

Висновки з проведеного дослідження. Викладене вище дозволяє зробити висновок про те, що процес створення та розвитку потенціалу підприємства досліджується з метою розробки та обґрунтування плану-прогнозу розвитку суб'єкта господарювання, порівняння рівня розвитку однопрофільних підприємств, аналізу витрат живої та уречевленої праці, визначення напрямку раціонального використання капітальних вкладень, обґрунтування рівня цін на всі види продукції, що випускається. Його структурна модель формування та розвитку свідчить про те, що потенціал будь-якого рівня виникає як результат взаємодії ресурсів і компетенцій, що його забезпечують. Підвищення конкурентоспроможності підприємств, подолання негативних явищ в економічному розвитку, спричинених поглибленням політичної та соціальної кризи в Україні, неможливо здійснити без оцінки реальних можливостей, тобто їхнього потенціалу.

Список використаних джерел:

1. Баранівська Х. С. Функціональний підхід до управління економічною стійкістю підприємств / Х. С. Баранівська, Є. С. Барвінська, Р. В. Фещур // Науковий вісник НЛТУ України: Збірник науково-технічних праць. – Львів: РВВ НЛТУ України, 2009. – Вип. 19.7. – С. 140–150.
2. Гавва В. Н. Потенціал підприємства: формування та оцінювання : навч. посіб./ В. Н. Гавва, Е. А. Божко. – К.: ЦНЛ, 2004. – 224 с.
3. Галушко В. Б. Механізм забезпечення стратегічної стійкості підприємства: його складові, ознаки та принципи функціонування / В. Б. Галушко // Формування ринкової економіки: зб. наук. праць. – Вип. 21. – К.: КНЕУ, 2009. – С.57–67.
4. Інвестиційно-інноваційні чинники формування розвитку й управління конкурентоспроможним потенціалом підприємства: монографія / Д. В. Солоха, В. В. Морева, С. О. Чирков, В. Я. Козлова, О. В. Белякова. – Донецьк: СПД Куприянов В. С., 2010. – 400 с.
5. Касьянова Н. В. Управління розвитком підприємства на основі кумулятивного підходу: концепція, моделі та методи: монографія / Н. В. Касьянова. – Донецьк: НАН України, Ін-т економіки пром-сті. СПД Куприянов В. С., 2011. – 374 с.
6. Касьянова Н. В. Потенціал підприємства: формування та використання: підручник / Н. В. Касьянова, Д. В. Солоха, В. В. Морева, О. В. Белякова. – Донецьк.: Цифрова типографія, 2012. – 257 с.
7. Корінько М. Д. Організаційно-економічний механізм диверсифікації діяльності суб'єктів господарювання / М. Д. Корінько // Актуальні проблеми економіки. – 2008. – №6. – С.134–146
8. Краснокутська Н. С. Потенціал підприємства: формування та оцінка: навч. посіб. / Н. С. Краснокутська. – К.: ЦНЛ, 2005. – 352 с.
9. Репіна І. М. Підприємницький потенціал: методологія оцінки та управління / І. М. Репіна // Вісник Української Академії державного управління при Президентові України. – 2005. – №2. – С.262–271.
10. Формирование стратегии реализации потенциала предприятия: монография / В. М. Гончаров, Н. В. Касьянова, Д. В. Солоха и др. – Донецк: СПД Куприянов В. С., 2008. – 304 с.

УДК 658:330.33.01 **Ю.О. Терлецька, к.е.н., В.В. Іванюк, В.Р. Литвинюк,**
Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича,
м. Чернівці

**ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ ЯКОСТІ
ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙ**

Анотація

У статті досліджено проблеми оцінки рівня організаційних комунікацій, узагальнено методи оцінювання ефективності та якості організаційних комунікацій у вимірі підсистем менеджменту, а саме організаційної, інформаційної, соціально-психологічної складових технології комунікацій.

Проведена діагностика якості організаційних комунікацій з позицій економічної та стратегічної ефективності. Обґрунтовано критерії вимірювання результативності комунікаційної діяльності державних службовців. Запропоновано використання комплексного підходу до визначення якості комунікацій. Обґрунтовано застосування комунікаційного моніторингу як інструменту управління, змістом якого є систематичне спостереження та аналіз динаміки розвитку організаційних комунікацій.

Ключові слова: комунікації, інформаційний обмін, функціонування комунікацій, критерії результативності, якість комунікацій.

Ю.О. Терлецкая, к.э.н., В.В. Иванюк, В.Р. Литвинюк

Черновицкий национальный университет им. Ю. Федьковича, г. Черновцы

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Аннотация

В статье исследованы проблемы оценки уровня организационных коммуникаций, обобщены методы оценки эффективности и качества организационных коммуникаций в измерении подсистем менеджмента, а именно организационной, информационной, социально-психологической составляющих технологии коммуникации. Проведена диагностика качества организационных коммуникаций с позиций экономической и стратегической эффективности. Обоснованы критерии измерения результативности коммуникационной деятельности государственных служащих. Предложено использование комплексного подхода к определению качества коммуникаций. Обосновано применение коммуникационного мониторинга как инструмента управления, содержание которого предполагает систематическое наблюдение и анализ динамики развития организационных коммуникаций.

Ключевые слова: коммуникации, информационный обмен, функционирование коммуникаций, критерии результативности, качество коммуникаций.

Yuliia O. Terletska, Candidate of Economics,

Vira V. Ivanyuk, Volodymyr R. Lytvynyuk,

Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi

THEORETICAL APPROACHES TO THE ASSESSMENT OF QUALITY OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATIONS

Annotation

In article a problem of an assessment of level of organizational communications was probed, valuation methods of efficiency and quality of organizational communications in measurement of subsystems of management were generalized, namely, organizational, informational, social and psychological components of communication technology. Diagnostics of quality of organizational communications from line items of economic and strategic efficiency was carried out. Criteria of measurement of productivity of communication activities of public servants were substantiated. Use of a comprehensive approach to determination of quality of communications was offered. Application of communication monitoring as instrument of the control, which contents is systematic observation and the analysis of dynamics of development of organizational communications, was substantiated.

Keywords: communications, information exchange, functioning of communications, criteria of productivity, quality of communications.

Постановка проблеми. У сучасних умовах клієнторієнтованого характеру діяльності організацій усе більшого значення набуває реалізація цілей усіх суб'єктів комунікацій, по-новому оцінюється роль комунікаційних

процесів в організації, у тому числі й на внутрішньо-організаційному рівні. Водночас саме комунікації є однією з найбільш дискусійних проблем у сфері управління, стосовно яких чіткості та якості розуміння досі не досягнуто. Адже комунікація, ставши відносно самостійним видом діяльності, в Україні не знайшла належної оцінки. Окрім реклами, жоден вид комунікації дотепер не розглядається як чинник економічного розвитку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед вітчизняних вчених урахуванню особливостей оцінювання ефективності та якості комунікацій присвячені дослідження таких науковців, як Т. О. Примак, Т. І. Лук'янець, Г. Г. Почепцова, Ю. С. Апчел, Ю. А. Зуляр. Проблеми формування оптимальних моделей комунікацій та методик їхнього оцінювання висвітлені у працях зарубіжних вчених, до яких належать Н. Вінер, К. Шеннон, В. Вівер, Т. Ньюкомб, О. Хольсті, В. Плетт, У. Юрі, А. Тітов, А. Ліберов, А. Алексєєв. Інформаційна та технологічна складові комунікацій відображені у дослідженнях О. О. Шубіна, І. В. Сіменка, О. В. Єлетенка, Н. О. Шпака.

Аргументування актуальності. Основною умовою перетворення комунікацій у самостійний інструмент управління організацією та застосування до них повноцінного управлінського циклу стала розробка методики вимірювання якості комунікаційних процесів, адаптованої до потреб вітчизняних підприємств. Одержання інформації про те, наскільки успішно здійснюються комунікації та чи існують резерви підвищення їхньої ефективності, є вкрай важливим з наступних причин:

- рівень розвитку організаційних комунікацій впливає як на якість рішень, що ухвалюються, так і на рівень виконання, а також на можливості організації успішно взаємодіяти із зовнішнім оточенням;
- досі керівниками вітчизняних організацій недооцінювалось значення комунікацій для успішної діяльності;
- потрібні критерії оцінки результатів заходів щодо удосконалення організаційних комунікацій.

Виклад основного матеріалу. Основним призначенням системи комунікацій в організації є встановлення необхідного і достатнього інформаційного обміну між структурними елементами самої організації та із зовнішнім середовищем при задовільній швидкості обміну, мінімальних втратах та спотвореннях повідомлень, а також необхідного рівня захисту конфіденційних даних.

Однак на практиці ці взаємозв'язки в організації не завжди є ефективними внаслідок:

- великого обсягу інформації, яка циркулює у зовнішньому та внутрішньому середовищах організації, серед якої важко відокремити релевантну її частину від тієї, що заважає ухвалювати управлінські рішення;

- неефективної організації комунікаційних каналів, від яких залежить встановлення взаємозв'язків між різними фрагментами інформації й забезпечення єдності всієї системи обміну знаннями;

- порушення балансу між вертикальними й горизонтальними комунікаціями за рахунок відсутності зворотного зв'язку;

- формування комунікаційних потоків та управління ними в умовах невизначеності.

Зазначені проблеми потребують оцінки рівня організаційних комунікацій. У зв'язку з обмеженістю теоретичних і практичних наукових досліджень у цьому напрямку слід підкреслити актуальність розробки методики оцінки організаційних комунікацій.

Дослідження теоретиків та практиків у сфері застосування комунікацій у менеджменті утворили самостійну гілку, названу комунікаційним менеджментом. Це зайвий раз доводить важливість використання оптимального виду комунікацій в організації для її успішного функціонування.

Існуючі методики оцінки ефективності комунікацій носять розрізнений характер, не дозволяючи сформуванню чіткого уявлення про стан та потенціал комунікативної діяльності організації. При цьому у більшості випадків мова йде або про зовнішні маркетингові комунікації, або про окремі напрямки внутрішніх комунікаційних процесів. Відповідно, організація не може бути впевненою в обґрунтованості та надійності отриманих результатів за відсутності комплексного показника оцінювання, що враховує основні напрямки складових комунікаційної політики.

Як об'єкти оцінювання у сфері управління комунікаціями організації розглянемо підсистеми менеджменту – організаційну, інформаційну, соціально-психологічну складову комунікацій та технології (табл.1).

Функціонально та стратегічно раціонально побудована комунікація вигідна економічно, оскільки дозволяє одержати потрібні результати за рахунок меншого обсягу фінансових та інтелектуальних ресурсів.

Якщо використати соціальний та організаційний підходи до оцінки організаційних комунікацій, то останню можна здійснити за наступними критеріями:

- структурою комунікаційного простору (цілісністю комунікаційної системи, розподілом та швидкістю проходження інформації по ієрархічних рівнях, можливістю контролю комунікаційних потоків);

- комунікаційним синергізмом (взаємозв'язком комунікаційних процесів, узгодженістю рішень, наявністю комунікаційного клімату, координацією зовнішньої та внутрішньої комунікаційної стратегії);

- якістю комунікацій, тобто повнотою й достовірністю переданої інформації;

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

- комунікаційними потребами організації (мірою задоволення інформаційних та комунікаційних потреб, ступенем інформованості співробітників про стан організації в цілому, достатністю інформації для реалізації відповідних функцій);
- комунікаційним забезпеченням;
- комунікативною культурою (наявністю комунікаційних стандартів та регламенту, рівнем комунікативної компетентності співробітників);
- наявністю зворотного зв'язку.

Таблиця 1

Оцінювання ефективності комунікаційних процесів в організації

Об'єкт	Предмет	Завдання
Організаційна підсистема	<ul style="list-style-type: none">- управлінські технології;- організаційна структура управління;- персонал	<ul style="list-style-type: none">- попередня оцінка управлінських рішень на етапі їх розроблення;- проміжна оцінка виконання прийнятих управлінських рішень;- оцінювання досягнутих результатів;- визначення ефективності роботи персоналу;- виявлення фактичного рівня компетентності працівників;- виявлення потреб у підвищенні кваліфікації.
Інформаційна підсистема	<ul style="list-style-type: none">- канали зв'язку;- мережі	<ul style="list-style-type: none">- аналіз наявності зворотного зв'язку;- аналіз наявності комунікативних розривів;- визначення надійності інформації;- оцінка достатності інформації;- визначення тривалості комунікаційних зв'язків.
Технології	<ul style="list-style-type: none">- програмне забезпечення;- апаратне забезпечення;- система обробки інформації	<ul style="list-style-type: none">- аналіз достатності необхідних технологій;- визначення завантаженості програмного забезпечення;- визначення рівня інформаційної безпеки;- аналіз завантаженості користувачів технічними засобами.
Соціально-психологічна підсистема	<ul style="list-style-type: none">- соціальна взаємодія;- ролі в системі управління;- психологічні особливості	<ul style="list-style-type: none">- аналіз соціальної адаптивності персоналу;- визначення психологічного портрету працівників;- отримання інформації про соціально-психологічний клімат у колективі;- аналіз рівнів взаємодії працівників;- оцінювання ступеня відданості, вмотивованості працівників.

Проведений аналіз свідчить про те, що найдоцільніше використовувати комплексний підхід до визначення якості комунікацій в організації. Цей метод дає змогу оцінити одночасно декілька різних ефектів, а саме – економічний, соціальний, інноваційний, управлінський, координаційний.

Інтерпретація результатів дає можливість оцінити нагальні комунікаційні проблеми організації та їх відповідність потребам і цілям організації. На підставі проведеної діагностики організаційних комунікацій можна зробити висновок про якість комунікаційної системи організації з позицій економічної й стратегічної ефективності.

Оцінка економічної ефективності визначає співвідношення між корисним результатом та витратами, пов'язаними з розвитком організаційних комунікацій. Вона містить у собі оцінку витрат на керування комунікаціями й реалізацію комунікаційних заходів, розрахунок фактичної й нормативної ефективності комунікаційних заходів.

Оцінка стратегічної ефективності полягає у визначенні питомої ваги реалізації комунікаційної стратегії на основі порівняння винесених у план і фактично досягнутих результатів, визначенні відсотка досягнення цілей організації в результаті виконання стратегічного плану розвитку організаційних комунікацій на основі порівняння очікуваного й фактичного впливу на мету організації.

Проаналізувавши існуючі підходи до формування комунікацій в організації з позицій системності управлінської діяльності, якісного та кількісного оцінювання інформації як об'єкта комунікацій, необхідності та доцільності процесів централізації та децентралізації управління, доцільно використовувати наступну сукупність показників для оцінювання системи комунікаційного менеджменту організації з метою удосконалення та розбудови, яка включає наступні коефіцієнти:

- коефіцієнт динамічності комунікацій, який характеризує можливість своєчасного отримання управлінцями необхідної обробленої інформації при ухваленні якісних управлінських рішень;

- коефіцієнт структурної надійності комунікацій, що характеризує властивість комунікаційної системи, як складової багатьох елементів, а також забезпечує даними та запобігає дублюванню і надмірності інформації;

- коефіцієнт економічної ефективності системи комунікацій, що характеризує покращення/погіршення економічних результатів функціонування об'єкта внаслідок використання системи комунікацій;

- ступінь відносної деталізації інформації, який визначає питому вагу інформації, що надається *i*-тому підрозділу, у загальному обсязі інформації, що надходить до усіх структурних підрозділів організації.

Не менш актуальною вказана проблема є і для системи державного управління, оскільки саме тут чітко прослідковується домінування двох підходів до комунікацій та інформації: в аспекті внутрішньо-організаційних комунікацій (зв'язки між структурними елементами прийняття рішень) та зовнішніх комунікацій (інформування про свою внутрішню діяльність).

Слід зазначити, що сама проблема виокремлення критеріїв вимірювання результативності будь-якої діяльності є завжди актуальною, оскільки постійно необхідно визначати складові (показники), які відображають різні виміри однієї і тієї самої змінної, при цьому одна змінна має бути зваженою за допомогою іншої. Саме для визначення результативності комунікаційної

діяльності державного службовця важко вирішуваним є завдання виведення коефіцієнта зв'язків, який позначає ступінь можливості визначення показників однієї змінної для будь-якого випадку, ґрунтуючись на значенні іншої. Це стосується також визначення ефекту взаємодії, тобто необхідності визначення тих змінних, які можуть посилити та доповнити ефект впливу інших.

Спроба визначення критеріїв ґрунтується на тому, що загальну професійну діяльність державного службовця регламентують державні нормативно-законодавчі акти. Крім системності, визначаючи критерії діяльності в органах державної влади, варто зважати на те, що сама комунікативна діяльність є як окремим видом діяльності, так і видом діяльності, що обслуговує основну як засіб. Можна вважати, що комунікативна діяльність державного службовця має лінійну структуру і співвідноситься з менеджментом, необхідним для самозбереження організації. Саме тому вимірювання її ефективності є складним, але вкрай необхідним завданням.

У процесі оцінки комунікацій в органах влади необхідно враховувати унікальну сукупність взаємозалежних робіт, які мають певні відмінності, зокрема, обмеженість у часі; чіткі цілі, які мають бути досягнуті з одночасним виконанням низки вимог (технічних, економічних, фінансових, соціальних, організаційних тощо); внутрішні та зовнішні взаємозв'язки операцій, завдань і ресурсів; конкретні терміни початку і закінчення проекту; обмежені ресурси; певний ступінь специфіки діяльності та умов реалізації такої діяльності; неминучість різного роду конфліктів тощо.

Висновки з проведеного дослідження. Викладене вище дає підстави стверджувати про те, що у межах системи управління необхідно обирати такі методи вдосконалення комунікацій, які відповідатимуть культурі організації, її технічному потенціалу, ступеню важливості завдань на певному етапі розвитку. Постійна модифікація комунікативних зв'язків необхідна для зміцнення взаєморозуміння між працівниками організації і формування її позитивного іміджу в навколишньому середовищі. Оцінка організаційних комунікацій повинна носити регулярний характер, що дозволить виокремити комунікаційний моніторинг як інструмент управління, змістом якого є систематичне спостереження та аналіз динаміки розвитку організаційних комунікацій. Моніторинг комунікаційних процесів сприяє накопиченню практичного досвіду в управлінні комунікаціями та підвищенню точності прогнозування наслідків управлінських рішень.

Список використаних джерел:

1. Боднар А. В. Аналіз основних теоретичних підходів до оцінки якості організаційних комунікацій / А. В. Боднар, Т. В. Боднар // Вісник Донецького національного університету. Серія: Економіка й право. – 2011. – Вип. 9, ч.2. – С. 56–59.
2. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади / За заг. ред. Н. К. Дніпренко. – К.: ТОВ «Вістка», 2008. – 164 с.

3. Морозова Н. А. Керування комунікаціями в організації / Н. А. Морозова // Вісник ВГУ. Серія: Економіка й керування. – 2010. – №2. – С. 173-180.
4. Наумік К. Г. Комунікаційні мережі як інструмент ефективного управління/ К. Г. Наумік, Шафер Н. М. // Збірник наукових статей Харківського національного економічного університету. – 2011. – №10(107). – С.180-182.
5. Сурмін Ю. Тенденції розвитку державного управління / Ю. Сурмін // Вісник НАДУ. – 2007. – № 1. – С. 5-14.
6. Суровцева Е. С. Комплексна методика виміру організаційних комунікацій / Е. С. Суровцева // Науковий журнал КубГАУ. – 2007. – №33(9). – С. 32-35.
7. Поцілуєв Д. В. Внутрішньокорпоративні комунікації як інструмент ефективного управління знаннями / Д. В. Поцілуєв // Вестник Института экономики РАН. – М.; 2008. – № 3. – С. 344-354.
8. Шестоपालов К. Р. Проблеми формування комунікацій в сучасній організації / Шестоपालов К. Р. // Управління персоналом. – 2006. – № 7. – С. 12-14.
9. Шпак Н. О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств: монографія / Н. О. Шпак. – Львів: Львівська політехніка, 2011. – 328 с.
10. Шубін О. О. Аналітична оцінка якості організаційних комунікацій / О. О. Шубін, І. В. Сименко // Актуальні проблеми економіки. – 2010. – №1(103). – С. 175-184.

УДК 33:339.16

Ж.С. Труфіна, к.е.н., М.І. Уграк,
Чернівецький торговельно-економічний інститут КНТЕУ,
м. Чернівці

ОСНОВНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ В УКРАЇНІ

Анотація

Досліджуються основні теоретичні аспекти розвитку роздрібною торгівлі в Україні та напрями підвищення ефективності діяльності внутрішньої торгівлі в Україні. Розглянуто динаміку обсягів роздрібного товарообороту роздрібних підприємств протягом 2003-2012 років, а також динаміку кількості підприємств роздрібною торгівлі за даний період, зроблено висновки, вказано основні причини такого скорочення.

У зв'язку з цим, для розв'язання проблем розвитку роздрібною мережі в Україні запропоновано напрями підвищення ефективності діяльності внутрішньої торгівлі в Україні, а також заходи щодо покращення стану роздрібною торгівлі в Україні.

Ключові слова: роздрібна торгівля, товарооборот, торговельні підприємства, роздрібна мережа, динаміка, програма розвитку, напрями підвищення.

Ж.С. Труфина, к.э.н., М.И. Уграк,

Черновицкий торгово-экономический институт КНТЕУ, г. Черновцы

ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ В УКРАИНЕ

Аннотация

Исследуются основные теоретические аспекты развития розничной торговли в Украине и направления повышения эффективности деятельности внутренней торговли в Украине. Рассмотрена динамика объемов розничного товарооборота розничных предприятий на протяжении 2003-2012 годов, а также динамику количества предприятий розничной торговли за данный период, сделаны выводы, указаны основные причины такого сокращения.

В связи с чем, для решения проблемы развития розничной сети в Украине предложены направления повышения эффективности деятельности внутренней торговли в Украине, а также предложения улучшения состояния розничной торговли в Украине.

Ключевые слова: розничная торговля, товарооборот, торговые предприятия, розничная сеть, динамика, программа развития, направления повышения.