

Теоретичні засади організаційно-структурної розбудови підприємств побутового обслуговування в умовах трансформаційної економіки

У статті досліджено основи розбудови підприємств побутового обслуговування, сутність організаційно-структурного механізму розбудови за умови впливу сукупності специфічних факторів періоду трансформації економічних процесів. Запропоновано парадигму організаційно-структурної розбудови підприємств, її модель, а також структурно-процесну модель підприємства побутового обслуговування.

Ключові слова: організаційно-структурна розбудова, підприємства побутового обслуговування, парадигма розбудови підприємств.

В статье исследованы основы перестройки предприятий бытового обслуживания, суть организационно-структурного механизма перестройки при условии влияния совокупности специфических факторов периода трансформации экономических процессов. Предложена парадигма организационно-структурной перестройки предприятий, ее модель, а также структурно-процессная модель предприятия бытового обслуживания.

Ключевые слова: организационно-структурная перестройка, предприятия бытового обслуживания, парадигма перестройки предприятий.

This paper investigates the foundations of the development of consumer services, the essence of the organizational and structural development mechanism, provided a set of specific factors of influence on the transformation period of economic processes. Offered paradigm of organizational and structural development of enterprises, its model and structure-process model of consumer services.

Keywords: organizational and structural development, consumer services, enterprise development paradigm.

Постановка проблеми. Розбудова сектору побутового обслуговування є однією з проблем сучасної української економіки, бо більшість великих побутових підприємств, пройшовши етап приватизації, отримали певні проблеми при значному ступені свободи фінансово-господарської діяльності. Залишаючись за своєю суттю підприємствами, які пройшли правову реорганізацію, зіткнулися із безліччю проблем стосовно розмежування управління, структуризації і реструктуризації всіх сфер діяльності.

Сфера побутового обслуговування є складним багатогранним процесом, що забезпечується грамотним управ-

лінням персоналом і ресурсами підприємства, дотриманням вимог стандартів обслуговування, відповідністю послуг, що надаються за запитом споживачів.

Аналіз досліджень та публікацій з проблеми. Процеси перетворень, способи становлення і розвитку підприємств побутового обслуговування досліджували такі науковці, як: Е.А. Громов, Г.А. Аванесова, Е.Н. Жильцов, І.А. Ігнат'єва, Л.П. Хмелевська, З.С. Варналій, В.Я. Горфінкель, В.К. Черняк, М.Г. Чумаченко. Різні аспекти формування, реорганізації організаційних структур підприємств, їх місце і роль у розвитку економічних систем досліджували такі вчені, як О.М. Азарян, Б.М. Герасимов, Ф. Котлер, П. Друкер, Б.З. Мільнер, І.І. Корольков, С.І. Бай, М.П. Войнаренко, М.М. Мартиненко, О.І. Гарафонова.

Зусиллями цих учених сформульовані теоретичні положення і практичні рекомендації, які стосуються організаційно-структурної розбудови промислових підприємств та окремих особливостей для підприємств сфери побутового обслуговування. Але разом з констатацією значних наукових досліджень необхідно відзначити, що теорія і практика сучасної організації систем управління підприємствами побутового обслуговування дотепер не є об'єктом послідовного і глибокого аналізу. Питання організаційно-структурної розбудови підприємств побутового обслуговування розглядаються в контексті загальних ринкових перетворень. Відсутність системного, комплексного розгляду дій щодо проектування та вдосконалення організаційних та структурних змін в логічній послідовності основних кроків його діяльності не дає змоги усвідомити справжню необхідність цього процесу, дослідити тенденції впливу цих перетворень на ефективність роботи підприємств побутового обслуговування.

Мета статті. Дослідити теоретичні засади організаційно-структурної розбудови підприємств побутового обслуговування, її механізм та фактори, що діють під час трансформаційних процесів.

Виклад основного матеріалу. Одне з найважливіших і невирішених питань управління побутовими підприємствами в умовах трансформаційної економіки – це розбудова підприємств і формування відповідних новим умовам організаційних структур. Термін «розбудова» трактується у тлумачному словнику сучасних економічних термінів як «розширення, перебудова структури» і застосовується останнім часом у широкому

ЕКОНОМІЧНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ГАЛУЗЕЙ ТА ВИДІВ ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

значенні, визначаючи розвиток структур підприємств, галузей, секторів економіки та держави загалом [1].

Особливості організаційно-структурної розбудови підприємства в системі управління полягає у створенні нової парадигми структуризації та розвитку підприємства побутового обслуговування, що відповідає трьом блокам структур (владні, виконавчі, соціальні), що створюються і діють на основі принципів, за допомогою методичних підходів до формування структур і відображають баланс інтересів учасників побутових відносин та зацікавлених осіб щодо управління підприємством і ефективного використання об'єднаного капіталу (рис. 1).

У сучасних дослідженнях термін «парадигма» застосовується як модель, зразок, приклад, форма, структура проблеми, ідеї, позиції або системи поглядів. Таке досить вільне застосування цього терміна істотно ускладнює й обмежує адекватне розуміння досліджуваних проблем. Найбільш наближеним до сучасної економічної науки, на погляд автора, є визначення Г.Р. Латфулліна та А.В. Райченко: «Парадигма – це основна концепція, представлена моделлю основних понять, що лаконічно відображає найбільш істотні риси розглянутої сфери знань» [2, с. 77].

Основа, покладена в парадигму організаційно-структурної розбудови підприємства побутового обслуговування, покликана виконувати такі основні функції менеджменту: планування, організації, обліку, контролю, стимулювання (рис. 1).

За своєю конструкцією парадигма є універсальною базою, єдиною основою, типовою моделлю побудови і застосування понятійного апарату, що описує загальнодоступне

розуміння співвідношення, на перший погляд, абсолютно не пов'язаних між собою явищ або подій.

Найчастіше парадигма покликана виконувати роль універсального інструменту відображення, представлення, обґрунтування й адаптації інноваційних ідей і підходів до процесів структуризації, з урахуванням умов їх застосування.

Організаційна структуризація повинна відповідати цілям і інтересам різних факторів, так чи інакше пов'язаних із діяльністю підприємства, а саме:

- власники підприємства, які створюють і розвивають його;
- персонал, що забезпечує діяльність підприємства, надання послуг;
- інновації, які здійснюються на підприємстві і постійно його вдосконалюють;
- фінанси, персонал, що шукає фінансові ресурси та перерозподіляє їх;
- інформатизація, відображає та дає можливість вчасно реагувати на зміни;
- життєвий рівень населення, який регулює попит та пропозицію на послуги та їх якість;
- демографічна ситуація, яка формує споживача, зацікавленого в побутових послугах, та відображає взаємодію підприємства з політичним, правовим, економічним та інших середовищем;
- соціально-культурний рівень, що формує соціальне, екологічне й етичне середовище функціонування підприємства.

Найбільш сильний вплив на формування і зміну будь-якої організації, у тому числі і таких, що належать до сфери побу-

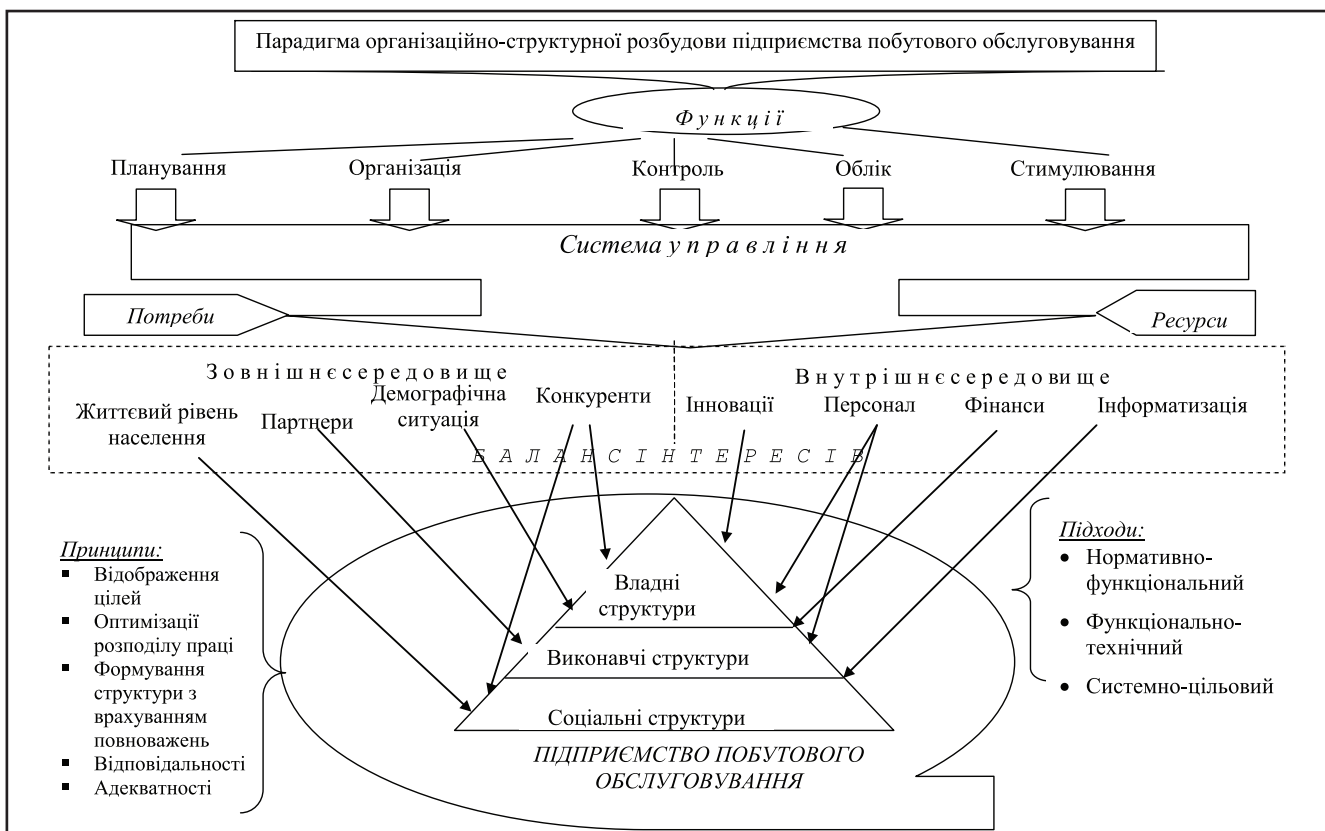


Рисунок 1. Парадигма організаційно-структурної розбудови підприємства побутового обслуговування

тового обслуговування, мають принципи, які визначають основу організації:

1) організаційна структура управління повинна найперше відображати цілі і завдання організації, а отже, бути підпорядкованою виробництву і його потребам;

2) слід передбачати оптимальний розподіл праці між органами управління і окремими працівниками, що забезпечує творчий характер роботи і нормальне навантаження, а також належну спеціалізацію;

3) формування структури управління необхідно пов'язувати з визначенням повноважень і відповідальності кожного працівника і органу управління, з установленням системи вертикальних і горизонтальних зв'язків між ними;

4) між функціями і обов'язками, з одного боку, і повноваженнями та відповідальністю з другого боку, необхідно підтримувати відповідність, порушення якої приводить до дисфункції системи управління загалом;

5) організаційна структура управління покликана бути адекватною соціально-культурному середовищу організації, що істотно впливає на рішення щодо рівня централізації і деталізації, розподілу повноважень і відповідальності, ступеня самостійності і масштабів контролю керівників і менеджерів. Практично це означає, що спроби «сліпо» копіювати структури управління, які успішно функціонують в інших соціально-культурних умовах, не гарантують бажаного результату [3].

Реалізація цих принципів означає необхідність врахування при формуванні (або перебудові) структури управління безлічі різних чинників дії на організаційну структуру управління. Головний чинник, що задає можливі контури і параметри структури управління, – сама організація. Відомо, що організації розрізняються за багатьма критеріями. Велика різноманітність організацій в Україні зумовлює множинність підходів до побудови управлінських структур. Очевидно, що структура управління великим підприємствами складніша порівняно з тією, яка потрібна малому підприємству, де всі функції менеджменту часом зосереджуються в руках одного-двох членів організації (зазвичай керівника і бухгалтера), де відповідно немає потреби проектувати формальні структурні параметри. У міру зростання підприємства, а значить, і обсягу управлінських робіт, розвивається розподіл праці і формуються спеціалізовані ланки (наприклад, з управління персоналом, виробництвом, фінансами, інноваціями тощо), зладжена робота яких вимагає координації і контролю. Побудова формальної структури управління, в якій чітко визначені ролі, зв'язки, повноваження і рівні, стає імперативом.

Важливо звернути увагу на поєднання структури управління з фазами життєвого циклу організації, про що, на жаль, нерідко забувають проєктанти і фахівці, які вирішують завдання вдосконалення управлінських структур. На стадії зародження організацією управління нерідко займається сам підприємець. На стадії зростання відбувається функціональний розподіл праці менеджерів. На стадії зрілості в

структурі управління найчастіше реалізується тенденція до децентралізації [4, с. 94].

Запропонована парадигма в своїй основі має дві основні ознаки побудови організаційних структур: предмет структуризації і метод структуризації.

Предметом є сукупність структур підприємств, які об'єднані за основною визначеною функцією, пов'язані певним типом відносин між структурними елементами й відрізняються особливою специфікою, що становить їх різновид. Метод структуризації містить сукупність прийомів, норм, засобів впливу на структурні елементи визначеного об'єкта.

Традиційно у менеджменті розглядають три вертикальні організаційні рівні: інституціональний, управлінський та технічний, що і складатимуть піраміду управління. Згідно з цим підходом запропонуємо використовувати три сукупності структур, яким відповідно дамо назву владних, виконавчих і соціальних.

Перший рівень – це владні структури, основною функцією яких є визначення політики, стратегії, напряму господарського, економічного, соціального розвитку, тобто здійснення владних повноважень на підприємстві. До них віднесемо структуру власності, органи управління, що належать до повноважень власників і вищі органи структури управління підприємством, які можуть бути одноособовими або колегіальними.

Центральне місце у визначенні місії, стратегії, встановленні стратегічних цілей підприємства посідають власники підприємства. Ця істотна відмінність ринкової економіки від командно-адміністративної переставляє акценти у прийнятті стратегічних рішень із найманих керівників на власників.

Усі складові структури об'єднані ключовою функцією реалізації, прийнятої владними структурами стратегії підприємства. При цьому кожна з них виконує свою особисту функцію у рамках основної – виконавської. Організаційна структура визначає склад і підпорядкованість взаємозалежних ланок управління. Функціональна структура відображає поділ управлінських функцій між керівництвом і окремими підрозділами. Відносини структур виконавчого рівня можна назвати горизонтальною інтеграцією, при якій під час загального виконання рішень владних структур може відбуватися відстоювання приватних структурних інтересів, що часом призводить до конфліктів.

Соціальний рівень складається із структур, що не мають безпосереднього стосунку до прийняття рішень і до їх формального виконання, однак склад елементів і характер зв'язків між ними впливають на кінцевий результат діяльності підприємства. До таких структур віднесемо громадську, соціальну, рольову, комунікаційну, неформальну структури. Усі вони засновані більше на людських стосунках, ніж на формальних організаційно-виробничих зв'язках.

Соціальна структура характеризує трудовий колектив за соціальними ознаками (стать, вік, професія, кваліфікація, національність, освіта). Міжгрупові і міжособистісні стосунки на підприємстві, як у єдиному цілісному утворенні, складаються між різноплановими категоріями учасників (власники,

ЕКОНОМІЧНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ГАЛУЗЕЙ ТА ВИДІВ ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

управлінці, наймані робітники). Інтереси цих груп можуть бути об'єднані загальною ідеєю, а можуть бути взаємовиключними. Досягнення балансу інтересів має вирішальне значення у прийнятті стратегічних рішень владними структурами і реалізації цих рішень виконавчими структурами.

Отже, запропонована парадигма визначає структуру підприємства як декомпозицію організаційно-структурних формувань із управління власністю (владні структури), підприємством (виконавчі структури) та соціумом (соціальні структури) (див. табл.).

Згідно із системним підходом усю сукупність структур, створених для реалізації стратегічних цілей підприємства, можна представити у вигляді структурно-процесної моделі (рис. 2).

Структурне представлення моделі підприємства забезпечує чітке визначення функцій, взаємодію між цілями і завданнями, розглядає сукупність організаційних відносин як по вертикалі, так і по горизонталі, субординацію і координацію, упорядкування і узгодження, закріплення повноважень і відповідальності, взаємодію структур як суб'єктів економічної діяльності підприємства. В запропонованій парадигмі межі між структурними рівнями визначені нечітко. Деякі елементи структур однаковою мірою належать до різних структурних груп, і в цьому разі часто одна структура накладається або перетинається з іншою.

Процесне представлення визначає часову і просторову орієнтацію моделі, зосереджуючись на тому, «що» робиться, а не «як», створюючи контекст інтеграції підприємства для реалізації усієї сукупності його завдань. Процесна модель має вхідний продукт (послугу), додає вартість до нього зав-

дяки діяльності структурної моделі, забезпечує вихідний продукт для внутрішнього або зовнішнього споживача із використанням організаційних ресурсів та механізмів.

У кожному конкретному випадку для реалізації сукупності змін використовуються різні методи або їх сукупність. Наприклад, Саркісян С.А., Ахундов В.М., Мінаєв Е.С. [119, с. 112–120] пропонують виділяти такі основні методи: аналогій, експертний, структуризації цілей, організаційного моделювання.

Нормативною базою методичних підходів до організаційно-структурної розбудови є система обов'язкових правил (норм), формально визначених, закріплених в офіційних документах: Закон України «Про захист прав споживачів», Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження правил побутового обслуговування населення» [6, 7]. Норми, що розробляються організаційно-структурної розбудови, можуть бути класифіковані по суб'єктах, що беруть участь у діяльності:

1) індивідуальні норми – це правила поведінки, сформульовані індивідами, які виражають їх власну волю й виконуються членами колективу. Індивідуальні норми не повинні суперечити чинному законодавству, порушувати інтереси організації та інших зацікавлених осіб;

2) внутрішньоорганізаційні норми – це правила, що розробляються органами управління підприємств, поширюються тільки на їх працівників і спрямовані на регулювання відносин, що складаються на підприємстві. На основі цих норм регулюються управлінські, трудові, фінансові, організаційні питання. На відміну від індивідуальних норм, вони не мають персональної визначеності та діють, поки їх не скасують органи управління підприємства;

Складові парадигми організаційно-структурної розбудови підприємства побутового обслуговування

Структури	Сутність відносин	Регламентуючі норми
Владні	Політичні	Централізовані
Виконавчі	Організаційні	Внутрішньоорганізаційні
Соціальні	Людські	Індивідуальні

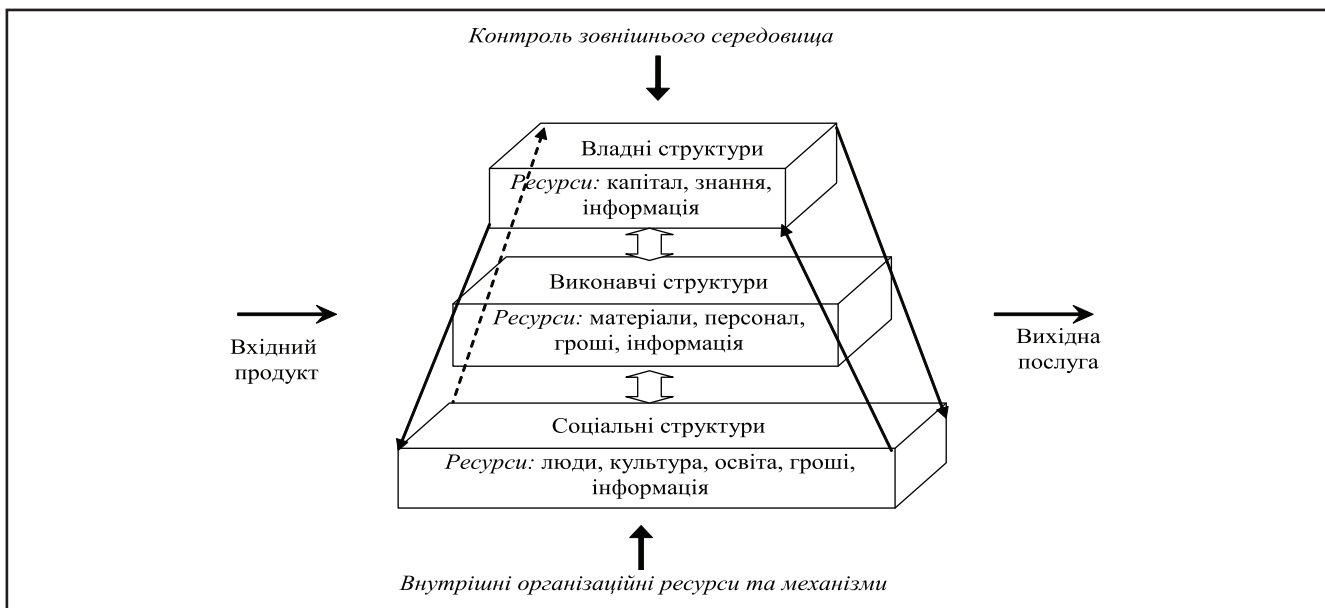


Рисунок 2. Структурно-процесна модель підприємства побутового обслуговування

3) договірні норми – це правила поведінки, що встановлюються за угодою між двома або більшою кількістю суб'єктів з питань, що мають взаємний інтерес. Сфера дії договірних норм може поширюватися як на саме підприємство побутового обслуговування (колективний договір, трудова угода) так і на відносини підприємства з зовнішніми партнерами або власниками (договір закупівлі–продажу, договір підряду, установчий договір, контракт із директором підприємства). В умовах глобалізації ринкової економіки, де підприємство розглядається як відкрита система, договори мають визначальне значення, без них сьогодні неможлива підприємницька діяльність;

4) централізовані (державні) норми розробляють і приймають різні державні органи (Закони України, укази Президента, Постанови Кабінету Міністрів, інструкції міністерств і відомств). Порівняно з іншими державами в Україні традиційна кількість таких норм велика, що пов'язано зі спадщиною командно–адміністративної системи. В економічно розвинутих країнах частка централізованих норм невелика і визначає тільки найважливіші аспекти економічної й організаційної діяльності господарюючих суб'єктів.

Висновки

Запропонована парадигма визначає інтегрований концептуальний підхід до організаційно–управлінської структуризації підприємства, як економічної категорії, що є основою створення ефективної системи управління і формування структурної політики підприємств побутового обслуговування в умовах ринкової економіки. Цей підхід розширює і змі-

нює сучасні уявлення про організаційні структури підприємств стосовно вимог та підходів до формування організаційних структур, використання сукупності методів аналізу механізмів взаємодії структурних елементів тощо.

Список використаних джерел

1. Словарь современных экономических и правовых терминов / В.Н. Шимов, А.Н. Тур, Н.В. Стах и др. / Под ред. В.Н. Шимова и В.С. Каменкова. – Мн.: Амалфея, 2002. – 816 с.
2. Райченко А.В. Парадигма организации: новое мировоззрение / А.В. Райченко. – М.: ГУУ, 2002. – 152 с.
3. Про схвалення Концепції розвитку технічного регулювання та споживчої політики у 2006–2010 роках: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.05.2006 №267 р <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
4. Гончаров В.М. Управління організаційно–економічною стабільністю на основі аналізу, формування і використання організаційного потенціалу підприємства / В.М. Гончаров, В.Л. Іванов, В.Ю. Припоть / / Держава та регіони. – Запоріжжя: Гуманітарний університет «ЗІДМУ», 2006. – №5. – С. 93–96.
5. Саркисян С.А. Анализ и прогноз развития больших технических систем / С.А. Саркисян, В.М. Ахундов, Э.С. Минаев. – М.: Изд-во «Наука», 1983. – 280 с.
6. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року №1023–XII зі змінами та доповненнями;
7. Постанова кабінету міністрів України «Про затвердження правил побутового обслуговування населення» від 16.05.94 №313 зі змінами та доповненнями.