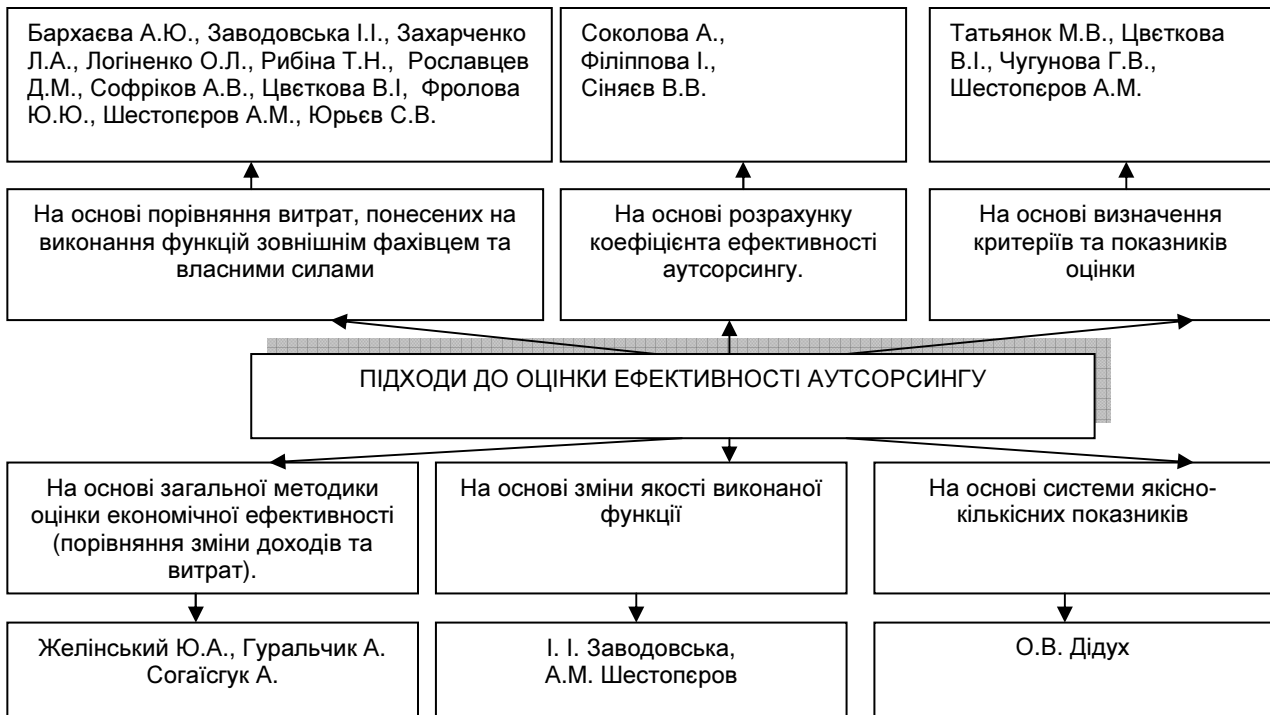


Рис. 1. Підходи до оцінки ефективності аутсорсингу

Джерело: складено автором на основі джерел [1,3,6]

Ефективність аутсорсингу залежить переважно від зниження загальних витрат, зміни структури витрат підприємства (зниження або повне виключення витрат, пов'язаних із транспортуванням, забезпеченням безпеки, експлуатацією транспортних засобів, змістом і навчанням персоналу, інформаційним обслуговуванням тощо) і підвищення якості обслуговування споживачів. При цьому економічний ефект від застосування аутсорсингу є досить складним параметром, як і сама послуга [5, с. 195]. Існування численних методик оцінки ефективності аутсорсингу ускладнює пошук прийнятних для практики методичних рішень [6].

З метою вибору оптимального методу оцінки ефективності передачі частини бізнес-процесів аутсорсерів розглянемо особливості, переваги та недоліки запропонованих методик (табл.1).

Таблиця 1

Особливості підходів до оцінювання ефективності аутсорсингу, їх переваги та недоліки

| Підхід | Особливість | Переваги | Недоліки |
|---|---|--|--|
| На основі порівняння витрат, понесених на виконання функцій зовнішнім фахівцем та власними силами | проведені розрахунки відповідно до даних методик на практиці дають змогу зробити висновок про економію або перевищення витрат | - дозволяє обчислити економію або перевитрати ресурсів при різних формах виконання функції або певного виду діяльності; - може бути використаний на будь-якому етапі діяльності підприємства. | - нечітко визначені види та статті витрат, що впливає на формування результативного показника; - неможливість проведення порівняльного аналізу; - враховання тільки кількісний показник оцінки ефективності. |
| На основі розрахунку коефіцієнта ефективності аутсорсингу. | при розрахунку даного показника враховуються витрати на здійснення процесу власними силами, кількість робочих годин за місяць, вартість послуг аутсорсингової компанії та коефіцієнт ризику | - дозволяє використовувати різні види вимірників при розрахунку. - дозволяє розробити критерії, які характеризують сутність ефективності як економічної категорії. | - складність розрахунку; - коефіцієнт ризику не конкретизується та має суб'єктивний характер; - використання прогнозних показників, що може призвести до похибок в розрахунках. - не враховуються всі витрати, які можуть виникати при співпраці з аутсорсером. |
| На основі визначення критеріїв та показників оцінки | базується на розрахунку вартісних показників очікуваних економічних переваг та ризиків до і після використання аутсорсингу | полягає в розробці критеріїв, які характеризують сутність ефективності як економічної категорії | до запропонованих критеріїв оцінки не розроблені показники ефективності, які б їх конкретизували |
| На основі порівняння зміни доходів та витрат. | дана методика оцінки ефективності аутсорсингу відповідає загальній методиці оцінки економічної ефективності (порівняння зміни доходів та витрат). | розрахунок точних даних, які стосуються зміни доходів та витрат певного процесу до і після використання аутсорсингу | - не наведено порядок розрахунку показника "сальдо зміни витрат ризику"; - не вказано яким способом можна отримати необхідні для розрахунків кількісні дані. |
| На основі зміни якості виконаної функції | основним критерієм визначення ефективності аутсорсингу є позитивна зміна якості сфери діяльності, яка передана на виконання зовнішньому суб'єкту | дозволяє оцінити позитивні та негативні результати впровадження аутсорсингу на рівні якісних показників виконання функції | - не наведено порядок визначення критеріїв; - не враховано вплив інших критеріїв, крім якісного. |
| На основі системи якісно-кількісних показників | комплексний підхід до визначення ефективності впровадження аутсорсингу | точні результати, що дозволяє всебічно проаналізувати запровадження аутсорсингу | складність та висока трудомісткість розрахунків |

Джерело: складено автором на основі джерел [1,3,6]

Визначивши особливості, переваги та недоліки існуючих підходів до оцінки ефективності аутсорсингу варто відзначити, що на сучасному етапі розвитку вітчизняних промислових підприємств фактично жоден із запропонованих підходів не може бути повністю застосований, оскільки одні з них є надто трудомістким в розрахунку та потребують залучення додаткового персоналу із відповідною кваліфікацією (підхід, що ґрунтується на основі системи якісно-кількісних показників, *методика оцінки ефективності аутсорсингу шляхом розрахунку коефіцієнтів*), у інших – не чітко визначені критерії оцінки та підходи до розрахунку показників (підхід, що ґрунтується на основі зміни якості виконаної функції та на основі визначення критеріїв та показників оцінки), деякі є надто вузькими і не враховують усі релевантні витрати на виконання бізнес-процесів (підхід, що базується на основі порівняння витрат, понесених на виконання функцій зовнішнім фахівцем та власними силами). Отже, оцінювання ефективності аутсорсингу треба здійснювати комплексно, що передбачає врахування усіх доходів і витрат на кожному з етапів реалізації певного процесу чи функції.

Висновки з даного дослідження. Таким чином, проблема науково-методичного забезпечення оцінювання ефективності аутсорсингу залишається невирішеною. Ці питання потребують подальших

досліджень, а саме необхідно розробити комплексну систему оцінки доцільності передачі бізнес-процесів контрагентам, що дозволить сформулювати раціональну модель управління підприємством та полегшить прийняття оптимальних рішень.

Література

1. Коток М.В. Аутсорсинг логістичних функцій торговельних підприємств / М.В. Коток // Товари і ринки . – 2011. – № 2. – С. 36-45
2. Воронін О.О. Визначення виду функціональної залежності між ефективністю виробництва і його чинниками / О.О. Воронін // Економічна теорія. – 2007. – № 3. – С. 21-34.
3. Череп А.В. Ефективність як економічна категорія [Електронний ресурс] / А.В. Череп, Є.М. Стрілець // Ефективна економіка. – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/>
4. Демчева Е.А. Научно-технический аутсорсинг как инструмент управления развитием химических предприятий : автореф. дис. ... к.э.н.: 08.00.05 / Е.А. Демчева. – Москва, 2008. – 24 с.
5. Аникин Б.А. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента : учеб. пособ. / Б.А. Аникин, И.Л. Рудая. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 288 с.
6. Дідух О.В. Аналіз ефективності використання аутсорсингу у господарській діяльності підприємств / О.В. Дідух // Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку: спец. випуск Інституту підприємництва та перспективних технологій. – 2012. – № 739. – С. 82-87.
7. Логіненко Л.О. Аутсорсинг як інструмент оптимізації та підвищення ефективності бізнесу / Л.О. Логіненко, Ю.Ю. Фролова // Менеджмент. – 2005. – № 6(48). – С. 115-125
8. Соколова А. Аутсорсинг ИТ и ИБ – оценка экономической эффективности и рисков использования / А. Соколова, И. Филиппова // Информационная безопасность. – 2007. – № 3. – С. 56-58

УДК 338.46:658.7:005.336.6

Гайдабрус Н.В.,
аспірант², кафедра маркетингу та
управління інноваційною діяльністю
Сумський державний університет

ОЦІНКА ЯКОСТІ РІВНЯ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ

Постановка проблеми. Обираючи постачальника, споживач бере до уваги його можливість в сфері логістичного сервісу. Асортимент і якість послуг, що пропонує постачальник, має безпосередній вплив на його конкурентоспроможність. Висока якість логістичних послуг та сервісу, що надається споживачеві, дозволяє залучити нових клієнтів та позитивно впливає на збільшення доходів. Однак розширення асортименту послуг та їх якості пов'язане зі збільшенням вкладень та експлуатаційних витрат. Зважаючи на це, існує велика вірогідність того, що економічний ефект може бути негативним.

Таким чином, виникає проблема визначення оптимального та прийнятного рівня якості пропонованого логістичного сервісу. Дану проблему необхідно вирішувати за допомогою поетапної оцінки якості логістичних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематику сутності логістичного сервісу, а також оцінки якості його рівня досліджували такі вчені, як Єсенькін Б.С. та Крилова М.Д. [1], Сміхов А.О. [2], Бауерсокс Д. та Клосс Д. [3], Фулер Д., Окенор Д. та Равлінсон Р. [4], Крикавський Є.В. [5], Ларина Р.Р. [6], Кальченко А.Г. [7; 8], Анікін Б.О. [9], Гаджинський А.М. [10], Бутрін А.Г. [11], Морозов О.Б. [12], Сергєєв В.І. [13], Мочерний С.В. [14], Наумова О.Е. [15], Скоробогатова Т.М. [16], Шумаєв В.А. та Захаров Д.М. [17], Гончаров В.В. [18], Сток Дж. та Ламберт Д. [19], Лялонд Б., Купер М. та Нордевір Т. [20], Кристофер М. та Пэк Х. [21] та інші відомі науковці та практики.

Загалом можна побачити, що дані питання достатньо висвітлені у роботах вчених, але, на жаль, невирішеним залишається питання щодо розроблення поетапного підходу щодо оцінки якості рівня логістичного сервісу.

Постановка завдання. Метою даної статті є розроблення поетапного підходу до оцінки якості рівня логістичного сервісу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Одним з важливих питань у сервісній логістиці є визначення та оцінка якості послуг. У міжнародному стандарті системи якості ISO 9000 [22] якість послуг трактується як «сукупність властивостей і характеристик послуги, які надають їй здатність

² Науковий керівник: Біловодська О.А. – к.е.н., доцент