

5. Клок К. Конец менеджмента и становление организационной демократии / К. Клок, Дж. Голдсмит. – СПб. : Изд-во "Питер", 2004. – 368 с.

6. Кузьмін О.Є. Основи менеджменту : підручник. – Вид. 2-ге, [перероб. та доп.] / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник. – К. : Академвидав; Альма-матер, 2007. – 464 с.

7. Чухно А.А. Становлення еволюційної парадигми економічної теорії / А.А. Чухно // Економіка України : політико-економічний журнал. – 2008. – № 1. – С. 12-21.

8. Шумпетер Й. Теория развития (Исследование предпринимательской прибили капитализма и цена конъюнктуры) : пер. с нем. / Й. Шумпетер. – М. : Изд-во "Прогресс". 1982. – 455 с.

Захарчин Г.М., Струтынська Л.Р., Андрусив С.В. Концептуальные подходы к менеджменту персонала в условиях конкурентной среды

Предложены концептуальные подходы к менеджменту персонала соответственно к эволюционным законам развития и требованиям макро- и микроэкономических условий развития организации. Выделены и охарактеризованы основные аспекты концепции менеджмента персонала: функциональный, организационный, социально-психологический, целевой, содержательный, структурный.

Ключевые слова: менеджмент персонала, универсальный закон развития, конкурентность, ценности, саморазвитие, человеческий капитал.

Zaharchin G.M., Strutynska L.R., Andrusiv S.V. Conceptual approaches to the management of personnel in a competitive environment

A conceptual approach to the management of staff, respectively, to the evolutionary laws of development and the requirements of macro-and micro-economic conditions for the development of the organization. Described main aspects of the concept of personnel management: functional, organizational, social and psychological target, substantial, structural.

Keywords: management staff, the universal law of development, competitiveness, values, self-development, human capital.

УДК 338.48 (477): 65.011.4

Ст. викл. О.О. Ільчук, канд. екон. наук;
магістрант А.В. Ільчишин – Львівська КА

**ОСОБЛИВОСТІ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ
ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА
СФЕРИ ПОСЛУГ У СУЧАСНИХ УМОВАХ**

Досліджено наявні підходи до оцінювання ефективності діяльності підприємств сфери послуг, зокрема на системному оцінюванні результативності їх діяльності. Виявлено тенденції розвитку основних показників сфери послуг у Львівській області за 2001-2011 рр. Запропоновано напрями вдосконалення механізму виміру ефективності управління підприємством сфери послуг. При цьому, запропоновані рекомендації ґрунтуються не лише на теоретичних підходах виміру результативності діяльності підприємства, але і з врахуванням стратегії регіонального розвитку України на період до 2015 р.

Ключові слова: господарська діяльність, сфера послуг, оцінка результатів діяльності.

Постановка проблеми. Як свідчить світовий досвід, основоположним елементом економічного зростання країни є підвищення питомої ваги у виробництві та споживанні послуг у ВВП країни. При цьому важливим питанням, яке набуло особливої актуальності протягом останніх кількох років, залишається необхідність визначення механізму оцінювання та ефективного управління діяльністю підприємств сфери послуг, оскільки послуги мають дуже специфічні, відмінні від традиційних, матеріально-речові елементи власності.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питання стосовно дослідження ролі послуг та визначення їх ролі у вітчизняній та світовій економічних системах вивчали такі провідні науковці, як: Г. Беккер, Б. Вейсборг, В. Петті, Д. Рікардо, А. Сміт, А. Маршал, С. Струмлін, Дж. Мінцер, Т. Шульц, О. Анчишкін, Ю. Дайновський, А. Добринін, а також В.М. Бокоч, Н.С. Венгерська, С.П. Кучин, Н.В. Сарматичька, Д.В. Сайчук, О.Б. Погайдак, О.О. Корогорова та ін. Проте, незважаючи на численні доробки науковців у цій сфері, невирішеними залишаються питання розробки методики оцінювання результатів діяльності підприємства сфери послуг, що впливає на ефективність управління ним.

Постановка завдання. Таким чином, існує об'єктивна необхідність подальшого дослідження цієї проблеми і розроблення та вдосконалення організаційно-економічного механізму управління результативністю діяльності підприємств сфери послуг для забезпечення більшої конкурентоспроможності як окремих послуг (зв'язку, транспорту, готельних і туристичних й ін.), так і окремих підприємств. Недостатність розгляду зазначених проблем вітчизняними науковцями зумовила вибір теми цієї наукової роботи, визначила її головну мету та завдання.

Виклад основного матеріалу дослідження. Досліджуючи досвід економічно розвинених країн, потрібно звернути увагу на т.зв. теорію секторів або теорію структурних змін, авторами якої є А. Дж. Б. Фішер та К. Кларк [3]. Вони виділяють три сектори суспільного виробництва: первинний, вторинний і третинний. До первинного відносяться галузі, діяльність яких пов'язана з отриманням первинних ресурсів, – сільське господарство, добувна промисловість. До вторинного – галузі переробної промисловості та будівництва. Третинний сектор охоплює сферу послуг. При чому послуги є основним елементом процесу доведення продукції первинного та вторинного секторів до споживача (як кінцевого, так і проміжного). Саме тому прогрес суспільства може забезпечуватися тільки збалансованим розвитком промисловості, сфери послуг та сільського господарства. На думку авторів теорії, відставання однієї з цих сфер може гальмувати розвиток іншої.

З переходом до нової структури економічної системи, сфера послуг є своєрідним споживачем ресурсів усіх галузей економіки і ресурси всіх галузей економіки тією чи іншою мірою проходять через сферу послуг і набувають більш тісної взаємодії зв'язки між виробником та кінцевим споживачем. Тому, на наш погляд, в умовах розвитку сучасних технологій, наукового пізнання та інформатизації всіх сфер економіки змінюються та посилюються взаємозв'язки між первинним, вторинним і третинним секторами.

Зростання наукового інтересу до вивчення сфери послуг викликано тим, що сфера послуг досягла випереджаючих темпів розвитку і на сучасному етапі є одним із визначальних факторів та критеріїв оцінювання переходу суспільства на новий щабель цивілізаційного розвитку, а питання формування ефективних механізмів функціонування сфери послуг стає вирішальним фактором прискорення економічного розвитку.

З цього випливає, що причини росту попиту на послуги потребують детальніших економічних досліджень. Потрібно точніше визначення причин

но-наслідкових зв'язків між мінливими суспільними змінами, з одного боку, і попитом на послуги – з іншого. Для того, щоб більш наочно відобразити зазначені вище тенденції, проаналізуємо реальний стан сфери послуг у Львівській області.

Табл. 1. Темпи зростання реалізованих послуг за основними видами економічної діяльності у Львівській області впродовж 2001-2011 рр., % [8]

Види економічної діяльності	Роки										
	2001 до 2000	2002 до 2001	2003 до 2002	2004 до 2003	2005 до 2004	2006 до 2005	2007 до 2006	2008 до 2007	2009 до 2008	2010 до 2009	2011 до 2010
Всього	115,8	122,2	127,6	111,3	134,8	120,2	117,6	134,9	101,7	114,2	123,0
Торгівля, ремонт автомобілів	49,1	174,9	104,0	140,3	136,1	105,0	162,2	123,9	89,2	97,4	131,5
Діяльність готелів та ресторанів	125,1	111,7	121,0	117,2	143,4	118,9	187,7	142,8	97,1	131,9	114,7
Діяльність транспорту та зв'язку	106,6	117,1	126,7	102,3	134,0	116,6	109,9	136,8	104,0	115,9	122,8
Операції з нерухомим майном	147,1	139,9	133,1	132,6	153,1	130,9	131,7	127,7	97,7	115,8	137,5
Освіта	199,6	115,1	127,7	125,2	123,9	116,6	119,7	129,1	115,6	114,5	111,0
Охорона здоров'я та соціальна допомога	131,2	134,2	129,2	122,0	119,5	121,4	114,7	137,3	110,1	112,0	99,0
Комунальні та послуги у сфері культури та спорту	198,4	141,3	128,1	140,4	122,5	128,6	129,1	147,0	75,9	83,8	119,6

За видами економічної діяльності у Львівській області, найшвидші темпи зростання послуг зафіксовані у 2005-2004 рр. (134,8 %) та 2008-2007 (134,9 %). За видами наданих послуг, найшвидшими темпами відбувалось зростання кількості наданих послуг у готельному та ресторанному бізнесі, зокрема у 2007 р., порівняно з 2006 р., цей показник був найвищим (187,7 %).

Отже, на території Львівської області помітно зростання темпів розвитку сфери послуг. При цьому потрібно виокремити основні фактори впливу на її розвиток. Так, зокрема, вирішальну роль у цьому процесі відіграють безпосередні споживачі. Окрім цього, на загальний попит на послуги впливають ще розвиток нових інформаційно-комунікаційних технологій, а також інші чинники зовнішнього середовища, такі як: брендинг, конкуренція тощо. З огляду на перераховані вище фактори зростання питомої ваги сфери послуг, важливим є виокремлення основних напрямів оцінювання ефективності діяльності підприємства сфери послуг та визначення механізму управління ним.

Як зазначає Н.С. Венгерська, економічний механізм сталого розвитку сфери послуг – це спосіб організації їх розширеного відтворення за допомогою таких форм, методів і важелів, які гарантують якнайповніше задоволення потреб населення країни у відповідних послугах. Він включає два органічно взаємопов'язаних елементів блоку: механізм ринкової самоорганізації відтворення на всіх рівнях та систему державного регулювання та підтримки сталого розвитку [3]. Ключовими завданнями цієї політики повинні бути: стиму-

лювання підприємництва, розширення інноваційної діяльності, освоєння нових сучасних видів послуг, інтенсивне залучення інвестицій, використання факторів постіндустріального розвитку. Необхідно визначити пріоритетні види послуг. При цьому може бути використана система зі шести базових критеріїв, які оптимізують вибір: послуга має стабільний споживчий попит; вона повинна володіти експортним потенціалом; послуги не повинні бути енергомісткими; освоєння послуг не повинно бути капіталомістким; нові послуги мають інтелектуальний характер.

Досліджуючи ринок послуг в Україні, зазначеним вимогам тією чи іншою мірою відповідають такі види послуг: наукові діагностичні й експериментальні послуги; послуги з програмного забезпечення; послуги з інформаційних технологій; послуги зі створення інновацій; послуги вищої та післядипломної освіти; туризм; санаторно-оздоровчі послуги; виставково-презентаційні послуги.

Одночасно з виявленням пріоритетних видів послуг необхідно визначити пріоритетні напрями організаційно-управлінської сервісної політики підприємства сфери послуг. Куценко А.В. вважає, що ефективність управління підприємством сфери послуг значною мірою залежить від поставленого завдання управління та параметрів оперативного реагування на корегування фактичного стану підприємства.

Водночас управління ефективністю діяльності сфери послуг значно відрізняється від будь-якого іншого підприємства, оскільки послугу не можна виміряти кількісно чи якісно в процесі її надання, а лише за результатами її дії на споживача. Саме тому, розглядаючи закон управління ефективністю підприємства, яких передбачає те, що в умовах ринкової та змішаної економічної системи суб'єкт господарювання прагне максимізувати ефективність підприємства (max→E). Віднесення цього закону до групи загальних визначається тим, що він діє у кількох економічних системах і на декількох етапах соціально-економічного розвитку суспільства; потрібно враховувати, що проблемні питання функціонування підприємств сфери послуг вирішуються через тривимірну систему – призму ефективності [6, с. 165]. До неї належать п'ять взаємозалежних точок зору на ефективність: задоволення потреб залучених заінтересованих сторін, внесок заінтересованих сторін, стратегії, процеси, можливості.

Така системність механізму управління ефективністю діяльності підприємства сфери послуг полягає у цілісному баченні процесів прийняття управлінських рішень відносно критеріїв, показників і елементів ефективності. На думку С.С. Шаталіна [3, с. 26], існують такі ознаки цієї системи:

- 1) система повинна складатися з множини елементів, склад яких простежується у різних зрізах;
- 2) елементи системи повинні знаходитися у визначених взаємозв'язках;
- 3) система повинна бути цілісною (взаємозв'язки у своїх переплетеннях роблять систему компактною, й якій все від чогось залежить);
- 4) система повинна мати набір функцій, на що вказує теорія систем;
- 5) функціонування системи повинно бути цілеспрямованим;
- 6) кожна система повинна входити в ієрархію систем і складати підсистему;

7) система повинна мати межі, які дають змогу відрізнити те, що входить до неї, від того, що не входить;

8) системі повинна мати здатність до розвитку і, цим самим, до самозберігання [3, с. 27].

Принципами цілеспрямованості традиційно вважаються принцип поєднання прав, обов'язків та відповідальності; принцип приватної автономії та свободи; принцип ієрархічності та оборотного зв'язку; принцип мотивації; принцип демократизації управління; принцип державної законності; принцип обмеженої цілісності об'єкта та суб'єкта управління [4, 5].

Цілеспрямованість механізму управління ефективністю підприємств сфери послуг втілюється у коректування системних елементів управління ефективністю діяльності сфери послуг залежно від ринкових флуктуацій за умови незмінності основної ідеї управління ефективністю підприємств. Доцільно зазначити, що питання ціноутворення та ринкової вартості підприємств є невід'ємною частиною механізму управління ефективністю діяльності підприємства сфери послуг, а отже, результативність такого механізму варто оцінювати як динаміку його ринкової вартості.

Однак, досліджуючи ефективність діяльності підприємств сфери послуг, доцільно враховувати не лише внутрішні фактори впливу на його вартість, але і зовнішні, зокрема вплив держави на розвиток сфери послуг. При цьому зауважимо, що сфері послуг, як важливому сектору економіки України, не приділяють значну увагу в програмах та стратегіях регіонального розвитку. Так, у Державній стратегії регіонального розвитку України на період до 2015 р. були визначені ключові проблеми розвитку регіонів:

- 1) низька інвестиційна привабливість регіонів та інноваційна активність у них;
- 2) нерозвинена виробнича та соціальна інфраструктура;
- 3) зростання регіональних диспропорцій у сфері соціально-економічного розвитку регіонів;
- 4) слабкі міжрегіональні зв'язки;
- 5) нераціональне використання людського потенціалу [4].

Вирішення комплексу цих проблем передбачалось здійснити на підґрунті виконання чотирьох стратегічних завдань:

- підвищення конкурентоспроможності регіонів та зміцнення їх ресурсного потенціалу;
- розвитку людських ресурсів;
- розвитку міжрегіональної співпраці;
- створення інституційних умов для розвитку регіонів.

Такі пріоритети були визнані домінуючими в більшості регіональних стратегій соціально-економічного розвитку до 2015 р., що були прийняті майже у всіх регіонах України. Водночас, затверджені регіональні стратегії орієнтувались на умови розвитку, притаманні ще докризовому періоду; на зростаючий попит на світових ринках на сировину та напівфабрикати, екстенсивний характер регіонального економічного зростання та витратний підхід до використання ресурсного потенціалу.

Світова фінансово-економічна криза 2008-2009 рр. поставила перед регіонами важливі завдання щодо необхідності внесення коректив у процес стратегічного планування регіональним розвитком та потребує пошуку "точок зростання" на регіональному рівні та дієвих інструментів їх розкриття та стимулювання.

Висновки. Дослідження теоретичних аспектів виміру ефективності діяльності підприємств сфери послуг довели, що на сьогодні в Україні існують невирішені питання як на мікро-, так і на макрорівнях. При цьому вважаємо, що найбільш доцільними методами вирішення цих питань буде впровадження стратегій розвитку сфери послуг на загальнонаціональному рівні, а також застосування механізмів системного оцінювання результативності діяльності підприємства сфери послуг. Це можливо за умови більш ґрунтовного вивчення показників не лише економічного, але і соціального розвитку підприємств сфери послуг та врахування фактора споживчого попиту і розвитку інформаційних технологій, що є вирішальними в процесі функціонування підприємства сфери послуг.

Література

1. Данилишин Б.М. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства : монографія / Б.М. Данилишин, І. Куценко, Я.В. Остафійчук; Рада по вивч. продукт. сил України НАН України. – К. : ЗАТ "Нічлава", 2005. – 327 с.
2. Кастельс М. Інформаційні технології, глобалізація та соціальний розвиток / М. Кастельс // Економіка знань: виклики глобалізації / за ред. А.С. Гальчинського. – К. : Вид-во "Наука", 2004. – 262 с.
3. Корогодова О.О. Концептуальні засади управління ефективністю підприємств сфери послуг / О.О. Корогодова // Вісник Буковинського університету : зб. наук. праць. – Сер.: Економічні науки. – 2012. – Вип. 8. – С. 32-37.
4. Нили Е. Призма ефективності. Карта сбалансированных показателей для измерения успеха в бизнесе и управления им : пер. с англ. / Е. Нили, К. Адамс, М. Кенерли. – Днепропетровск : Изд-во "Баланс-клуб", 2003. – 400 с.
5. Ольве Н.Г. Оценка эффективности деятельности компании. Практическое руководство по использованию сбалансированной системы показателей : пер. с англ. // Н.Г. Ольве, Ж. Рой, М. Ветер. – М. : Изд. дом "Вильямс", 2004. – 304 с.
6. Чирков В.Г. Эффектометрия: популярные очерки / В.Г. Чирков. – К. : Изд-во "Феникс", 2005. – 240 с.
7. Статистичний щорічник України за 2011 рік / за ред. О.Г. Осаулєнка; Держ. служба статистики України. – К. : Вид-во "Август Трейд", 2012. – 560 с.

Ильчук Е.А., Ильчишин А.В. Особенности усовершенствования механизма оценки эффективности деятельности предприятия сферы услуг в современных условиях

Исследованы существующие подходы к оценке эффективности деятельности предприятий сферы услуг. Основной акцент поставлен на системной оценке результативности деятельности предприятий сферы услуг. Исследованы тенденции развития основных показателей сферы услуг во Львовской области за 2001-2011 гг. Предложены направления совершенствования механизма измерения эффективности управления предприятием сферы услуг. При этом, предложенные рекомендации основываются не только на теоретических подходах измерения результативности деятельности предприятия, но и с учетом Стратегии регионального развития Украины на период до 2015 года.

Ключевые слова: хозяйственная деятельность, сфера услуг, оценка результатов деятельности.

Ilchuk O.O., Ilchyshyn A.W. Features of improving the mechanism of evaluation of service enterprises in modern conditions

In the article is investigated the existing approaches to evaluating the effectiveness of the service enterprises. The main focus of the article, the authors put on the system performance evaluation of enterprise services. It is investigated the trends in key indicators of services in the Lviv region for 2001-2011. It is offer the main directions to improve the measuring of the effectiveness management service enterprises. Thus, the proposed recommendations are based not only on theoretical approaches measure the effectiveness of the company, but also with regard to Regional Development Strategy of Ukraine till 2015.

Keywords: economic activities, services, service enterprises, performance measurement.

УДК 658.5:061.5+65.01

Ст. викл. О.О. Ільчук, канд. екон. наук;
студ. І.-М.О. Ткачук – Львівська КА

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕТОДИКИ ОЦІНЮВАННЯ ЕКОНОМІЧНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ТОРГОВЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Розглянуто методи та підходи до оцінювання економічного потенціалу торговельного підприємства. Обґрунтовано суть та особливості економічного потенціалу торговельного підприємства. Запропоновано напрями удосконалення підходів до оцінювання економічного потенціалу торговельного підприємства на основі поєднання методу балів та коефіцієнтів. За результатами проведеного дослідження зроблено висновок про необхідність врахування не лише фінансових показників, але і тих, які характеризують його соціальну ефективність та дають змогу більш об'єктивно оцінити соціально-економічний ефективність.

Ключові слова: економічний потенціал, ефективність, оцінка економічного потенціалу, метод балів, торговельне підприємство.

Вступ. На сучасному етапі розвитку ринкових відносин в Україні, які на мікрорівні характеризуються нестабільністю цілей, напрямів діяльності та визначення пріоритетів розвитку підприємства, що, водночас, обумовлено неврівноваженими попитом та пропозицією, непередбаченими змінами у конкурентному середовищі та факторами, що на нього впливають, особливої актуальності набувають питання формування, розвитку, оцінювання та оптимального управління поточними та перспективними можливостями підприємства, тобто його економічним потенціалом.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання економічної сутності поняття "економічний потенціал", його формування, оцінювання та управління розглядалися у працях досліджено вчених таких, як В. Авдєєнко, В. Архипова, О. Амоша, О. Ареф'єва, О. Балацький, В. Вишневецький, В. Герасимчук, Е. Горбунов, І. Джаїн, Ю. Дінець, Ю. Дорошенко, А. Жулавський, А. Задоя, В. Захарченко, В. Зубков, Е. Іванова, П. Ігнатівський, С. Лосєв, І. Лукінов, М. Максимов, Л. Мірошник, В. Москаленко, Б. Мочалов, А. Онищенко, Б. Пасхавер, П. Перерва, Б. Плишевський, А. Проскуряков, А. Самуєв, М. Сліжис, А. Тодосійчук, В. Фальцман, Е. Фігурнов, С. Хейнман, А. Цигичко, Д. Черніков, Д. Шевченко та закордонних економістів таких, як С. Бах, Р. Каплан, Д. Нортон, Л. Ліндлар, В. Шермет.

Виклад основного матеріалу. Із розвитком ринкових відносин і водночас еволюцією поглядів і суджень науковців щодо впливу змін ринкового середовища, що характеризуються непередбачуваністю тенденцій розвитку національної економіки, головне питання теорії і практики полягає у з'ясуванні сутності утримання успішної діяльності підприємств. Разом з тим, зазначимо, що під успішною діяльністю підприємства розуміють поняття економічного потенціалу підприємства, як неоднозначно трактують вчені-економісти.

В етимологічному значенні термін "потенціал" латинського походження – від *potentia*, що означає сила або міць. Відповідно до визначення Великого економічного словника, потенціал як економічна категорія становить наявні можливості, ресурси, запаси, засоби, що можуть бути використані для досягнення, здійснення будь-чого. Продовжуючи вивчення сучасної економічної думки щодо трактування категорії "потенціал", зазначимо, що на цей час продовжують розвиватись і інші взаємодоповнювальні теорії щодо формування найбільш вичерпного поняття потенціалу.

Розвиток економічної думки щодо застосування поняття потенціал призвів до виокремлення такого специфічного поняття, як економічний потенціал. Огляд публікацій з дослідження сутності поняття "економічний потенціал" привів до висновку, що поняття "економічний потенціал підприємства" сучасна економічна наука трактує теж неоднозначно. На думку більшості дослідників, економічний потенціал є узагальнюючим показником. Величина економічного потенціалу підприємства визначається масштабом, ступенем досконалості і структурою продуктивних сил.

Враховуючи викладене, зауважимо, що головною особливістю економічного потенціалу підприємства є, на нашу думку, зменшення ролі його ресурсної частини та збільшення значення організаційно-економічних властивостей. У зв'язку з цим змінюються і підходи до його оцінювання, оскільки визначальним фактором формування економічного потенціалу підприємства в умовах сьогодення є споживчий попит, якому притаманні властивості динамічності та нестабільності, що ускладнює можливості його вимірювання.

Грунтуючись на якісних характеристиках економічного потенціалу торговельного підприємства, зазначених вище, та виходячи з аналізу досліджень цього поняття, що наведені у фаховій літературі, вважатимемо, що його загальна модель визначається: обсягом та якістю наявних у нього ресурсів: трудових, матеріальних, інформаційних та нематеріальних; компетенціями управлінського персоналу; фінансовими можливостями; споживчою привабливістю для потенційних клієнтів [2, с. 352].

Одним із найважливіших етапів управління економічним потенціалом, на нашу думку, є оцінка елементів економічного потенціалу торговельного підприємства. Найбільш поширеними методами оцінювання економічного потенціалу підприємства в літературі є методи вартісного оцінювання земельно-майнового комплексу підприємства та окремих його компонентів, що можуть бути використаними для оцінювання відповідних можливостей підприємства, зокрема: