

УДК [338.4+351.62+330.3] (658:005.5)

Г. Г. Савіна,
 д. е. н., проф., завідувач кафедри менеджменту та маркетингу, ХНТУ МОН України, м. Херсон
 Т. І. Скібіна,
 викладач, Херсонський економічно-правовий інститут, м. Херсон

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ КОМПЛЕКСУ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

G. Savina,
 Doctor of Economics, Professor, Department of Management and Marketing KNTU
 T. Skibina,
 assistant, Department of Finance and Credit, Kherson Economics and Law Institute

PRACTICAL ASPECTS OF EVALUATING THE EFFECTIVENESS OF MANAGEMENT
 WHICH PROVIDES A RANGE OF UTILITIES

Житлово-комунальне господарство є однією із найбільших галузей народного господарства держави, результати діяльності якої значною мірою впливають на соціально-економічні показники розвитку суспільства країни в цілому. Сучасний кризовий технічний та економічний стан підприємств галузі унеможлиблює ефективне надання послуг та призводить до збільшення техногенного навантаження на навколишнє природне середовище. Неодноразові спроби покращення результативності діяльності підприємств, що надають комплекс комунальних послуг не приносять бажаного результату, що обумовлено впливом низки негативних чинників як зовнішнього, так і внутрішнього впливу на діяльність підприємства. Часткове вирішення існуючих проблем можливе шляхом підвищення рівня ефективного управління підприємством комплексу комунальних послуг та його адаптованості до впливу зовнішнього середовища, максимального використання існуючих внутрішніх резервів.

Сучасні відносини у сфері житлово-комунальних послуг охоплюють низку соціальних та економічних питань та характеризуються багатогранністю проблемних теоретичних та практичних аспектів. Впровадження інтегрального показника та принципів кореляційного аналізу дозволяє визначити рівень ефективного управління та повною мірою проаналізувати всі існуючі аспекти визначення впливу факторів зовнішнього чи внутрішнього середовища, підвищити ефективність прийняття управлінських рішень. Саме тому, виникає об'єктивна необхідність у дослідженні практичних аспектів щодо проведення оцінювання ефективності управління підприємством комплексу комунальних послуг.

Housing and communal services is one of the largest sectors of the economy of Ukraine. The results of the company Housing affect social and economic indicators of social development of the country.

The critical technical and economic state of the industry makes it impossible to provide effective services. Attempts to improve the performance of enterprises do not have results, reason why is the impact of negative factors external and internal environment. The solution of the existing problems is possible by increasing the level of effective management, which provides a range of public services.

Implementation of the integrated parameter and principles of correlation analysis to determine the level of good governance. This allows you to fully analyze all aspects of existing factors determine the impact of external and internal environment and improve decision-making. Therefore, there is a need for an objective study of the practical aspects of evaluating the effectiveness of complex enterprise management utilities.

Ключові слова: ефективність управління, комплекс комунальних послуг, житлово-комунальні послуги, внутрішнє та зовнішнє середовище, інтегральний показник, оцінювання ефективності управління.

Key words: effective management, complex public services, housing services, internal and external environment, the integral index, evaluation of management efficiency.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Сучасний стан підприємств комплексу комунальних послуг (далі — ККП) можна характеризувати як кризовий. Неодноразові спроби держави підвищити ефек-

тивність діяльності підприємств житлово-комунального господарства не приносять результату. Підприємства функціонують із використанням застарілого обладнання та у стані перманентного занепаду. Одним із

способів вирішення існуючих проблем є проведення оцінювання ефективності управління підприємством ККП та урахування отриманих результатів при формуванні стратегії управління, прийнятті управлінських рішень.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Дослідження концептуальних підходів до формування економічної категорії "ефективність управління" розглянуто у працях Гуралюк А.Г. [2], Хміль Ф.І. [9], Осовської Г.В. [5].

Основні напрями групування факторів впливу на ефективність управління розглянуто у працях О.С. Виханського [3], Фатхутдінова Р.А. [10], Румянцевої З.П. [8], Лігоненко Л.О. [4]. Однак варто зазначити, що наукові дослідження щодо визначення практичних аспектів оцінювання ефективності управління підприємством, що надає комплекс комунальних послуг є незначними. Відкритими залишаються більшість вагомих питань цієї сфери.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Метою дослідження є аналіз практичних аспектів проведення оцінювання ефективності управління підприємством. Дослідження формування інтегрального показника та впровадження методів кореляційного аналізу.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Під ефективним управлінням підприємством ККП слід розуміти консолідовану систему взаємопов'язаних та взаємоузгоджених інструментів економічного та адміністративного впливу, спрямованих на якісне надання комплексу комунальних послуг, за умови отримання економічної вигоди від їх реалізації, оптимальності використання ресурсів — матеріальних, фінансових, трудових та адаптованості підприємства до впливу зовнішнього середовища, мінімізацію зовнішніх ризиків та використання існуючих можливостей. Тобто оцінювання ефективності управління підприємством ККП є багатогранним процесом, який потребує урахування низки факторів зовнішнього та внутрішнього впливу на результативність діяльності підприємства.

Одним із аспектів, що ускладнюють оцінювання рівня ефективності управління діяльністю підприємств галузі житлово-комунального господарства є багатофункціональність та поліструктурність підприємств. Розходження технологій породжує об'єктивну відособленість виробничих процесів, формує самостійні структури обслуговування, контролю та обліку; зумовлює відмінності в економічних механізмах, особливо тих, що стосуються: впливу на структуру витрат, запасів та потреб в інвестиціях, покриття екологічних збитків, оптимізації організаційно-управлінських структур. До особливостей роботи підгалузей можна віднести також кредитний механізм оплати, тобто отримання коштів за послуги через певний проміжок часу після їхнього надання, який негативно впливає на діяльність підприємств із надання ККП. Та-

ким чином, різноплановість діяльності підприємств галузі ускладнює проведення оцінювання ефективності управління, що потребує розглядати діяльність підприємства як цілісну систему, врахувати особливості процесів надання комплексу послуг від виробництва до споживання та проблем, що виникають у результаті діяльності підприємства під впливом мінливості зовнішнього середовища. Саме тому виникає об'єктивна необхідність у дослідженні практичних аспектів впровадження оцінювання ефективності управління підприємством.

Так, достовірність отриманих результатів під час проведення оцінювання ефективності управління підприємством, що надає комплекс комунальних послуг залежить, насамперед, від правильного інформаційно-організаційного забезпечення процесу.

Під інформаційно-організаційним забезпеченням слід розуміти сукупність логічно пов'язаних між собою управлінських дій, здійснюваних управлінським персоналом, у певній послідовності і комбінації, та спрямованих на досягнення встановленої мети.

Інформаційно-організаційний процес містить у собі дві складові. По-перше, це інформаційна складова, тобто принципи та характеристики використання інформації. По-друге, організаційна складова, тобто принципи організації проведення процесу оцінювання. Таким чином, розглядати практичні аспекти проведення оцінювання доцільно саме із дослідження інформаційного та організаційного рівня оцінювання ефективності управління (рис. 1).

На організаційному рівні відбувається складний процес забезпечення оброблення інформації, взаємодії суб'єктів управління при виконанні завдання оцінювання ефективності управління із групою носіїв інформації у вигляді первинної документації, звітів, інших носіїв інформації. Організаційний рівень оцінювання ефективності управління забезпечує:

- організаційний порядок і раціональну послідовність виконання етапів оцінювання;
- рівномірне завантаження, узгодженість та єдність дій задіяного персоналу;
- економію часу на проведення процедури оцінювання.

Організаційний процес повинен забезпечувати швидкість, оперативність, системність, цілеспрямованість оцінювання. Так, під швидкістю проведення оцінювання слід розуміти мінімальні часові затрати на збір інформації, її аналіз та використання. Оперативність оцінювання досягається шляхом формування інтегрального показника, який дозволяє правильно та швидко визначити рівень ефективності управління. Принцип системності передбачає впровадження системи критеріїв, що дозволяють урахувати вплив зовнішнього середовища. Забезпечення цілеспрямованості оцінювання досягається шляхом використання системи показників, що відповідають встановленій меті перед оцінюванням ефективності управління.

Організаційний рівень забезпечує виконання етапів оцінювання, серед яких можна відокремити наступні: визначення мети проведення оцінювання, збір, обробка та опрацювання інформації, розрахунок си-

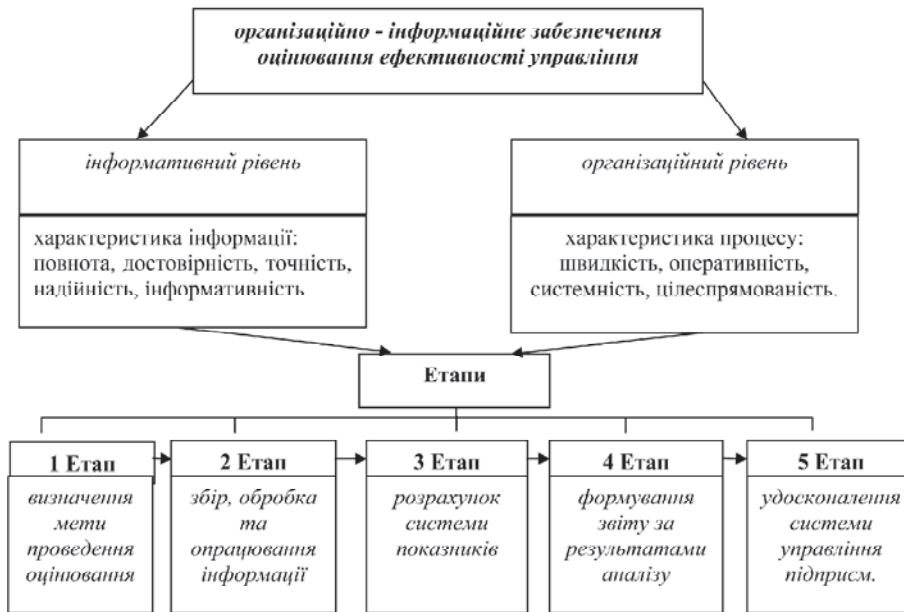


Рис. 1. Структура організаційно-інформаційного забезпечення оцінювання ефективності управління

стеми показників, формування звіту з результатами аналізу та коригування системи управління підприємством (рис. 1).

На першому етапі відбувається чітке формування мети та визначення завдання проведення оцінювання. Після чого проходить етап відбору, обробки та опрацювання інформації. Саме тому важливим є визначення критеріїв щодо відповідності інформації визначеній меті. Властивості інформації повинні враховуватись на етапі відбору.

Під інформацією для використання оцінювання слід розуміти відомості про стан та процеси, що характеризують вплив зовнішнього та внутрішнього середовища на ефективність управління. Головними характеристиками інформації, що використовується при проведенні оцінювання є: повнота, достовірність, точність, надійність, інформативність та своєчасність. Отже, інформація, повинна містити:

- об’єктивне відображення реальних процесів, бути достатньою для досягнення результату оцінки;
- конкретне вираження та не допускати припущень;
- мати високий ступень довіри та надходити із перевірених баз даних, звітів чи інших джерел;
- мати високий ступень відображення багатограних властивостей об’єкта оцінки;
- відповідати строкам та термінам проведення оцінювання.

Інформація, яка не відповідає зазначеним критеріям не допускається до використання у процесі проведення оцінювання.

Третім етапом є розрахунок системи показників. Для швидкості проведення процедури доцільним є використання програмного забезпечення.

Визначення ефективності управління доцільно проводити із використанням геометричної середньої. Таким чином, оцінювання ефективності за внутрішнім впливом із виділенням структурних ефективностей має вигляд:

$$I_v = I_1^{a_1} * I_2^{a_2} * I_3^{a_3} * I_4^{a_4} * I_5^{a_5} \quad (1),$$

де $I_1 - I_5$ — таксономічні показники за напрямками структурної ефективності (економічної, організаційно-структурної, за видами діяльності, інноваційна та екологічна), $a_1 - a_5$ — вагомість показників.

Зовнішня ефективність визначається за рівнем показника I_z та має наступний вигляд:

$$I_z = I_1^{a_1} * I_2^{a_2} \quad (2),$$

де $I_1 - I_2$ — таксономічні показники за рівнем адаптованості, використання існуючих можливостей, мінімізація існуючих загроз та збалансованості інтересів серед постачальниками та споживачами, $a_1 - a_2$ — вагомість показників.

Загальний рівень ефективності управління підприємством розрахуємо із використання середньої геометричної за наступною формулою:

Таблиця 1. Рівень досягнення ефективності за визначеними ефектами

№	Підприємство	I_v	I_z	I_e
1	ПАТ "Херсонська ТЕЦ"	55,33	41,57	47,95
		середній	низький	низький
2	КП "Херсонський Водоканал"	53,91	37,66	45,65
		середній	незадов.	низький
3	МКП "Херсонтеплоенерго"	57,69	56,79	57,23
		середній	середній	середній
4	КМП "Херсонкоммунсервис"	56,91	56,49	56,69
		середній	середній	середній

Таблиця 2. Результати розрахунку проміжних даних для визначення впливу зовнішнього та внутрішнього середовища на ефективність управління

№	I_e	I_z	I_v	$I_e - I_{e\text{cp}}$	$I_v - I_{v\text{cp}}$	$I_z - I_{z\text{cp}}$	$(I_e - I_{e\text{cp}}) * (I_z - I_{z\text{cp}})$	$(I_e - I_{e\text{cp}}) * (I_v - I_{v\text{cp}})$
1	47,95	55,33	41,57	-4,25	-6,75	-0,25	1,063	28,688
2	45,65	53,91	38,66	-6,25	-9,75	-2,25	14,063	60,938
3	57,23	57,69	56,79	5,75	8,25	1,75	10,063	47,438
4	56,69	56,91	56,49	4,75	8,25	0,75	3,563	39,188
Σ	-	-	-	-	-	-	28,75	176,25

$$I_e = \sqrt[2]{I_v * I_z} \quad (3)$$

Отримані результати за проведеною методикою внесені до таблиці 1.

Проведений аналіз свідчить про низький рівень ефективності управління на підприємствах ККП. Найгірший показник має КП "Херсонський Водоканал", що пояснюється незадовільним рівнем зовнішньої та найнижчим показником за внутрішньою ефективністю. Найбільш наближеним до достатнього рівня ефективності є МКП "Херсонтеплоенерго", варто відзначити, що підприємство займає найвищу позицію за рівнем досягнення внутрішньої ефективності. Підприємство ПАТ "Херсонська ТЕЦ", незважаючи на середній показник за рівнем досягнення внутрішньої ефективності, має низький рівень адаптованості до негативного впливу зовнішнього середовища, що зменшує загальну ефективність управління підприємством.

Впровадження інтегральної оцінки до управління дозволить підприємству підвищити ефективність прийнятих управлінських рішень, спрямувати грошові потоки у найнеобхідніші напрями діяльності підприємства, покращити результативність та контролювати ефективність діяльності підприємства у поточному часі.

Одним із практичних аспектів аналізу отриманої інформації під час оцінювання є визначення рівня залежності коефіцієнта ефективності від впливу внутрішнього та зовнішнього середовища. Визначення залежності ефективності доцільно проводити шляхом аналізу розрахованого інтегрального рівня та показника, що характеризує залежність між впливом на загальну ефективність управління та внутрішнім чи зовнішнім середовищем. Отримати показник залежності можна шляхом проведення кореляційного аналізу та розрахунку коефіцієнту кореляції.

Коефіцієнт кореляції Пірсона розраховується для оцінки наявності або відсутності між двома змінними величинами лінійного зв'язку.

Для розрахунку коефіцієнта кореляції використовуємо наступну формулу:

$$r_{I_e-v} = \frac{\sum(I_e - \bar{I}_e)(I_v - \bar{I}_v)}{\sqrt{\sum(I_e - \bar{I}_e)^2 \sum(I_v - \bar{I}_v)^2}} \quad (4)$$

$$r_{I_e-z} = \frac{\sum(I_e - \bar{I}_e)(I_z - \bar{I}_z)}{\sqrt{\sum(I_e - \bar{I}_e)^2 \sum(I_z - \bar{I}_z)^2}} \quad (5)$$

де I_z — комплексний вплив на ефективність управління підприємством зовнішнього середовища; I_v — комплексний вплив на ефективність управління підприємством внутрішнього середовища.

Розрахунок середніх величин комплексного впливу за середовищами визначимо за наступними формулами:

$$\bar{I}_z = \sum_{i=1}^m \frac{I_{z\ i}}{m} \quad (6)$$

$$\bar{I}_v = \sum_{i=1}^m \frac{I_{v\ i}}{m} \quad (7)$$

$$\bar{I}_e = \sum_{i=1}^m \frac{I_{e\ i}}{m} \quad (8)$$

Отримані розраховані середні значення за комплексним впливом зовнішнього та внутрішнього середовища: $\bar{I}_e = 51,25$;

$$\bar{I}_z = 55,25$$

$$\bar{I}_v = 47,75$$

Всі необхідні для розрахунку коефіцієнта представлені в таблиці 2.

Таким чином

$$\sum[(I_e - I_{e\text{cp}})(I_z - I_{z\text{cp}})] : \sum[(I_e - I_{e\text{cp}})(I_v - I_{v\text{cp}})] = 28,75$$

$$m_{\sigma I_e} = \sqrt{\sum(I_e - \bar{I}_e)^2}; m_{\sigma I_z} = \sqrt{\sum(I_z - \bar{I}_z)^2}$$

$$m_{\sigma I_e} = 10,618, m_{\sigma I_z} = 2,958;$$

$$r_{I_e-z} = 0,915;$$

$$\sum[(I_e - I_{e\text{cp}})(I_v - I_{v\text{cp}})] : \sum[(I_e - I_{e\text{cp}})(I_v - I_{v\text{cp}})] = 176,25$$

$$m_{\sigma I_e} = \sqrt{\sum(I_e - \bar{I}_e)^2}; m_{\sigma I_v} = \sqrt{\sum(I_v - \bar{I}_v)^2}$$

$$m_{\sigma I_e} = 10,618, m_{\sigma I_v} = 16,636;$$

$$r_{I_e-v} = 0,998.$$

Оцінимо отримане емпіричне значення коефіцієнта, порівнявши його з відповідним критичним значенням для заданого рівня значущості з таблиці критичних значень коефіцієнта кореляції Пірсона. Критичне значення коефіцієнта $r_{\text{крит}} = 0,9$, з рівнем значущості $p = 0,01$, $r_{\text{крит}} = 0,98$. Оскільки абсолютне значення, отриманого коефіцієнта r_{I_e-v} більше критичного значення при ймовірності помилки $p = 0,05$, можна зробити висновок про високу наявність зв'язку між загальним рівнем ефективності та впливом внутрішнього середовища.

Отримане емпіричне значення коефіцієнта r_{I_e-z} , більшим за критичне значення, що означає наявність кореляційного зв'язку між загальним рівнем ефективності управління та впливом зовнішнього середовища.

Відносна зміна залежності загального рівня ефективності від впливу зовнішнього та внутрішнього середовища на 1 % характеризує коефіцієнт еластичності, який розраховуємо за наступною формулою:

$$E_i = \frac{a_i * \bar{I}_{z,v}}{\bar{I}_e} \quad (9)$$

де a_1 — коефіцієнт регресії при i -тому факторі.

Розрахунки коефіцієнта дозволяють додатково оцінити, на який відсоток збільшиться загальний рівень ефективності управління при зміні внутрішньої чи зовнішньої ефективності управління підприємством ККП, що є важливим при подальшому аналізі стратегії управління підприємством.

На етапі формування звіту за результатами аналізу відбувається отриманих результатів, який є основою для коригування стратегії управління підприємством та прийняття рішень щодо підвищення рівня ефективності.

Результати оцінювання розглядаються на трьох рівнях:

— на загальному рівні, тобто сукупність отриманих результатів, за рівнем впливу середовища, що дозволяє порівнювати систему управління із іншими підприємствами, визначення ефективності управління підприємством у регіоні, тощо;

— на рівні отриманих ефектів із детальним аналізом впливу показника, що є високим (як високі можливості) та низьким (як таким, що потребує коригування у процесі управління);

— на рівні залежності загальної ефективності від впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.

Формування загального звіту відбувається із урахування локальних показників, отриманих ефектів та аналізу причин отриманих результатів діяльності.

Проведення оцінювання ефективності управління спрямоване на підвищення результативності управління, саме тому логічним кроком є використання результатів та формування низки принципів, що сприяють підвищенню рівня ефективності управління. Таким чином, удосконалення системи управління із використанням отриманих результатів при оцінюванні ефективності спрямоване на усунення існуючих недоліків, аналіз існуючих ризиків та невикористаних можливостей. Результатом проведеного аналізу є формування чи коригування системи управління із урахуванням отриманих результатів оцінювання рівня ефективності управління підприємством комплексу комунальних послуг.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ НАУКОВИХ РОЗРОБОК

Підсумовуючи результати проведеного дослідження можна стверджувати, що оцінювання ефективності управління є важливим кроком у досягненні високих результатів діяльності підприємства ККП. Важливі проблеми, що виникають при визначенні рівня ефективності управління можливо вирішити за рахунок впровадження відповідного інформаційно-організаційного забезпечення оцінювання. Проте варто відзначити, що подальших досліджень потребують низка питань, щодо практичного урахування отриманих результатів у процесі управління підприємством.

Література:

1. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: навчальний посібник. — 3-е вид-во. — М.: Гардарики, 2002. — 528 с.

2. Гуралюк А.Г. Концепції оцінки ефективності управління навчальним закладом / А.Г. Гуралюк // Теорія та методика управління освітою [Електронне наукове фахове видання]. — 2010. — Вип. 3. — Режим доступу: <http://tme.umo.edu.ua/docs/3>

3. Виханский О.С. Стратегічне управління: підручник. — 2-е вид-во. — М.: Гардарики, 1998. — 296 с.

4. Лігоненко Л.О. Антикризисне управління підприємством: теоретико-методологічні засади та практичний інструментарій / Л.О. Лігоненко. — К.: Київ. Нац. торг.-екон. ун-т, 2001. — 580 с.

5. Осовська Г.В., Осовський О.А. Менеджмент організації: навчальний посібник. — К.: Кондор, 2005. — 860 с.

6. Примак Т.О. Маркетинг: навч. посібн. / Т.О. Примак. — К.: МАУП, 2004. — 228 с.

7. Іванілов О.С. Економіка підприємства: підручник / О.С. Іванілов. — К.: Центр учбової літератури, 2009. — 728 с.

8. Румянцева З.П. Загальні основи керівництва підприємством. Теорія та практика: підручник. — М.: ИНФРА-М, 2001. — 304 с.

9. Хміль Ф.І. Основи менеджменту: підручник / Ф.І. Хміль. — К.: Академвидавн, 2005. — 608 с.

10. Фатхутдінов Р.А. Управління конкурентоспроможністю організації: підручник / Р.А. Фатхутдінов, Г.В. Осовська. — К.: Кондор, 2009. — 470 с.

References:

1. Vykhanskyj, O.S. and Naumov, A.Y. (2002), *Menedzhment [Management]*, Hardaryky, Moscow, Russia.

2. Huraliuk, A.H. (2010), "Concept evaluating the effectiveness of school management", *Teoriia ta metodyka upravlinnia osvitoiu*, vol. 3, available at: <http://tme.umo.edu.ua/docs/3>

3. Vykhanskyj, O.S. (1998), *Stratehichne upravlinnia [Strategic Management]*, Hardaryky, Moscow, Russia.

4. Lihonenko, L.O. (2001) *Antykryzove upravlinnia pidpryemstvom: teoretyko-metodolohichni zasady ta praktychnyj instrumentarij [Crisis management now: theoretical and methodological principles and practical tools]*, Nats. torh.-ekon. un-t, Kyiv, Ukraine.

5. Osovs'ka, H.V. and Osovs'kyj, O.A. (2005), *Menedzhment orhanizatsii, [Management of the organization]*, Kondor, Kyiv, Ukraine.

6. Prymak, T.O. (2004), *Marketynh [Marketing]*, MAUP, Kyiv, Ukraine.

7. Ivanilov, O.S. (2009), *Ekonomika pidpryemstva [Economy of the enterprise]*, Tsentru uchbovoi literatury, Kyiv, Ukraine.

8. Rumiantseva, Z.P. (2001), *Zahal'ni osnovy kerivnytstva pidpryemstvom. Teoriia ta praktyka [The general principles of management. Theory and practice]*, YNFRA, Moscow, Russia.

9. Khmil', F.I. (2005), *Osnovy menedzhmentu [Fundamentals of Management]*, Akademydav, Kyiv, Ukraine.

10. Fatkhutdinov, R.A. (2006), *Upravlinnia konkurentospromozhnosti orhanizatsii [Management of organization competitiveness]*, Kondor, Kyiv, Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 19.12.2016 р.