

- діяльності агроформувань [Електронний ресурс] / П.М. Боровик, С.М. Подзігун. — Режим доступу : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/inek/2010_3/224.pdf (дата звернення 18.10.14). — Назва з екрана.
5. Жук, В.М. Стан та розвиток спеціальних режимів оподаткування аграрного бізнесу [Текст] / В.М. Жук // Фінанси України. — 2011. — №7. — С.33 – 42.
6. Левченко, Н.М. Фіксований сільськогосподарський податок як найдієвіший важіль державного регулювання економічних процесів в АПК [Електронний ресурс] / Н.М. Левченко. — Режим доступу : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/apdu/2010_1/doc/3/06.pdf (дата звернення 02.11.14). — Назва з екрана.
7. Тулуш, Л.Д. Методологічні аспекти розвитку системи оподаткування сільськогосподарських товаровиробників [Текст] / Л.Д. Тулуш // Економіка АПК. — 2007. — №9. — С. 116—123.
8. Юшко, С.В. Фіксований сільськогосподарський податок: історія та перспективи застосування [Текст] / С.В. Юшко // Фінанси України. — 2009. — № 11. — С. 63—72.

В статье рассмотрено историческое развитие и проблемные вопросы механизма налогообложения фиксированным сельскохозяйственным налогом предприятий аграрной сферы и предложено основные пути его усовершенствования.

Ключевые слова: фиксированный сельскохозяйственный налог, специальный режим налогообложения, объект налогообложения, ставка налога.

УДК 167.23:331.422.4-057.212

*O.V. Mirna, Ph.D., Associate professor
Poltava State Agrarian Academy*

MANAGEMENT STYLE IN OFFICE MANAGEMENT

Abstract. In this article the peculiarities of the call-centers of Ukraine have been considered. The results of psychodiagnostic research concerning executive management style made on the basis of one of call-centers in Poltava have been shown. It has been found that more than half of the office staff is not satisfied with working conditions, including working hours schedule and recreation. Socio-psychological climate in the team as a whole is favorable for highly effective work.

The correlation analysis results of investigated characteristics of small groups have shown that the call-center manager style affects satisfaction with job and socio-psychological climate in the team.

Keywords: management style, office management, call-center, satisfaction with job, socio-psychological climate, democratic style, autocratic style.

O.V. Мирна, к.е.н., доцент

Полтавська державна аграрна академія

СТИЛІ УПРАВЛІННЯ В ОФІСНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ

Розглянуто результати анкетних досліджень задоволеності роботою, соціально-психологічного клімату, стилю управління колл-центром. Результатами кореляційних досліджень встановлено залежність рівня задоволеності роботою та соціально-психологічного клімату в колективі від демократичного стилю управління менеджера.

Ключові слова: стиль управління, офісний менеджмент, колл-центр, задоволеність роботою, соціально-психологічний клімат, демократичний стиль, автократичний стиль.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Колл-центр здійснює обслуговування дзвінків операторами з метою обробки великого потоку інформації. Існують такі види колл-центрів: аутсорсинговий, корпоративний і колл-центр за вимогою. Аутсорсинговий колл-центр є організацією, що здає в оренду робочий час своїх операторів, робочі місця та обладнання, надає послуги віртуального офісу. Послуг віртуального офісу потребують великі компанії

або компанії, що мають кілька філій. Корпоративний колл-центр – це структурний підрозділ організації (наприклад, банку), до функціональних обов'язків співробітників якого входять дзвінки, розсилки, проведення роботи з клієнтами. Колл-центр за вимогою – один із способів організації залучення інформації та її розповсюдження, при якому немає потреби купувати дороге обладнання та організувати робочі місця (табл. 1).

Таблиця 1

Класифікаційна характеристика колл-центрів України

Назва	Види характеристик		
Тип	Внутрішній	Зовнішній	Змішаний
Вид	Корпоративний	Аутсорсинговий, на вимогу	Корпоративний у поєднанні з аутсорсинговим; одночасне використання корпоративного та на вимогу
Умови використання	- високий рівень конфіденційності інформації; - залучення співробітників колл-центру в бізнес-процеси компанії; - наявність у оператора певного рівня кваліфікації, оскільки продукт має специфічні риси.	- при проведенні масових термінових телемаркетингових кампаній; - при отриманні великого числа звернень після проведення рекламної акції.	обслуговування VIP-клієнтів співробітниками внутрішнього колл-центру при передачі решти клієнтів аутсорсингу (наприклад, мобільні оператори).

Джерело: адаптовано на основі [4]

Банки, страхові компанії, компанії в сфері транспортної логістики надають перевагу внутрішнім колл-центрам. Аутсорсингові послуги в Україні надають провідні вітчизняні постачальники (Adelina Call Center Beeper, Інформаційні системи 1559 (Міськдовідка), Contactiss, VTSгруп, Смарт-Лайн) та світові лідери, такі як: Teleperformans (Франція) і Global Bilgi (Туреччина).

Отже, колл-центр є великим технічно оснащеним комплексом, головною ланкою якого виступає людина – оператор телефонного обслуговування, завдання якого під час роботи так званих «гарячих ліній» полягають у прийнятті дзвінків, відповіді на запитання, що цікавлять абонента, наданні довідкової інформації. Коли мова йде про телемаркетинг, то оператори самостійно обдзвонюють клієнтів, розповідають про зміни в роботі організації, ставлять запитання, формують базу даних.

Враження від розмови з оператором колл-центру впливає на ставлення абонента до організації. Цей фахівець стає обличчям «віртуального офісу» організації, а його працездатність залежить від позитивного соціально-психологічного клімату в колективі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. К. Левін першим за допомогою експериментів дослідив стилі управління та описав їх класичні види: автократичний, демократичний і ліберальний. Іншу класифікацію запропонував Р. Лайкерт, який порівнює групи персоналу з високою та низькою продуктивністю праці, розділив керівників на дві групи: зосереджені на виробничому процесі (виконанні поставлених задач); зорієнтовані на людину (працівника як особистість). В подальшому оцінка стилю управління була модифікована Р. Блейком та Дж. Мутоном, які з цією метою побудували «грати управління».

На сучасному етапі дане питання всебічно вивчається, оскільки відбувається поступовий перехід від диктатури до колегіальності в управлінні трудовими колективами підприємств, установ і організацій. Так, Є. В. Воробйова [1] проблему розвитку індивідуального стилю менеджера досліджує в напрямі професійної підготовки. Особливості

індивідуального стилю професійної діяльності вивчають також науковці С. О. Гільманов, Є. О. Голубева, Р. Григор'єв [2], Є. О. Клімов, В. С. Мерлін, Б. М. Теплов та ін.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Мета статті – вивчити взаємозв'язок стилю керівництва та рівня задоволеності роботою і соціально-психологічного клімату в колл-центрі банку міста Полтава. Для цього:

1. Визначити стиль управління керівника колл-центру;
2. Виявити характер задоволеності роботою, соціально-психологічного рівня розвитку та клімату в досліджуваному колективі;
3. Проаналізувати отримані результати, зробити висновки.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. В експериментальному дослідженні взяли участь 19 випробуваних, тестування яких проходило в кабінетах колл-центру банку. Були використані такі методики:

1. Експрес-методика «Оцінка соціально-психологічного клімату в колективі за полярним профілем» (О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито).
2. Методика «Задоволеність роботою» (В. А. Уразаєва).
3. Методика «Визначення стилю керівництва трудовим колективом», розроблена В. П. Захаровим [5].

Методика О. С. Михалюк і А. Ю. Шалито дозволила виявити емоційний, поведінковий і когнітивний компоненти відносин у колективі. Щодо поведінкового та когнітивного компонентів оцінки соціально-психологічного клімату в колл-центрі, то вони свідчать про суперечливий, невизначений тип відносин в колективі, а тенденції взаємодії є суперечливими і невизначеними. Значення емоційного компоненту (0,579), що увійшло до інтервалу від 0,33 до 1, вказує на позитивний тип відносин в колективі, а психологічний клімат трактується як в цілому сприятливий.

В результаті обробки відповідей, наданих анкетованими, одержані такі дані: на думку 11 осіб або 57,9 % респондентів (далі – група 1) у керівника авторитарний стиль управління, інші 8 осіб (далі – група 2) вважають, що керівнику притаманний демократичний стиль управління.

За результатами використаної методики оцінки задоволеності роботою 9,1 % респондентів 1 групи задоволені роботою, 54,5 % – не цілком задоволені роботою і 36,4 % – не задоволені роботою. Далі розглянемо результати, одержані в групі 2. Так, 25,0 % респондентів 2 групи задоволені роботою, 12,5 % – не задоволені роботою і 62,5 % – не цілком задоволені роботою. Як бачимо, за демократичного стилю управління рівень задоволеності роботою є вищим.

Результати проведеної психодіагностики за методикою «Визначення стилю керівництва трудовим колективом» показали, що для керівника колл-центру характерний демократичний стиль управління (табл. 2).

Таблиця 2

Зведені результати визначення стилю керівництва трудовим колективом колл-центру за методикою В. П. Захарова

Номер анкетного питання	Кількість відповідей, одиниць			Стиль керівництва
	директивний компонент	колегіальний компонент	поблажливий компонент	
1	10	6	3	автократичний
2	8	8	3	автократичний, демократичний
3	4	11	4	демократичний
4	7	11	1	демократичний
5	7	11	1	демократичний
6	10	5	4	автократичний
7	7	8	4	демократичний
8	11	8	0	автократичний

Продовження табл. 2

9	11	6	2	автократичний
10	3	11	5	демократичний
11	9	8	2	автократичний
12	8	10	1	демократичний
13	8	10	1	демократичний
14	9	9	1	автократичний, демократичний
15	6	13	0	демократичний
16	8	10	1	демократичний

За загальними підсумками керівник колл-центру формує сприятливий соціально-психологічний клімат у підпорядкованому йому колективі за допомогою формування відчуття довіри і взаєморозуміння між керівником і підлеглими співробітниками. З цією метою:

- керівник поводить себе як один із членів групи, заохочує вільне висловлювання співробітниками власних думок з різних питань у присутності керівника;
- делегує керівні повноваження між членами групи залежно від виконуваного завдання;
- відповідальність за невдачі несе весь колектив, а більшість проблем, що постають на порядку денному, обговорюються колегіально;
- радиться з підлеглими, не проявляє зверхньої поведінки і залежно від ситуації правильно реагує на критику.

При аналізі стилю керівництва отримані дані оброблялися за допомогою кількісного аналізу, а також методу кореляції. Були отримані наступні результати (табл. 3).

Таблиця 3

Результати кореляційного аналізу

Показники	За методикою «Задоволеність роботою»	За методикою «Оцінка соціально-психологічного клімату в колективі за полярними профілями»
Факторна ознака, x		
- всього ($\sum x$)	7,942	7,942
середнє значення (\bar{x})	0,418	0,418
$\sum (x^2)$	4,0078	4,0078
Результативна ознака – фактичне (емпіричне) значення, y		
- всього ($\sum y$)	742	484
середнє значення (\bar{y})	39,053	25,474
$\sum (y^2)$	30040	12578
$\sum xy$	321,868	223,494
Середні квадратичні відхилення: δ_x	0,1903	0,1903
δ_y	7,4777	3,616
Лінійний коефіцієнт кореляції (r)	0,4329	1,6204

Оцінку щільності (сили) зв'язку між досліджуваними ознаками здійснено обчисленням показника щільності зв'язку.

Щільність лінійного зв'язку можна виміряти за допомогою лінійного коефіцієнта кореляції r , який був запропонований англійським статистиком і філософом Карлом Пірсоном (1857-1936) й іноді називається коефіцієнтом кореляції Пірсона [3, с. 331].

Коефіцієнт кореляції коливається в межах від -1 до +1. Він характеризує не лише

щільність, а й напрям зв'язку. Додатне значення коефіцієнта означає прямий зв'язок, від'ємне – зворотний. Якщо r менше або дорівнює 0,30, то кореляційний зв'язок є слабким; значення r від 0,30 до 0,70 свідчить про середній кореляційний зв'язок; понад 0,70 – сильний зв'язок між факторною та результативною ознаками.

З даних табл. 3 видно, що існує середній кореляційний зв'язок ($r=0,4329>0,30$) між результатами тесту «Задоволеність роботою» і тесту «Визначення стилю керівництва колективом», і сильний кореляційний зв'язок ($r=1,6204>0,70$) між результатами тесту «Оцінка соціально-психологічного клімату» і методикою «Визначення стилю керівництва колективом». Відповідно до цього можна стверджувати, що стиль керівника колл-центру впливає на такі характеристики як задоволеність роботою і соціально-психологічний клімат в колективі.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Стиль управління керівника колл-центру за зведеними результатами можна оцінити як демократичний. Вимогливість та контроль в управлінській поведінці даного менеджера поєднуються з ініціативним і творчим підходом до виконуваної роботи і свідомим дотриманням дисципліни. Він має прагнення делегувати повноваження і поділити відповідальність. Дотримується колегіального стилю у прийнятті управлінських рішень.

Проте 11 з 19 опитаних респондентів відзначають переважання у стилі керівника авторитарних рис.

Соціально-психологічний клімат в колективі в цілому є сприятливим для продуктивної роботи. Більше 50 % співробітників не цілком задоволені роботою за критеріями: фізичні та санітарно-гігієнічні умови праці; стиль керівництва колективом; професійна компетентність керівника; заробітна плата; можливість професійного зростання та кар'єри; режим дня; інші фактори. Режим дня є визначальним фактором невдоволення співробітників колл-центру, робоча зміна яких триває понад 8 годин.

Результати емпіричних досліджень підтвердили гіпотезу, що стиль керівника колл-центру впливає на найважливіші складові мотивації працівників на якісне виконання посадових обов'язків – на характер задоволеності працею та на соціально-психологічний клімат в колективі.

Стиль управління – явище багатогранне. З одного боку відрізняється стійкістю, повторенням тих чи інших прийомів, а з іншого – йому притаманні динамізм, гнучкість. Оптимальним є стиль, здатний швидко адаптуватися до умов виробничого середовища. А індивідуальні властивості керівництва мають безпосередній вплив на характер процесу роботи всієї системи колл-центру.

Список використаних джерел

1. Воробйова, Є. В. Розвиток індивідуального стилю діяльності менеджера в процесі професійної підготовки [Текст] / Є. В. Воробйова // Теорія і практика управління соціальними системами. – 2012. – № 1. – С. 81–86.
2. Григорьев, Р. Руководитель и стиль управления [Текст] / Р. Григорьев // Коммерсант-Власть. – 2002. – № 3. – С. 23–25.
3. Моторин, Р. М. Статистика для економістів [Текст] : навч. посібник / Р. М. Моторин, Е. В. Чекотовський. – К. : Знання, 2009. – 430 с.
4. Серебряник, О. Внутрішній колл-центр в чистому вигляді – вже рідкість [Електронний ресурс] / Олександр Серебряник. – Режим доступу : http://www.epravda.com.ua/columns/2012/02/24/316888/view_print/ (дата звернення 18.10.14). – Назва з екрана.
5. Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп [Текст] : учеб. пособие / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2005. – 496 с.

Рассмотрены результаты анкетных исследований удовлетворенности работой, социально-психологического климата, стиля управления колл-центром. Результатами корреляционных исследований

установлена залежність рівня задоволеності роботою і соціально-психологічного клімату в колективі від демократичного стилю управління менеджера.

Ключевые слова: стиль управління, офісний менеджмент, колл-центр, задоволеність роботою, соціально-психологічний клімат, демократичний стиль, авторитарний стиль.

УДК 657.8:004

V. V. Muravskyy, Ph.D., Senior lecturer
Ternopil National Economic University

THE COMMUNICATION ASPECT OF CENTRALIZATION (DECENTRALIZATION) OF ACCOUNTING

Abstract. The introduction of computer-communication forms accounting caused a minimized the prevalence of classical centralization or decentralization of processing accounting information in enterprises. Communication technologies using combined the central (centrifugal) processes in accounting, which requires dividing the new organizational options. Aim the article is to explore the current trends in the centralized processing of accounting information in the communication technologies introduction. Theoretical understanding of some question aspects is required to use the scientific methods: analysis and synthesis. The integrity of the study provides a systematic and structural-functional approach.

There was considered the historical aspects of centralization and decentralization of accounting system under the influence of the computer technology and communication development. The classification of accounting version under the centralization of information processing criteria is proposed. Specified the functional description of the centrally processing accounting information and decentralization combined method of accounting. The author investigates the effect of the cloud technologies using for centralization of accounting and organization of communications in the enterprise. The development of network technology comes with information risk, which requires further research towards the development of information security.

Keywords: accounting, accounting organization, communication, centralization and decentralization, the automation of accounting processes, cloud technology.

В.В. Муравський, к.е.н., старший викладач кафедри обліку у виробничій сфері
Тернопільський національний економічний університет

КОМУНІКАЦІЙНИЙ АСПЕКТ ЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ (ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ) ОБЛІКУ

Розглянуто історичні особливості централізації та децентралізації обліку під впливом поступального розвитку засобів обчислювальної техніки і зв'язку. Уточнено класифікацію варіантів організації обліку за критерієм централізації обробки інформації в умовах налагодження ефективних комунікацій. Подано функціональну характеристику комбіновано-центральної обробки облікової інформації та комбінованого способу децентралізації обліку. Досліджено вплив застосування хмарних технологій на рівень централізації обліку та організацію комунікаційних зв'язків на підприємстві.

Ключові слова: облік, організація обліку, комунікації, централізація та децентралізація, автоматизація облікових процесів, хмарні технології.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Розвиток сучасних технологій обробки облікової інформації пов'язаний з налагодженням ефективних комунікацій в системі обліку. Забезпечення ефективних комунікацій передбачає своєчасне передавання повної інформації про економічні події на підприємстві між відправником та адресатом, що в умовах перенесення в економічну площину співпадає з першочерговою метою бухгалтерського обліку. Інформаційні зв'язки пов'язують систему обліку з системою менеджменту через інформування керівництва різних ієрархічних рівнів про діяльність підприємства. Реалізація комунікаційних зв'язків між обліковими фахівцями на етапах збору первинної інформації, її обробки та подання зацікавленим користувачам визначає рівень централізації обліку.

За ступенем централізації обробки облікової інформації форми організації обліку поділяють на централізовану – облікові процедури виконуються на єдиному комп'ютері (сервері) та децентралізовану – ґрунтується та локальних обчисленнях з наступним