

ринку не можливі без успішної «верифікації» та апробації сучасних методів маркетинговим персоналом підприємств.

Значним стримуючим чинником запровадження новітніх методів МД в українському бізнес-середовищі є спад економіки, який проявляється в скороченні сімейних бюджетів та зростанні накопичень споживачів за рахунок відмов від деяких покупок. Як наслідок, це призводить до спаду обсягів продажу на усіх ринках. Така тенденція унеможливорює зростання витрат на маркетинг, в тому числі і на новітні дослідження. Компанії намагаються отримати усю потрібну їм інформацію при мінімальних дослідних бюджетах. А оскільки усі новітні технології потребують значних затрат, навіть більших, ніж при застосуванні традиційних методів, то вони не є затребувані на українському ринку.

Нерозуміння трактування результатів деяких МД, зокрема відстеження погляду людини чи показання датчиків вимірювання потовиділення, артеріального тиску чи частоти дихання, також призводить до незначного поширення сучасних методів досліджень.

Сучасний розвиток підприємництва потребує впровадження дослідними компаніями інноваційних методик та інструментарію проведення маркетингових досліджень, оскільки вони спричиняють досконаліший пошук споживчих очікувань та обґрунтування необхідності їх реалізації у формі нових товарів та послуг. Разом

з тим спеціалістам з маркетингу не слід відмовлятися від усіх традиційних методів МД на користь застосування новітніх, оскільки лише їх поєднання забезпечує високу ефективність дослідження та отримання достовірних даних. Все це визначає майбутнє маркетингових досліджень в Україні.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Лілік І. Огляд розвитку індустрії маркетингових досліджень в світі за матеріалами досліджень ESOMAR / І.Лілік // Маркетинг в Україні. – 2012. – №6. – С.56–63.
2. Герасимов А. Что день грядущий нам готовит? / А. Герасимов // Маркетинг в Україні. – 2012. – №6. – С.7–10.
3. Красновський О. Жажливо і прекрасно: онлайн дослідження в Україні / Красновський О., Харченко Н. // Маркетинг в Україні. – 2012. – №3. – С.14–21.
4. Федоришин А. Маркетинговые исследования: мы в русле мировых тенденций / А. Федоришин // Маркетинг в Україні. – 2007. – №2. – С.9–13.
5. Лілік І. Експертна оцінка обсягів ринку маркетингових досліджень в Україні у 2012 році / І.Лілік // Маркетинг в Україні. – 2013. – №1. – С.44–54.
6. Лейман Б. Жизнь нараспашку / Б. Лейман // Маркетинговые исследования в Украине. – 2011. – №1 (44). – С.66–70.
7. Пейдж Г. Понимание функционирования головного мозга изменит маркетинг / Г.Пейдж // Маркетинг в России и за рубежом. – 2011. – №1. – С. 107–111.
8. Смотреть или видеть? [Электронный ресурс] : [офис. сайт] / ТОВ «Ай-тракер». – Режим доступа: <http://http://eye-tracker.ru>. – Загл. с экрана.
9. Онлайн-опросы: построение панели, рекрутинг, использование (из опыта компании Action Data Group) // Маркетинговые исследования в Украине. – 2011. – №1 (44). – С. 74–81.

УДК 33

Никифорчин М.Д.

здобувач кафедри менеджменту,

Київський національний університет імені Вадима Гетьмана

СУТЬ ТА ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ОПЕРАЦІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ В ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

NATURE AND BASIC CONCEPTS OPERATIONAL EFFICIENCY IN THE ENTERPRISE

АНОТАЦІЯ

У статті піднімається актуальність категорії операційної ефективності підприємства. Розглянуто сутність економічної категорії «операційна ефективність». Проведено критичний аналіз та порівняння категорій «операційна ефективність» та «ефективність операційної діяльності». Запропоновано нове розуміння категорії «операційна ефективність» за допомогою системного підходу.

Ключові слова: операція, ефективність, ефективність операційної діяльності, операційна діяльність, операційна ефективність.

АННОТАЦИЯ

В статье поднимается актуальность категории операционной эффективности предприятия. Рассмотрены сущность экономической категории «операционная эффективность». Проведен критический анализ и сравнение категорий «опе-

рационная эффективность» и «эффективность операционной деятельности». Предложено новое понимание категории «операционная эффективность» с помощью системного подхода.

Ключевые слова: операция, эффективность, эффективность операционной деятельности, операционная деятельность, операционная эффективность.

ANNOTATION

The article raised the relevance of the category of operational efficiency of the enterprise. The essence of economic categories «operational efficiency». A critical analysis and comparison categories «operational efficiency» and «operating efficiency». A new understanding of the category of «operational efficiency» through a systematic approach.

Key words: operation, efficiency, effectiveness of operations, operational efficiency.

Постановка проблеми. Конкурентоспроможність продукції формується в результаті ефективної господарської діяльності, котра значною мірою залежить від витрат на здійснення великої сукупності операцій. Варто зазначити, що операційна ефективність відноситься до одного з кардинальних напрямків стратегічного розвитку організацій. Проте в фахових виданнях немає однозначного визначення поняття операційна ефективність, саме тому не використовується системний підхід для вирішення проблем підвищення операційної ефективності, як важливого результуючого показника.

Важливість цієї проблеми зумовлює актуальність її дослідження.

В понятійному апараті більшості публікацій з проблем операційного менеджменту не має чіткого системного підходу до визначення поняття операційна ефективності. Практики придають їй індивідуального характеру. Критичний огляд різних підходів до розуміння даної категорії подано в таблиці 4.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Методика аналізу показників ефективності діяльності підприємств посідає важливе місце в роботах багатьох вітчизняних та зарубіжних економістів, зокрема: М. І. Баканова, М. А. Болюха, О. О. Кисельової, Г. В. Савицької, В. В. Сопка, Р. С. Сайфуліна, М. Н. Чепуріна, М. Г. Чумаченка, А. Д. Шеремета та інших. Однак проведені дослідження дають підставу стверджувати про відсутність системного підходу до вивчення ефективності діяльності господарюючих суб'єктів особливо операційної ефективності в цілому та їх структурних підрозділів. Окрім того, кожна окрема галузь економіки має свої специфічні особливості, що викликають необхідність детального розгляду показників ефективності по відношенню до неї.

Вивчаючи результати досліджень у галузі теорії економічної ефективності, відома низка таких учених, як В. В. Новожилов, Т. С. Хачатуров, Б. П. Плишевський, А. С. Астахов. Вони звертають увагу на те, що у процесі виробництва відбувається перетворення одного набору ресурсів у інший. На вході будь-якого виробничого процесу позичаються і витрачаються певні виробничі ресурси. До них належать потужні (основні фонди), матеріальні та трудові, сировинні, паливно-енергетичні ресурси. Для здійснення виробничого процесу вкрай необхідний, і певний накопичений наукою й досвідом, інформаційний ресурс. Нарешті, в процесі виробництва позичаються або використовуються ті або інші природні ресурси (земельні, водні, лісові тощо). Ефективність виробничого процесу у загальному вигляді може бути охарактеризована співвідношенням показників затрат і результатів, причому жоден з показників окремо не дає досить повної характеристики ефективності.

Постановка завдання. Метою роботи є визначення сутності та основних понять операційної ефективності підприємства.

Мета роботи реалізується шляхом виконання таких завдань:

1. Дослідити теоретичні аспекти ключових категорій: «операція», «ефективність», операційна діяльність, ефективність операційної діяльності, «операційна ефективність».

2. Визначити відмінності між категоріями «ефективність операційної діяльності» та «операційна ефективність».

3. Сформулювати нове розуміння категорії «операційна ефективність» в діяльності підприємства.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасний етап розвитку економіки України обумовлює високі вимоги до оцінки ефективності діяльності суб'єктів господарювання в цілому та в розрізі структурних підрозділів. Адже всі поточні операції та події в діяльності підприємств вимірюються, фіксуються, перетворюються в певні показники, які з часом стають основою для прийняття управлінських рішень, а отже, «фундаментом» майбутнього. Проблемним питання залишається необхідність вибору із множини тих показників, які дійсно здатні сприяти (а не заважати) ефективному управлінню.

Слід звернути увагу, що в понятійному апараті більшості публікацій з проблем операційного менеджменту не має чіткого системного підходу щодо визначення таких понять, як «операція», «операційна діяльність», «ефективність», «ефективність операційної діяльності» та «операційна ефективність» [9, с. 25]. Для підтвердження цієї думки розглянемо визначення основних понять операційного менеджменту в фахових публікаціях, які наведено в табл. 1-4 [9, с. 25, 28; 18, с. 56].

Операція (лат. operatio, дія) – це сукупність дій, направлених на досягнення деякої цілі.

За ознаками загального менеджменту слід розрізняти наступне визначення терміну «операція» [9, с. 20]:

Операція – це процес, метод чи ряд дій, головним чином практичного характеру чи сукупність цілеспрямованих актів, заходів, спрямованих на досягнення конкретної мети.

Якщо дивитись крізь призму операційного менеджменту, то в загальному значенні [8, с. 15]:

Операція – відносно досконала рухлива форма, передбачуваного результату (товару чи послуги) що підпорядковується системі вимог і обмежень, які задаються ззовні (хоча і не виключено формування обмежень з внутрішнього середовища). Проведемо аналіз категорії «операція», представлено в таблиці 1.

Виходячи з вище проведеного аналізу, слід додати, що операція – це дія, котра обмежена рядом вимог в залежності від специфіки господарської діяльності підприємства. Безумовно, операція, тобто дія за допомогою котрої виробляється продукт чи надаються послуги, це частина виробничого процесу, але лише через удосконалення даної дії-операції, можливо досягти найвищого результату. Поняття «опера-

Таблиця 1

Визначення поняття «операція» в фахових публікаціях

№ п/п	Джерело інформації	Визначення поняття «операція» в фахових публікаціях	Коментар
1	Гелловей П. [6, с. 36]	Операція – процес, метод або ряд дій, основним чином практичного характеру.	Варто зазначити, що дане визначення потребує більш системного підходу. Операції, що здійснюються на підприємстві не лише визначають процес, але й безпосередньо впливають на кінцевий результат.
2	Ідельманов С. В., Ідельманов А. С., Лобов С. В. [8, с. 78]	«...операції – це різні види діяльності, які здійснюються компанією...».	Кожен вид діяльності відрізняється типом операцій. Для кожного підприємства сукупність операцій складає її діяльність.
4	Сумець О. М. [18, с. 64]	Операція – відносно завершена рухлива форма передбачуваного результату (товару чи послуги), що підпорядковуються системі вимог і обмежень, чи заданих зовні.	X
5	Онищенко В. О. [15, с. 37]	«...під операцією розуміється частина виробничого процесу, яка здійснюється над певним предметом праці на одному робочому місці робітником. Операція характеризується незмінністю предмета праці, робочого місця та виконавця».	Операції можуть характеризуватися змінністю, оскільки лише від можливості адаптації та здатності реагувати на зміни, залежить результат.

Таблиця 2

Аналіз категорії «операційна діяльність»

№ п/п	Автори	Визначення	Коментар
1	Белінський П. І. [1, с. 15]	Операційна діяльність – це діяльність, що приносить дохід компанії і не є інвестиційною чи фінансовою діяльністю. Величина грошових потоків, що утворилася в результаті операційної діяльності, являє собою ключовий індикатор достатності грошових коштів для погашення зобов'язань, підтримання продуктивності компанії, виплати дивідендів та інвестування коштів без залучення зовнішніх джерел фінансування.	Операційна діяльність приносить підприємству близько 90% доходу, тому одним з найважливіших її важелів, має бути можливість реагувати на зміни ринку.
2	Василенко В. О. [3, с. 29]	Операційна діяльність – основний вид діяльності підприємства, з метою здійснення якої вона створена.	Операційна діяльність як основний вид діяльності не замкнута на собі, вона повинна бути напряму зв'язана з споживачем.
3	Ідельманов С. В., Ідельманов А. С., Лобов С. В. [8, с. 32]	Операційна діяльність – як один із видів діяльності компанії, це діяльність по виробітку продукції та послуг.	Операційна діяльність – це процес діяльності по створенню продукції чи надання послуг з метою отримання прибутку.

ція» передбачає виробництво предметів особистого або виробничого споживання, виконання підрядних робіт і надання послуг. Часто термін «операція» ототожнюють з «виробництвом». Однак, термін «операції» набагато ширший за термін «виробництво», оскільки перший з них означає не тільки виробництво товарів, але й надання послуг. Виходячи з цього, під операціями як видами діяльності слід розуміти виробництво, постачання, транспортування, сервіс.

Таким чином, операції – це процес, метод або ряд дій, головним чином практичного характеру. Виходячи з цього визначення, операції є невід'ємним атрибутом будь-якого виду людської діяльності, якому властива організованість і продуктивність і, як наслідок ефективність. Звідси можна зробити висновок, що всі організаційні функції є операції і що будь-яка управлін-

ська діяльність містить у собі операційний менеджмент. Можемо припустити, що сукупність операцій складають операційну діяльність.

Операційна діяльність – як один із видів діяльності компанії, це діяльність по виробітку продукції та послуг. Проведемо критичний огляд категорії операційна діяльність, представлено в таблиці 2.

Оскільки кінцевим результатом операційної діяльності є дохід, пропонуємо провести аналіз категорії «ефективність операційної діяльності».

Ефективність діяльності організацій залежить від стану його операційної системи. В публікаціях під операційною системою розуміють повну виробничу систему [1, с. 18; 3, с. 34; 9, с. 22], загальна система виробничої функції організації, яка складається з трьох підсистем: переробної підсистеми, підсистеми забезпечення

і планово-контрольної підсистеми [11, с. 422], організація, де реалізується операційна функція, тобто сукупність дій з трансформації ресурсів, одержуваних з метасистеми, і видачі «продукції» у цю ж метасистему [18, с. 64].

Розробкою поняття «ефективність діяльності» займалися багато вітчизняних та зарубіжних вчених, серед яких Малишев П.А., Шилін І.Г., Решетинський К., Кулик А., Новожилов В.В., Миронов О.Г., Баянський Т.Е., Покропивний С.Ф., Зайцев Н.Л., Нілі Е. та інші.

Ефективність (англ. efficiency; performance) – відношення корисного ефекту (результату) до витрат на його одержання. Розглянемо аналіз даної категорії в таблиці 3.

Варто зазначити, що бізнес-процес починається з попиту споживача і закінчується його задоволенням. Кожен бізнес-процес об'єднує ряд операцій і має свою операційну ефективність. Виходячи з вище проведеного аналізу,

сукупність операцій формують операційну діяльність. Операційну ефективність частіше за все включають в показники ефективності операційної діяльності. Для підтвердження чи відхилення цієї думки розглянемо визначення основних понять операційного менеджменту в фахових публікаціях, які наведено в таблиці.

В понятійному апараті більшості публікацій з проблем операційного менеджменту не має чіткого системного підходу до визначення поняття операційна ефективності. Операційна ефективність застосовується як термін в практичній діяльності. Практики надають їй індивідуального характеру. Аналіз даної категорії представлено в таблиці 4.

Таким чином, бачимо, що немає єдиного обґрунтування категорії операційна ефективність. Зокрема дану категорію як окремий показник більше використовують на практиці, аніж в наукових виданнях. З метою застосування сис-

Таблиця 3

Критичний огляд категорії «ефективність операційної діяльності»

№ п/п	Автори	Визначення
1	Малишев П. А., Шилін І. Г. [10, с. 4]	Ефективність – це відношення, що виражає причинно-наслідковий зв'язок продукту (результату) і витрат праці, що втілилися у цьому результаті
2	Решетинський К. [17, с. 9]	Ефективність виражає деяке співвідношення та вказує, якими витратами суспільства було досягнуто той або інший кінцевий результат
3	Новожилов В. В. [14, с. 32]	Ефективність взагалі є співвідношенням корисного ефекту (результату) до витрат на його отримання.
4	Миронов О. Г. [12, с. 11]	Економічна ефективність – це співвідношення результатів і сукупних витрат
5	Баянський Т. Е. [2, с. 98]	Ефективність виробництва визначається, ціною яких витрат суспільної праці (витрат виробництва) досягається його мета – найповніше задоволення потреб суспільства
6	Покропивний С. Ф. [16, с. 562]	Ефективність виробництва – це комплексне відображення кінцевих результатів використання засобів виробництва і робочої сили за певний проміжок часу...
7	Е. Нілі [13, с. 312]	Ефективність – процес кількісного визначення результативності (критерій того, як з економічної точки зору використовуються ресурси фірми для забезпечення певного рівня задоволення зацікавлених сторін) та віддачі виконаної дії (ступеню задоволення вимог зацікавлених сторін)
8	Зайцев Н. Л. [7, с. 254]	Ефективність промислового виробництва як «...співставлення кінцевого результату господарської діяльності промислового підприємства (ефекту) з витратами живої та уречовленої праці на його досягнення... Ефект, або кінцевий результат, господарської діяльності характеризується різними вартісними та натуральними показниками...»

Таблиця 4

Критичний огляд категорії «операційної ефективності»

№ п/п	Автори	Визначення
1	Консалтингова компанія «Кисень» [20, електронний носій]	Це організація діяльності підприємства найбільш оптимальним чином в рамках існуючої стратегії.
2	Компанія «Драна»	Одним з ключових факторів успіху, який дозволяє компанії успішно конкурувати на ринку.
3	Сіті консалтинг груп [21, електронний носій]	Це підвищення якості продукції (послуг) при одночасному зниженні витрат, тобто операційна ефективність – це ефективність використання внутрішніх ресурсів компанії. Для реалізації цієї мети в даний час пропонується набір різних стратегій, багато з яких націлені на глобальні зміни в організації.
4	Компанія «Глобал Сервіс» [22, електронний носій]	Означає ведення виробничої діяльності компанії більш ефективно, ніж це роблять її конкуренти. Операційна ефективність включає в себе такі категорії, як продуктивність, оптимізація окремих виробничих процесів, ефективне використання ресурсів і так далі.

темного підходу до розуміння даної категорій та введення її як базису в теорії операційного менеджменту пропонуємо наступне визначення категорії – операційна ефективність.

Виходячи з проведеного аналізу категорій операційного менеджменту, важливо розмежувати розуміння понять ефективність операційної діяльності та операційна ефективність. Ресурси, що використовуються в ході виробничого процесу, витрачаються у формі затрат. Ресурси, одержані на виході процесу, утворюють його результат. Ефективність виробничого процесу у загальному вигляді може бути охарактеризована співвідношенням показників затрат і результатів, причому жоден з показників окремо не дає досить повної характеристики ефективності. [12, с. 13].

Обґрунтовуючи категорію операційної ефективності, мова йде про ефективність самої операції, те, яким чином її реалізація впливає на кінцевий результат. Тут слід відзначити не лише кількісні (швидкість, тривалість циклу, виробіток, продуктивність), але й якісні показники (вплив людського фактору, рівень задоволення клієнта, кількість помилок під час виконання операції та інші).

Висновки з проведеного дослідження. За результатами проведеного дослідження, пропонуємо уточнене розуміння категорії «операційна ефективність».

Операційна ефективність – це комплексне відображення кінцевих результатів використання ресурсів операційної діяльності компанії за певний проміжок часу через її здатність конкурувати на ринку, підтримуючи та утворюючи конкурентні переваги. В основі даної категорії лежить не просто показник, а безпосередньо здатність конкурувати з точки зору ринку, покупців. В даному обґрунтуванні операційна ефективність є показник гнучкості, здатності реагувати на зміни в зовнішньому середовищі, і, як наслідок, формувати свої критерії для постійної оптимізації.

У статті було уточнено розуміння категорій операція, операційна діяльність, ефективність операційної діяльності. Запропоновано нове розуміння категорії «операційна ефективність» за допомогою системного підходу.

Операційна ефективність визначається через низку специфічних показників окремо для кожного бізнесу. Дана система показників характеризує ефективність окремих операційних процесів, через призму вимог споживача.

В подальшому робота буде проведена над дослідження критерії та показників оцінки операційної ефективності. За результатами проведеного дослідження планується підготовка статті за темою : «Критерії оцінки операційної ефективності підприємства».

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Белінський П.І. Менеджмент виробництва та операцій. – К.: ЦУЛ, 2006. – 684 с.
2. Баянский Т.Э. Эффективность общественного производства и ее анализ: (Метод, разработки) / Т.Э.Баянский. – Алма-Ата: МВССО Казах. ССР, Алма-Атинский ин-т нар.хоз., 1977. – 115 с.
3. Василенко В. О., Ткаченко Т. І. Виробничий (операційний) менеджмент. – 2-ге видання.
4. Васильков В. Г. Організація виробництва. – К.: КНЕУ, 2003. – 524 с.
5. Гаврилов Д. А. Управление производством на базе стандарта MRP II. – СПб.: Питер, 2003. – 352 с.
6. Гэлловой П. Принципы и практика. – СПб., 2000. – 320 с.
7. Зайцев Н. Л. Экономика промышленного предприятия : учебник / Н. Л. Зайцев. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 358 с.
8. Идельманов С. В., Идельманов А. С., Лобов С. В. Операционный менеджмент. – М.: ИНФРА – М, 2005. – 337 с.
9. Курочкин А. С. Операционный менеджмент. – К.: МАУП, 2000. – 144 с.
10. Малишев П. А., Шилин И. Г. Критерий эффективности социального воспроизводства (социально-экономический аспект). – М.: «Мысль», 1973. – С. 13.
11. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента : Пер. с англ. – М.: Дело, 1992. – 702 с.
12. Миронов О. Г. Показники та критерії ефективності при прогнозуванні розвитку промисловості // Фінансово-консультація. – 2000. – № 39-40. – С. 25.
13. Нили Энди, Адамс Крис, Кеннерли Майк. Призма эффективности: Карта сбалансированных показателей для измерения успеха в бизнесе и управление им / Пер. с англ. – Днепропетровск: Баланс-клуб, 2003. – 400 с.
14. Новожилов В. В. Проблемы измерения затрат и результатов при оптимальном планировании. – М.: Изд. «Экономика», 1967. – Ст. 45.
15. Онищенко В. О., Редкін О. В., Старовірець А. С., Чевгарова В. Я. Організація виробництва. – К.: Лібра, 2003. – 336 с.
16. Покропивний С. Ф. Економіка підприємства : підручник / Підзаг. ред. д. екон. наук, проф. – К.: КНЕУ, 2003. – 608 с.
17. Решетинский К. Сущность и критерии эффективности общественного производства / «Экономические науки», 1974. – № 7. – С. 22.
18. Сумець О. М. Основы операційного менеджменту / За ред. проф. О. Л. Яременка. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 416 с.
19. Чейз Ричард Б., Еквілайн Ніколас, Якобс Роберт Ф. Производственный и операционный менеджмент: Пер. с англ. – 8-е изд. – М.: Изд. дом «Вильямс», 2003. – 704 с.
20. Електронний носій: [<http://myretailstrategy.com/operationalperformance>].
21. Електронний носій: [<http://www.ey.com/Issues/Operational-effectiveness>].
22. Електронний носій: [<http://www.pwc.com/ua/ru/services/consulting/process-effectiveness>].