

УДК 338.46

І. А. Ігнат'єва,

д. е. н., професор, завідувач кафедри менеджменту сфери послуг,
Київський національний університет технологій та дизайну

О. Г. Кузьмич,

аспірант кафедри менеджменту сфери послуг, Київський
національний університет технологій та дизайну

МОНІТОРИНГ ЯК ІНФОРМАЦІЙНА ОСНОВА ДЛЯ ФОРМУВАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ ЩОДО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ПОБУТОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Структура галузей побутового обслуговування перетерпіла значні зміни. Істотно розширився асортимент послуг, розвиваються нові технології роботи із клієнтами. Структура потреб населення, факторів, що формують попит на послуги, також якісно змінилися. Все це вимагає наукового аналізу та запровадження аналітично-інформаційних систем, на основі яких формується процес управління розвитком ринку побутових послуг.

The structure of industries of domestic consumer services suffered considerable changes. The assortment of services broadened substantially, new technologies of work develop with clients. Pattern of requirements of population, factors which form demand on services, also changed high-quality. All of it requires a scientific analysis and introduction analytically informative systems which the process of management market of domestic services development is formed on the basis of.

ВСТУП

Активізація процесів реформування економічних структур висунула на одне з перших місць проблему організації ефективного управління в умовах ринкової економіки. Його основу повинна становити достовірна й своєчасна інформація про процеси, що відбуваються у різних сферах життєдіяльності суспільства з позицій комплексної оцінки результатів соціально-економічного розвитку й формування регулюючих впливів, спрямованих на підтримку позитивних і ослаблення негативних тенденцій розвитку. Сьогодні досить широко застосовуються системи інформаційної підтримки, ядром яких служать дані державної статистики. Такі дані багаті в чому налаштовані на дореформу економіку, і таким чином неспроможні забезпечувати інформацією підприємців та органи місцевої влади у питаннях оцінки нових процесів, що відбува-

ються в суспільстві. Крім того, система статистики, яка існує сьогодні, орієнтована на макроекономічні показники. Цього явно недостатньо для прийняття рішень на мікрорівнях управління в умовах мінливої, кризової економічної ситуації. Сьогодні наявно гостре протиріччя між інформаційними потребами органів управління й чинною системою інформаційної підтримки. Якщо не організувати систему інформаційно-аналітичної підтримки процедур прийняття рішень менеджментом підприємницьких структур, то це може привести до повної втрати керованості. Крім того, проведені дослідження ринку побутових послуг у великих містах України та місті Києві дають можливість зробити висновок про відсутність проведення моніторингу ринку побутових послуг. Вивчення програми розвитку міст України та організаційної структури місцевих органів влади підтверджують: на сьо-

годні ні керівні органи місцевої влади, ні тим більше підприємці, що працюють у сфері послуг не володіють інформацією про розвиток сфери побутових послуг у регіоні [1—3]. На сьогоднішній день районні ради м. Києва детально інформують лише про великі промислові підприємства, що розташовані в районі, соціальні, культурні, освітянські послуги, туристичні, тощо. Інформація про розташування та підприємства, що надають побутові послуги, відсутня. Таким чином, в Україні відбувається хаотичний розвиток побутової інфраструктури.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Основою системи інформаційно-аналітичної підтримки процедур прийняття рішень на регіональному рівні може бути система регіонального соціально-економічного моніторингу, на основі даних якої можна приймати науково обгрунтовані рішення по широкому колу питань економічного й соціального розвитку. Вона будується на основі окремих підсистем і може бути поширена на мікрорівні управління. На мікрорівні аналогічна система повинна мати більш просту структуру, здатну працювати при реалізації тільки окремих блоків з можливістю поступового ускладнення й розширення. Однієї з її функцій стане передача узагальненої інформації на верхній (місцевий, регіональний) рівень управління.

Мета місцевого самоврядування спрямована на забезпечення соціальних нормативів, однак більша частина послуг, обумовлених цими нормативами, розподіляється через суспільний сектор (на даному рівні розвитку), і не може забезпечити свій розвиток самостійно без бюджетного фінансування. Найбільш ефективна для бюджету соціально-побутова інфраструктура — це елемент, що забезпечує необхідні соціальні стандарти та приносить дохід до місцевих бюджетів. Побутові послуги, внаслідок своєї специфіки, локалізуються й спеціалізуються на задоволенні соціально-побутових потреб населення регіонального утворення. Вони дають можливість концентрувати в місцевих бюджетах певну частину коштів, що йдуть на відтворення всієї соціальної інфраструктури. Отже, найбільше доцільно почати відтворення моніторингу на регіональному рівні ринку побутових послуг з метою забезпечення влади інформаційно-аналітичною підтримкою для підготовки та прийняття управлінських рішень.

Моніторинг дозволить виявити резерви розвитку окремого регіону й сформувати оптимальні управлінські рішення з максимальним економічним ефектом. Можлива оптимізація бюджетних ресурсів місцевого утворення за допомогою антикризової автоматизованої системи оп-

тимізації бюджетних ресурсів, розробленої для регіону [4], що може бути адаптована й для муніципалітету. Які критерії можуть бути обрані: економія бюджетних видатків і збільшення надходження коштів у бюджет, ріст продуктивності праці й доходів господарюючих суб'єктів, та населення, запобігання фінансово-економічних криз у регіоні, ріст зайнятості населення, ріст якості життя населення, ріст якості соціальної інфраструктури, запобігання соціальних криз і т. д.

Однак, проведення розрахунків по кожному із критеріїв містить у собі: визначення обсягу інвестицій, формування складу об'єктів інвестування (перелік господарських об'єктів на території регіону), надання кількісних даних по варіантах очікуваних доходів бюджету від інвестування, а також кількісних даних по показниках, що характеризують обрані соціальні критерії. Треба відзначити, що відсутність великої кількості об'єктивних вихідних даних не дозволяє в цей момент проводити розрахунки по таких складних економічних моделях.

Проведені дослідження дають можливість стверджувати, що відтворення моніторингу доцільно починати з ринку побутових послуг, тому надалі є сенс розглядати регіональний моніторинг ринку побутових послуг як самостійну систему, що відповідає усім принципам системного підходу.

Під регіональним моніторингом ринку побутових послуг пропонується розуміти організацію постійної системи спостережень, оцінки й прогнозу економічної кон'юнктури ринку цих послуг, що складається на територіальній ділянці в умовах конкуренції. Такий моніторинг дозволить на першому етапі вивчити сучасний стан ринку та якісно оцінити невідповідності попиту та пропозиції, сформувавши пропозиції по їхньому усуненню, а далі накопичувати дані по зміні цього стану й виявляти результати зроблених дій по регулюванню ринку. На основі аналізу зібраної інформації з'явиться можливість виявити закономірності, побудувати модель прогнозування кон'юнктури ринку побутових послуг і оцінити кількісно результати тієї або іншої зміни, що дозволить оптимізувати вибір рішення по реалізації того або іншого регулюючого впливу.

Організація моніторингу передбачає вирішення конкретних ситуаційних завдань на основі даних з постійних, конкретних джерел інформації із заздалегідь погодженого, переліку показників, що тлумачаться однозначно.

Завданнями моніторингу ринку побутових послуг є:

— організація спостереження, одержання достовірної й об'єктивної інформації про стан і зміну кон'юнктури ринку побутових послуг, а та-

кож про рівень життя населення й задоволеності громадян якістю обслуговування різними видами послуг;

— оцінка й системний аналіз інформації, отримана в результаті моніторингу, виявлення причин, що викликають той або інший характер протікання процесів, які підлягають спостереженню;

— забезпечення у встановленому порядку отриманої при здійсненні моніторингу інформацією органів управління, підприємств, установ і організацій, незалежно від їхньої підпорядкованості й форм власності;

— розробка прогнозів розвитку ринку побутових послуг у конкретному регіоні;

— підготовка рекомендацій, спрямованих на подолання негативних процесів і підтримку позитивних тенденцій, доведення цієї інформації до відповідних органів управління.

Інформаційна система управління повинна будуватися на принципах системності, цілеспрямованості, своєчасності й вірогідності.

Системність, тобто системний підхід до організації моніторингу означає, що він повинен ділитися на окремі підсистеми, які можуть працювати як у комплексі, так і незалежно один від одного. Це дозволить поступово розширювати можливість його використання. Системний підхід орієнтує також на принцип комплексності, забезпечення якого вимагає дотримання ряду вимог:

— моніторинг окремих напрямів розвитку повинен здійснюватися у взаємозв'язку з іншими напрямками;

— не слід обмежуватися тільки збором фактичної інформації, необхідно вирішувати сукупність завдань моніторингу по кожному з напрямів (спостереження за ходом досліджуваного процесу, аналіз, розробка рекомендацій, спрямованих на поліпшення тенденцій досліджуваного процесу, виявлення й аналіз результатів реалізації прийнятих регулюючих впливів);

— періодичність спостереження за обраними об'єктами й аналізу змін, що відбуваються, стабільність і порівнянність застосовуваних показників моніторингу в часі;

— поступовий розвиток системи моніторингу (розширення кількості показників-індикаторів, на основі яких можливо здійснювати дослідження, удосконалювання методичного інструментарію).

Принцип цілеспрямованості припускає, що вся система моніторингу будуватиметься для вирішення конкретних управлінських завдань, а отже, не можна займатися збором і обробкою інформації "про всякий випадок". Це дозволить створити економічно ефективну систему, зменшить надходження надлишкової інформації, на збір і аналіз якої буде безрезультатно витрачено кошти та час.

Зрозуміло, що необхідним є

дотримання вимог, які пред'являються до інформації: своєчасність, вірогідність, повнота, репрезентативність.

Функціонування моніторингу повинно здійснюватися на відповідній правовій основі. Мова може йти про спеціальне положення, у якому регламентуються: правові механізми взаємодії інформаційного фонду моніторингу з органами управління, установами, організаціями, уповноваженими на ведення даного моніторингу, користувачами інформації — організаціями й приватними особами. З одного боку, повинні бути передбачені правові форми захисту інформації, гарантії інформаційної безпеки (інакше збір об'єктивної інформації буде практично неможливий). З іншого боку — необхідно передбачити можливість комерційного використання отриманої інформації, тому що інформаційний фонд буде включати масу різноманітних даних, які можуть бути корисні для різних суб'єктів господарювання (зокрема, розробникам бізнес-планів або організаціям, що перевіряють якість цих бізнес-планів для вирішення питань їхнього фінансування).

На рис. 1 відображена послідовність дій по формуванню системи моніторингу регіонального ринку побутових послуг. Аналогом такої системи моніторингу є типова інформаційна система, метою якої є аналіз і регулювання якого-небудь економічного процесу.

Перш ніж почати безпосередньо будувати систему моніторингу, необхідно провести підготовчу організаційну роботу, що включає наступні заходи:

— затвердження глобальних та оперативних цілей моніторингу;

— визначення форми отриманих результатів і можливих напрямів їх використання;

— вибір методів реалізації цілей дослідження;

— розробка плану-графіка організації моніторингу;

— визначення складу й завдань персоналу, що беруть участь у дослідженнях;

— організація адміністративного контролю за процесом;

— визначення бюджету з розбивкою по статтях видатків, при необхідності з розбивкою в часі;

— підготовка форми й затвердження остаточного документа — звіту або пояснювальної записки.

Питання стану й зміни ринку побутових послуг становлять значний інтерес як з погляду розвитку підприємств побутових послуг, так і з погляду вивчення якості життя населення різних регіональних утворень.

Вивчення ринку побутових послуг доцільно проводити шляхом оцінки його кон'юнктури. Основними завданнями по вивченню кон'юнктури ринку в регіоні є наступні зав-



Рис. 1. Алгоритм формування моніторингу ринку побутових послуг

данья:

- 1) оцінка територіальної структури підприємств сфери побутового обслуговування;
- 2) виявлення обсягу й структури попиту;
- 3) оцінка якості надаваних послуг;
- 4) аналіз незадоволеного попиту населення на побутові послуги;
- 5) аналіз можливого збільшення обсягу попиту на послуги при зміні факторів, що впливають на його формування;
- 6) прогнозування попиту на послуги й формування рекомендацій з розвитку ринку побутових послуг.

У період із червня 2008 року по червень 2009 року за завданням було проведено дослідження, присвячене проблемам побутового обслуговування населення в Оболонському районі м. Києва. Основною метою дослідження визначено оцінку ринку побутових послуг у даному регіоні й виявлення основних видів послуг, за якими попит найбільш незадоволений.

Дане дослідження виявилось практичною реалізацією першого етапу формування системи моніторингу ринку побутових послуг на регіональному рівні, проведеного по розробленій автором методиці.

Дослідження вирішувало наступні основні завдання:

- 1) оцінка територіального розміщення підприємств побутового об-

слуговування в певному регіоні з погляду охоплення території послугами з урахуванням зручності для населення;

- 2) вивчення частоти користування окремими видами побутових послуг;

3) виявлення обсягу й структури попиту на основні види побутових послуг;

- 4) виявлення причин незадоволення потреб у конкретних послугах;
- 5) дослідження причин відмови населення від послуг сфери побутового обслуговування;

6) виявлення основних факторів, що впливають на попит і вибір показників для їхньої оцінки;

7) формування показників для оцінки існуючої пропозиції ринку послуг;

8) прогнозування попиту на окремі види послуг з метою кількісної оцінки незадоволеного попиту й видача рекомендацій із створення (розширення) мережі підприємств побутових послуг;

9) відпрацювання адаптивної методики на практичному прикладі певного регіону (першого етапу формування моніторингу ринку побутових послуг);

10) формування набору показників, які мають бути отримані при обробці даних періодичного збору інформації.

Для вирішення поставлених завдань була сформована програма дос-

лідження, що включала в себе наступні роботи з першого етапу формування моніторингу ринку побутових послуг:

- 1) складання карти територіального розміщення підприємств побутових послуг у регіоні й одержання вихідних даних за пропозицією на підставі аркушів спостережень;

2) аналіз пропозиції та якісна оцінка пропозиції послуг;

3) формування програми опитування населення з метою оцінки задоволеності потреб населення в побутових послугах, розробка анкет і методики опитування;

4) проведення опитування й аналіз результатів; виявлення видів послуг, що мають найбільш незадоволений попит;

5) формування програми повторного опитування з метою кількісної оцінки незадоволеного попиту на виявлені види послуг, розробка анкет і методики проведення опитування;

6) кількісний аналіз незадоволеного попиту за обраними видами послуг і розробка рекомендацій із створення (розширення) підприємств побутових послуг у муніципальному окрузі.

ВИСНОВКИ

Попередній аналіз отриманих даних показав, що в регіоні, який досліджувався, потреби населення на побутові послуги задоволені не повністю. Основні причини цього, виявлені при опитуванні населення — висока ціна, вузький асортимент послуг, незручне розташування підприємств. Проведені роботи першого етапу формування моніторингу ринку за окремими видами послуг дозволили прояснити сформовану в мікрорайоні ситуацію й розробити ряд обґрунтованих рекомендацій з її поліпшення.

Література:

1. Соціально-економічний розвиток Оболонського району м. Києва за 9 місяців 2008 року. // www.obolonrda.gov.ua/regionInformation/statistic/
2. Про підсумки виконання програми економічного та соціального розвитку Дніпровського району м. Києва за I півріччя 2008 року // www.dnipro-da-kyiv.gov.ua/
3. Основні показники економічного і соціального розвитку м. Харкова за I квартал 2009 року // city.kharkov.ua/
4. Наукові основи регіонального соціально-економічного моніторингу. / Під ред. Іванівського А.В., Рохчина В.Е. — Спб.: ІСЭП РАН, 1998. — 268 с.
5. Хмелевська А.П. Методологічні аспекти дослідження сфери побутового обслуговування населення в трансформаційній економіці // Актуальні проблеми економіки. — 2002. — № 7. — С. 254—258.

Стаття надійшла до редакції 08.07.2009 р.