

3. Брутян К.С. Удосконалення методики управління ефективністю діяльності промислово-фінансових груп/ К.С. Брутян// Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2012. - №1. – С.10-15.

4. Максвелл А. Факторный анализ как статистический метод// Д. Лоули, А. Масквелл; [Пер. с англ. Ю. Благовещенский]. – М.: МИР, 1967. – 146 с.

5. Иберла К. Факторный анализ/ К. Иберла; [Пер. с нем. В.М. Иванова]. – М.: Статистика, 1980. – 396 с.

References

1. Pleshakova O.A. Matematicheskie modeli organizatsii proizvodstvennoj deyatel'nosti tipovoj aviakompanii. Nauchnyj Vestnik MGTUGA. Moskva, - 2004. - №77 (4). - P.13-19.

2. Marusych O.V. Analiz resursnoho zabezpechennia aviatsiinoho transportnoho kompleksu. Naukovyi visnyk Instytutu mizhnarodnykh vidnosyn NAU. Seriya: ekonomika, pravo, politolohiia, turizm: zb. nauk.st. – 2011. - №2 (4). - P.17-24.

3. Brutian K.S. Udoskonalennia metodyky upravlinnia efektyvnistiu diialnosti promyslovo-finansovykh hrup. Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. Technical (Economic) science. Khmelnytsky.2012. Issue 1. Volume 1. pp. 10-15.

4. Maksvell A. Faktornyj analiz kak statisticheskij metod// D. Louly, A. Maskvell; [Per. s anh. Yu. Blahoveshchenskij]. – М.: MIR, 1967. – 146 p.

5. Yberla K. Faktornyj analiz/ K. Yberla; [Per. s nem. V.M. Ivanova]. – М.: Statistika, 1980. – 396 p.

Рецензія/Peer review : 28.3.2014 р.

Надрукована/Printed :11.6.2014 р.

Рецензент: завідувач кафедри міжнародної економіки Національного авіаційного університету, д.е.н., професор Ложачевська О.М.

УДК 658.512.3

Ю.С. ТРОПЦІНА

Харківський національний економічний університет

ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ АУТСОРСИНГОВИХ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВІ

У результаті дослідження, на основі загальних стандартних підходів до якості послуг, виділено два складових елементи: використання речовинних факторів та людського фактору при застосуванні аутсорсингових послуг. Виділено етапи реалізації положень з якості аутсорсингових послуг в переговорному процесі. Щодо показників прийнята установка, що якість повинна оцінюватися до підписання контракту для визначення зон ризиків і після його виконання. Детально розглянуто чотири моделі відповідальності за якістю послуг в аутсорсингу. Оптимальною з них є інтеграційна з розподілом зон відповідальності між замовником і аутсорсером.

Ключові слова: аутсорсер, аутсорсинг, замовник, матеріальна якість, нематеріальна якість, «психологічна» якість.

YU.S. TROPITSYNA

Kharkiv National University of Economics

PERSPECTIVES ON OUTSOURCING QUALITY SERVICES IN THE ENTERPRISE

Abstract - The aim of this article is the study of quality in the provision of such services. Analyzing, systematizing and generalizing scientific works of many scholars, such as P. Gottschalk, A. G. Zagorodnyi, S. Clemente, A. Petrinskaya, P. Stanera, A. J. Strickland, J. B. Heywood and others, has been considered as a factor of outsourcing effectiveness of the company, while the approaches to the definition of quality outsourcing services in the enterprise, so proper attention was not given, and what the why actuality and the choice of the topic.

The study, based on common approaches to the standard quality of service, highlighted two components: the use of real factor and the human factor in the application outsourcing services. Stages of implementation of quality outsourcing services in the negotiating process. On the indicators adopted setting that quality should be assessed prior to signing the contract to determine risk areas and after its implementation. Four models are considered in detail the responsibility for the quality of services in outsourcing. Optimal integration of these is the distribution of areas of responsibility between the customer and the outsourcer.

Key Points can be one of the sources for analytical curriculum development in higher education and training of specialists in the subject, and can be practically applied in the enterprise. Prospects for further research in this direction is the practical implementation of the mechanism of outsourcing services during the negotiation process with three main indicators (risks, efficacy and quality). Using outsourcing services can lead to improved performance of Ukrainian enterprises and make them competitive on the global market.

Keywords: outsourcer, outsourcing, contracting, material quality, intangible quality, "psychological" quality.

Вступ

Особливе місце в аутсорсингу послуг займає проблема якості. У процесі переговорів між замовником і виконавцем при відносно рівних витратах і середнім ступенем ризикованості саме якість наданих послуг може призвести до прийняття рішення на користь аутсорсингу. Високий професіоналізм співробітників аутсорсингової компанії дозволить не тільки на кваліфікованому рівні надавати послуги, але й виконувати ці функції швидше, тобто продуктивніше порівняно з персоналом компанії-замовника. При розгляді варіантів вибору на користь аутсорсингу саме якість буде грати вирішальну роль.

Метою статті є вивчення показників якості в процесі надання такого виду послуг. Аналізуючи,

систематизуючи і узагальнюючи наукові праці багатьох вчених, таких як: Готтшальк П., Загороднього А.Г., Клементе С., Петрицької О.С., Станьєра П., Стрикленда А. Дж., Хейвуда Д.Б. та інших, було розглянуто аутсорсинг як фактор підвищення ефективності діяльності підприємства, в той час як підходам до визначення якості аутсорсингових послуг на підприємстві, до тепер належної уваги не надавалось, чим саме і обґрунтовується актуальність та вибір даної теми.

Для досягнення поставленої мети були вирішені наступні завдання:

- визначені характеристики якості в аутсорсингу;
- збудований механізм вимірювання якості даних видів послуг;
- відображено необхідність контролю якості аутсорсингових послуг;
- розглянуті моделі відповідальності між замовником і виконавцем аутсорсингових послуг.

Основні положення статті можуть стати одним з аналітичних джерел для розробки навчальних курсів у вищих навчальних закладах і тренінгів фахівців з даної тематики, а також можуть бути практично застосовані на підприємстві.

Перспективами подальших досліджень у даному напрямі є практична реалізація механізму аутсорсингових послуг в період переговорного процесу через три основні показники (ризик, ефективність та якість). Використання аутсорсингових послуг може призвести до підвищення ефективності діяльності українських підприємств та зробити їх конкурентоспроможними на світовому ринку.

Виклад основного матеріалу

В останні роки намітилася тенденція до розширення застосування міжнародних стандартів у різних сферах послуг, таких як громадське харчування, комп'ютерний сервіс, торгівля, туристичні послуги та ін. Під «послугою» розуміється результат безпосередньої взаємодії постачальника (виконавця) і споживача та діяльності постачальника щодо задоволення запитів користувача.

Спроби застосувати у сфері обслуговування підходи з оцінки якості, що виправдали себе у сфері матеріального виробництва, часто виявляються неспроможними з наступних причин:

- робота у сфері обслуговування має творчий характер і оцінюється безпосередньо клієнтом;
- обслуговування і споживання здійснюються найчастіше одночасно;
- у сфері послуг високий відсоток ручної праці, якість якого залежить від індивідуального характеру працівника;
- різноманіття вимог клієнтів ускладнює стандартизацію методів обслуговування.

Вимоги до якості послуг можуть регламентуватися:

- національними стандартами;
- нормативно-технічними документами міжнародних організацій;
- внутрішніми стандартами в професійних об'єднаннях, а також в рамках систем якості всередині

фірми.

Слід розрізняти якість в залежності від її значущості [1]:

- матеріалізована якість, помітна для споживача (якість ресторанного харчування, обробки номерів у готелях, ширина сидінь в поїздах і літаках та ін.);
- нематеріалізована якість, відстежує споживач (достовірність рекламних оголошень, відсутність помилок при складанні різної документації, зниження помилок при виконанні банківських операцій та ін.);
- «психологічна» якість може надати вирішальне значення в переговорному процесі на користь аутсорсингових послуг, а також у подальшій співпраці (привітність, ввічливість та ін.).

На рис. 1 зображено види значущості послуг для споживачів.

Матеріалізована якість	Нематеріалізована якість	«Психологічна» якість
↓	↓	↓
- якість супутніх матеріальних цінностей при наданні послуги; - термін служби матеріальних цінностей	- достовірність інформації; - зниження помилок при наданні фінансових послуг	- гостинність; - ввічливість; - старанність, запобігливість, знання етикету

Рис. 1. Види значущості послуг

Під якістю послуги взагалі розуміється сукупність характеристик послуги, які визначають її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача [2]. У відношенні аутсорсингових послуг якість слід розуміти як синтез таких показників, як використання сучасних (нових) технічних засобів та інших матеріальних об'єктів (речовинні фактори), професійну майстерність аутсорсерів (людський фактор), що в кінцевому підсумку визначає рівень пропонованого клієнту сервісу. Причому останній показник є вирішальним в оцінці клієнтом якості обслуговування. Особливістю такого підходу можна вважати синтез різних складових цієї категорії, а саме: акцент не тільки на матеріальні сторони надання послуг (речовинні фактори), які мають колосальне значення в умовах науково-технічного прогресу (нанотехнологій, обміну науковими ідеями). Суттєвим доповненням такого показника буде облік людського фактору (професіоналізму осіб, які надають такого роду послуги). На рис. 2 представлені елементи, що складають якість аутсорсингових послуг.

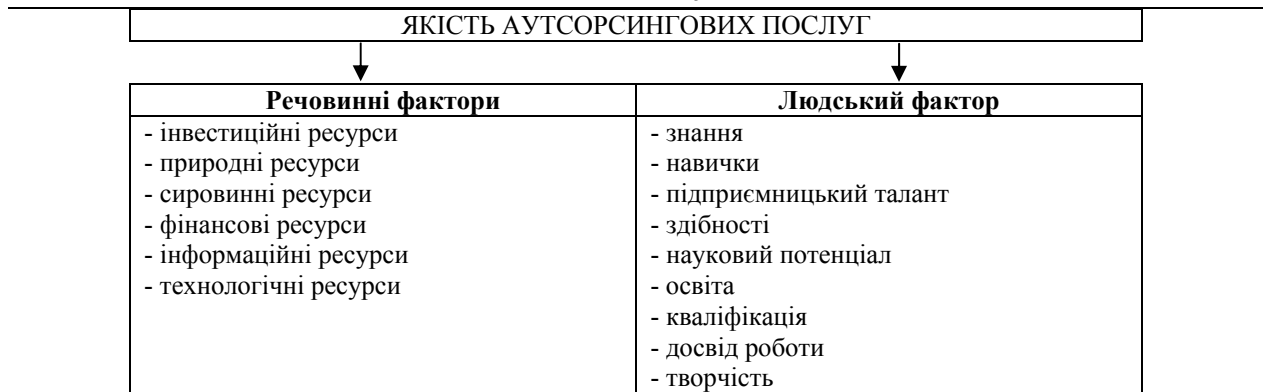


Рис. 2. Складові якості аутсорсингових послуг

Передані функції можуть бути як основними, так і допоміжними для організації. Якщо підприємство приймає рішення, що будь-які процеси, що впливають на відповідність продукції пропонованим вимогам, можуть бути виконані зовнішніми організаціями, то замовник повинен забезпечити управління такими процесами. До того ж воно у зовнішніх організаціях має бути ідентифіковано в рамках системи менеджменту якості підприємства. Це потрібно розуміти так: якщо будь-який процес, пов'язаний з виконанням вимог замовника, переданий зовнішнім організаціям, то аутсорсер повинен забезпечити умови, необхідні для гарантованого виконання вимог споживача.

Одним з основних завдань, що стоять перед організацією, яка має намір використовувати процеси аутсорсингу в своїй виробничій діяльності, є визначення ступеня задоволеності даним процесом. Зазначений підхід в методологічному плані в перспективі дослідження визначатиме систему показників оцінки якості послуг.

Розглянемо ознаки якості аутсорсингових послуг з позиції можливості їх оцінки. Вважаємо, що всі складові якості аутсорсингових послуг можна розділити на дві групи показників: кількісні (підлягають вимірюванню), що потребують об'єктивної оцінки та якісні (описові атрибутивні), що потребують суб'єктивної оцінки (рис. 3). У процесі переговорів між замовником і виконавцем аутсорсингових послуг можуть виникнути спірні моменти, які стосуються якості надання послуг аутсорсером. Даний процес необхідно зафіксувати в угоді про якість обслуговування і це має бути відображено в контракті. Даний документ являє собою впорядковану систему показників контролю якості аутсорсингових послуг, яка визначає очікувані результати для замовника. Якість має бути вимогою всіх контактів замовника та аутсорсера, починаючи з моменту першого спілкування до завершення виконання контракту [4].

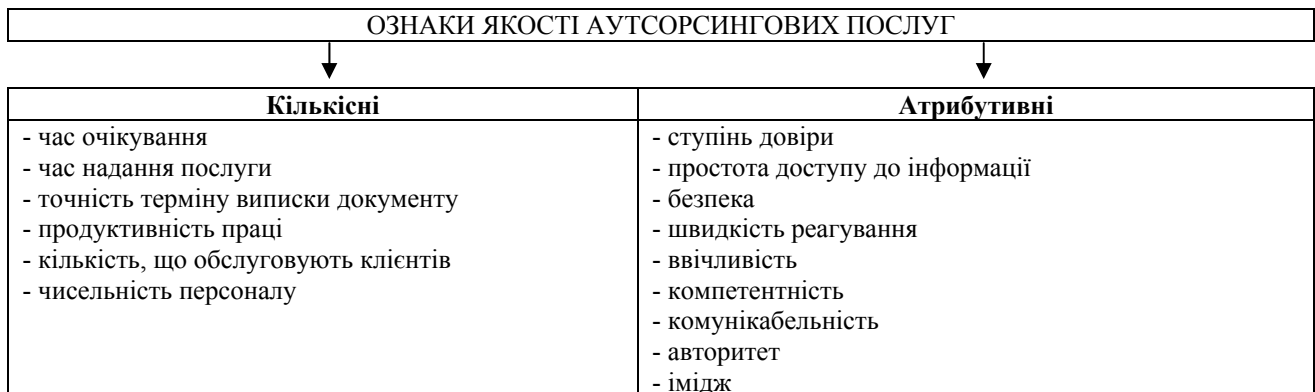


Рис. 3. Ознаки якості аутсорсингових послуг

На стадії переговорного процесу питання, що стосуються якості аутсорсингових послуг, повинні пройти ряд етапів представлених на рис. 4.

Необхідно вибрати систему показників, що відображають це явище і способи їх вимірювання. У даному випадку найбільш прийнятними будуть експертні оцінки, оскільки складно використовувати інші методи стосовно до послуг. При цьому допустимо відстеження якості за допомогою звичайного календаря при аутсорсингу певного виду робіт або за допомогою спеціалізованого моніторингу. Необхідно розбити систему показників по етапах виконання аутсорсингових послуг: до її надання повинна пройти попередня оцінка якості людського та речовинних факторів з метою визначення зон ризиків при цьому виді послуг. Остаточне визначення факту виконання послуг організовано наприкінці контрактного терміну. Характеристики послуги важливі в практичному плані в таких випадках: настання відповідальності за незадовільну якість наданих послуг і застосування штрафних санкцій, вирішення питання про відновлення партнерських відносин між замовником і аутсорсинговою компанією.

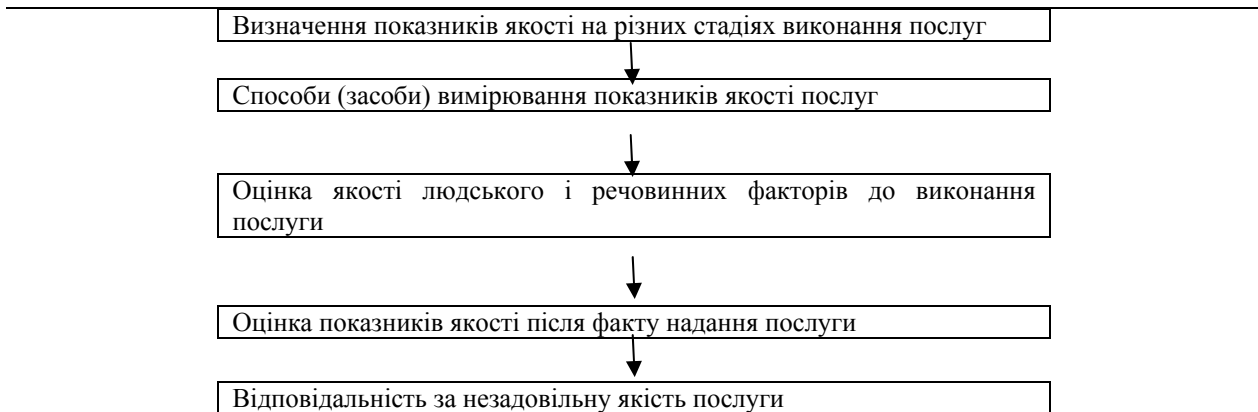


Рис. 4. Етапи впровадження положень з якості аутсорсингових послуг

Завершальним етапом реалізації положень з якості в разі незадовільного виконання послуги буде відповідальність у вигляді штрафів. Ключовим моментом тут є досягнення такої угоди, при якій аутсорсеру буде вигідно надавати якісні послуги.

Якість надання послуг в значній мірі буде залежати від впровадження системи управління обслуговуванням і вимірювання її ефективності. Процес управління якістю в сфері обслуговування розглядається як складова частина всієї діяльності з надання послуги. Він покликаний гарантувати постійну її відповідність вимогам специфікацій і повністю задовольняти запити замовника аутсорсингу [5]. Це може бути досягнуто шляхом контролю за показниками процесу

надання послуги та необхідним коригуванням діяльності, яка дозволить підтримувати їх у межах встановлених допусків. У системах якості виділяються наступні компоненти, що підлягають постійному контролю:

- планування процесу управління якістю;
- розподіл відповідальності за надання послуги;
- затвердження нормативно-технічної документації (специфікацій);
- оцінка та облік ступеня задоволення користувача.

Аутсорсингові компанії повинні розподіляти відповідальність за надання послуги, постійно враховуючи фактор керованості якості та оцінки послуг замовником. Процес управління якістю у сфері аутсорсингових послуг розглядається як складова частина діяльності з їх надання, причому надійно гарантує постійну відповідність послуги вимогам специфікацій і повне задоволення запитів користувача. Це досягається шляхом контролю за показниками процесу надання послуги та необхідним коригуванням діяльності, що дозволяє підтримувати їх у встановлених межах.

Дуже важливим моментом в процесі переговорів при укладенні контракту, а також при наданні аутсорсингових послуг є розподіл відповідальності [3]:

Модель 1. Аутсорсер контролює якість. Замовник прагне перекласти на аутсорсера максимально можливий обсяг ризиків і відповідальності, у тому числі пов'язаних з якістю створюваної системи. У зв'язку з цим замовнику необхідно чітко сформулювати завдання у відношенні якості, розробити критерії оцінки кінцевого результату і довести їх до аутсорсера. Всі інші питання (методологія тестування, використання тих чи інших інструментів та ін.) залишаються у аутсорсингової компанії. Клієнта цікавить тільки одне: щоб кінцевий результат відповідав його очікуванням. Аутсорсингові організації віддають перевагу такій моделі, оскільки це дає їм повний контроль над замовником і кінцевим результатом.

Основними перевагами для клієнта в даному випадку є простота і ефективність ціноутворення: вимоги визначені, і винагорода аутсорсера залежить від ступеня їх задоволення. Замовник розробляє критерії якості, за якими потім оцінює виконання послуги. Ця модель мотивує компанію- аутсорсера на якісне виконання роботи. Крім того, виконавши роботу в строк і не вийшовши за рамки бюджету, аутсорсер підвищує свою репутацію на ринку.

Тим не менш, ця модель має ряд обмежень:

- замовник не контролює якість;
- компанія-клієнт не контролює процеси;
- замовник ризикує опинитися прив'язаним до конкретного аутсорсера;
- існує ризик, що необхідна якість була продемонстрована лише в середовищі, створеному аутсорсером, а коли така система потрапляє в продуктивне середовище замовника, можуть виникнути різні проблеми.

Важливо відзначити, що аутсорсинг дозволяє заощадити гроші з тактичної точки зору, але не стимулює нарощування потенціалу власного персоналу. Для замовника може виявитися не вигідним застосування обумовлених заходів впливу на аутсорсера, якщо їм не досягаються поставлені цілі. Таким чином, при повній передачі аутсорсеру відповідальності за контроль над якістю, ризик значно підвищується.

Модель 2. Клієнт контролює якість. Компанія-аутсорсер бере на себе відповідальність за розробку проекту, якість контролює замовник. Аутсорсер надає замовнику послугу, і замовник сам вирішує, чи

потрібно виробляти специфічні показники ефективності надалі або орієнтуватися на внутрішні стандарти.

Перевага цієї моделі полягає в тому, що замовник повністю контролює вибір інструментів, використання тих чи інших стандартів або попереднього досвіду, вироблення показників і забезпечення послідовності підходу. Така модель найкраще підходить для проектів з дуже жорсткими вимогами і декількома бізнес-замовниками (наприклад, пов'язаних з доопрацюванням критично важливою для бізнесу системи та ін.).

Однак і ця модель має недоліки:

- аутсорсер недостатньо зацікавлений у високій якості, оскільки відповідальність за тестування та пов'язані з цим витрати повністю лежать на замовнику;

- аутсорсингові компанії беруть на себе лише частину проектного навантаження, отже, економія на аутсорсингу може виявитися незначною, особливо з урахуванням витрат на управління проектом (координація робіт з аутсорсером, передача коду та ін.). До того ж витрати на виправлення знайдених помилок взагалі можуть перевищити суму заощаджених коштів.

Модель 3. Якість контролює третя сторона. Можна спробувати знизити ризики, віддавши різні завдання на аутсорсинг різним виконавцям: один розробляє, а другий контролює якість. Використання незалежного експерта в області якості може бути ефективним, якщо компанія не має випробуваних процесів управління якістю. За таких обставин замовник може уникнути витрат, пов'язаних з розвитком внутрішньої експертизи.

На жаль, дана модель має всі обмеження попередніх двох: втрата контролю над процесами, ризик потрапляння в залежність від підрядника, відсутність регламенту послідовного виконання проектів, можливість зіткнутися з несподіваними проблемами після запуску системи в експлуатацію та ін. Тотальний аутсорсинг має лише короткостроковий ефект, що виражається в заощаджених грошах, і не дозволяє накопичувати знання і розвивати власну компетенцію. Рано чи пізно зростаюча компанія зіткнеться з необхідністю внутрішніх розробок та тестуванні, але виявиться не готовою до цього.

Модель 4. Інтегрована. Інтегрована модель аутсорсингу може бути ефективною для компаній, які хочуть отримати всі вигоди від аутсорсингу, але не готові самостійно контролювати якість і продуктивність і не хочуть потрапити в залежність від партнерів. Замовник і підрядник ділять між собою всю відповідальність. Аутсорсер забезпечує першу стадію роботи, демонструючи, що надана послуга відповідає узгодженим вимогам. Замовник застосовує її і переконується, що всі функції виконуються вірно. Інтегрована модель передбачає тісну співпрацю між замовником і аутсорсером. Вони спочатку повинні домовитися про застосування тих чи інших інструментів і методик. Можна взяти на озброєння ідею використання великими компаніями центру компетенції – централізованої внутрішньої організаційної структури, що спеціалізується на виконанні тих чи інших операцій. У даному випадку завданням центру компетенції є забезпечення якості та продуктивності праці. За допомогою такого центру можна акумулювати і використовувати спеціальні навички, передовий досвід, інструментарій та управлінські процеси, накопичені і створені в процесі реалізації проектів.

Оскільки інтегрована модель передбачає реальні партнерські відносини між замовником і виконавцем, її реалізація з більшою ймовірністю призведе до забезпечення високої якості, ніж застосування інших моделей. Однак якщо замовник не має стратегічної орієнтації на аутсорсинг, ця модель може виявитися самою дорогою.

Висновки

На основі загальних стандартних підходів в розумінні якості виділено два складових елементи: використання речовинних факторів і людського фактору при застосуванні аутсорсингових послуг. Виділено етапи реалізації положень з якості аутсорсингових послуг у переговорному процесі. Щодо показників прийнята установка, що якість повинна оцінюватися до підписання контракту для визначення зон ризиків і після його виконання. Фактично отримані оцінки перетворюються в наступні управлінські процедури: низькі зобов'язують застосовувати штрафні санкції, високі дають підставу для пролонгації партнерських відносин (якщо при цьому є зацікавленість). Детально розглянуто чотири моделі відповідальності за якістю послуг в аутсорсингу. Оптимальною з них є інтеграційна з розподілом зон відповідальності між замовником і аутсорсером.

Література

1. Андерсон Э. Аутсорсинг в продажах Outsourcing the Sales Function: The Real Cost of Field Sales / Э. Андерсон, Б. Тринкл. – М.: Добрая книга, 2006. – 416 с.
2. Висоцький В. В. Аутсорсинг як технологія менеджменту інформаційної безпеки підприємства / В. В. Висоцький // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2010. – Т. 3, № 2. – С. 62-64.
3. Готтшальк П. ИТ-аутсорсинг. Построение взаимовыгодного сотрудничества = Managing Successful IT Outsourcing Relationships / П. Готтшальк, Х. Соли-Сетер. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 394 с.
4. Загородній А. Г. Аутсорсинг та його вплив на витрати підприємства / А. Г. Загородній // Фінанси України. – 2009. – № 9. – С. 87-97.

5. Петрицька О. С. Маркетинговий аутсорсинг як засіб підвищення ефективності діяльності підприємств легкої промисловості / О. С. Петрицька // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2010. – Т. 3, № 6. – С. 183-187.

References

1. Anderson E., Trynkl B. Outsorsynh v prodazhakh. Moscow, Dobraya knyha, 2006, 416 p. [in Russian]
2. Vysotskyi V. V. Outsorsynh yak tekhnolohiia menedzhmentu informatsiinoi bezpeky pidpryemstva, *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. Ekonomichni nauky*, 2010, Vol. 3, No. 2, pp. 62-64. [in Ukrainian]
3. Hotshalk P., Soly-Seter H. IT-outsorsynh. Postroye nye vzaymoyvohodnoho sotrudnychestva. Moscow, Alpyna Byznes Buks, 2007, 394 p. [in Russian]
4. Zahorodnii A. G. Outsorsynh ta yoho vplyv na vytraty pidpryemstva, *Finansy Ukrainy*, 2009, No. 9, pp. 87-97. [in Ukrainian]
5. Petrytska O. S. Marketynhovyi outsorsynh yak zasib pidvyshchennia efektyvnosti diialnosti pidpryemstv lehkoi promyslovosti, *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. Ekonomichni nauky*, 2010, Vol. 3, No. 6, pp. 183-187. [in Ukrainian]

Рецензія/Peer review : 18.3.2014 р. Надрукована/Printed : 11.6.2014 р.
Рецензент: д.е.н., проф. кафедри політичної економії,
Харківського національного економічного університету Л.О. Українська

УДК 331. 101. 3: 658

А.А. САХНО

Вінницький фінансово-економічний університет

МОТИВАЦІЯ ЕФЕКТИВНОСТІ У ПРОМИСЛОВОСТІ ТА МАШИНОБУДУВАННІ

В роботі розглянуті особливості мотивації промисловості та окремо машинобудівного комплексу виходячи з потреб ефективного розвитку. Розраховані показники зміни мотивації та запропонована схема оцінки мотиваційного ресурсу на прикладі залежності обсягу реалізації від капітальних інвестицій у виробництво.

Ключові слова: мотивація, ефективність, промисловість, машинобудування, ресурси.

A.A. SAKHNO

Vinnitsya University of Economy and Finance

MOTIVATION EFFICIENCY IN INDUSTRY AND MACHINE BUILDING

Abstract – Motivation economic activity is characterized by the need for industry to achieve efficiency. The efficiency is crucial factor to evaluate the results of the use of resources. However, the mere allocation of resources is not always possible to achieve significant efficiency gains. The problem is exhausting resources, especially when it comes to resources in the production intensification.

Motivation efficiency in terms hypercompetition should be considered on the basis of factors not only needs to optimize the allocation of resources, as with the implicit motivation - motivation displayed on the operation of the business through resources such as power, control, control, information, attention, etc.

The aim of the paper is to examine motivation in terms of needs using comprehensive and inexhaustible resources for efficiency and their assessment through the use of motivational resource.

Motivation efficiency - is the need to increase the volume of sales higher rates than capital investments are made. Motivation resource for each year is shown in unrealized efficiency - a negative value, which is below the x-axis. This means that you must either increase the growth of product sales (increasing motivation) or reduce capital investment (limiting any). Based on the survey results, we can assert the existence of real control levers sales volume through capital investment.

Keywords: motivation, efficiency, industry, machine resources.

Постановка проблеми. Мотивація економічної діяльності промислових підприємств характеризується потребою досягнення ефективності. Ефективність є визначальним чинником, що дозволяє оцінити результати використання ресурсів. Однак, просте розподілення ресурсів не завжди дозволяє досягти значного підвищення ефективності. Проблема полягає у вичерпності ресурсів, особливо якщо мова йде про ресурси у процесі інтенсивного розвитку виробництва.

Мотивацію ефективності в умовах гіперконкуренції потрібно розглядати виходячи не стільки з чинників потреб у оптимізації розподілення ресурсів, скільки з неявної мотивації – мотивації, що відображається на функціонуванні підприємства через такі ресурси, як влада, управління, контроль, інформація, увага і т. д.

Метою статті є розгляд мотивації з точки зору потреб використання вичерпних та невичерпних ресурсів для забезпечення ефективності та її оцінка шляхом використання мотиваційного ресурсу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Найбільш визначним дослідженням щодо мотивації ефективності є робота Х. Лейбенстайна, де розподільна ефективність порівнюється з Х-ефективністю. Розподільна ефективність досліджується на основі висновків таких вчених, як Харбергер, Шварцман, Джонсон, Скитовські, Вемельсфельдер, Янсен та інших. Їх дослідження у сфері визначення втрат від монополії та усунення обмежень у міжнародній торгівлі підтвердили припущення Х. Лейбенстайна про досягнення лише незначної ефективності від розподілення ресурсів. Для розрахунку мотивації ефективності та мотиваційного ресурсу по промисловості та машинобудівному комплексу використані статистичні матеріали за період 2001-2012 років.