

ЛІТЕРАТУРА

1. М. Ткач, М. Волощук, «Закарпатська залізниця споруджена 120 років тому». - Закарпатський інформаційний тижневик «Р.І.О.», м. Рахів. – 2014.
2. Ю.Томін, Ю.Романишин, Р.Коритко, І.Паращак. Перша колія: до 150-річчя Львівської залізниці.- Львів: ТзОВ «Західноукраїнський Консалтинговий Центр» (ЗУКЦ), 2011.- 496 с.
3. Skcz do góry Stanislaw Szuro: Informatorstatystyczny do dziejówspołeczno-gospodarczychGalicji. Kolejeżelazne w Galicji w latach 1847-1914. Kraków: HistoriaIagellonica, 1997.

АННОТАЦИЯ

ВЛИЯНИЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА НА РАЗВИТИЕ ЭКОНОМИКИ РЕГИОНА В ПРОШЛОМ

В данной статье рассмотрена история строительства Транскарпатской железной дороги. Охарактеризованы субъекты осуществления строительных работ, количество возведенных объектов, продолжительность строительства, факторы влияния на этот процесс. Определено влияние построения железной дороги на развитие Карпатского края.

Ключевые слова: трансграничных железная дорога, Ясиня, Требушаны, Сигет Мармороский, Вороненка, Надворная, Станислав, долина Прут, гора Кливка, Деятин, Карпатский край.

THE SUMMARY

THE IMPACT OF RAIL TRANSPORT ON THE ECONOMIC DEVELOPMENT OF THE REGION IN THE PAST

This paper deals with the history of the Transcarpathian railway construction. The subjects of construction, the amount of consolidated facilities, construction period, the factors that influenced this process are characterized. The influence of railway construction on the development of Transcarpathian region is revealed.

Key words: Transcarpathian railway Yassin, Trebushany, Siget Marmorosky, Voronyenka, Nadvornaya, Stanislaw, Rod Valley, Mount Klyvka, Delyatyn, highlands.

УДК 338.46

ОЦІНКА ТА РЕГУЛЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ СЕРВІСНОГО ПІДПРИЄМСТВА

ЛИЗАНЕЦЬ, А.Г., МАШИКО Я.Я.
Мукачівський державний університет

У статті узагальнено поняття ефективності менеджменту, сформульовано загальні принципи оцінки ефективності менеджменту організації. Визначено особливості та представлено підхід до оцінки ефективності менеджменту сервісних підприємств.

Ключові слова: ефективність менеджменту, організаційна ефективність менеджменту, економічна ефективність менеджменту, соціальна ефективність менеджменту, рівневий підхід до оцінки ефективності менеджменту

Забезпечення ефективності організації є основним завданням і сферою компетенції менеджерів. Висока ефективність діяльності організації досягається завдяки ефективній системі менеджменту, націленій на раціональне використання усіх організаційних ресурсів і їх постійне вдосконалення через відповідні організаційні зміни.

Досконала система оцінки результативності діяльності менеджерів є передумовою розробки обґрунтованих рішень щодо оптимізації методів і прийомів

менеджменту, раціоналізації його впливу на об'єкт управління – підприємство, підрозділ чи конкретного виконавця.

Об'єкти та методи дослідження. На сьогодні існує ряд підходів до визначення ефективності управлінської праці. Зокрема, економіст А. Сміт та представник наукового менеджменту Г. Емерсон розглядали у своїх роботах поняття «ефективність» та «результативність», творець теорії наукової організації праці Ф. Тейлор досліджував способи вимірювання результативності роботи працівників, П. Лоуренс та П. Друкер розкривали в своїх роботах вплив зовнішнього середовища на ефективність функціонування організації тощо. Такі вітчизняні науковці, як А. Шегда та В. Ситниченко, стверджували, що оцінювати ефективність менеджменту можна, виходячи із кінцевих результатів роботи всієї організації. Також вивченню поняття «ефективності менеджменту» присвятили свої роботи і Е.К. Бабець, А.Г. Максимчук, П.Н. Завалина, А.В. Калина, Л.І. Федулова, В.А. Рульєв.

Різні автори визначають різні критерії, які можуть виступати кількісними та якісними вимірниками виконаної управлінської праці і пропонують способи узгодження між даними показниками та загальним покращенням результатів роботи підприємства. Найбільш повно досліджено ефективність менеджменту виробничих підприємств. З точки зору теоретиків дані підходи трактуються як універсальні, тобто придатні для оцінки ефективності менеджменту будь-якого підприємства. Проте, підприємства в сучасних умовах дуже диференційовані: за розмірами, обсягами та видами операційної діяльності, за територіальним розміщенням тощо.

Тому, на нашу думку, одним з важливих факторів, який впливає на параметри та особливості менеджменту, а отже і критерії оцінювання його ефективності, є вид діяльності підприємства. З огляду на це актуальною проблемою є формування системи специфічних показників оцінювання ефективності менеджменту із врахуванням того, чи належить дане підприємство до виробничих або сервісних.

Постановка задачі. Метою даної статті є узагальнення поняття «ефективності менеджменту», систематизація підходів і концепцій щодо її оцінки, а також визначення набору показників, прийнятних для оцінки ефективності менеджменту сервісних підприємств, зокрема тих, які надають охоронні послуги.

Результати дослідження. Поняття ефективності, яке охоплює різні сфери людської діяльності, трактується по-різному з позиції теорії і практики сучасного менеджменту. Буквально ефективність (від лат. effectus) означає дієвість, результативність, продуктивність.

Загалом ефектом характеризується будь-яка взаємодія, котра дає результат, проте поняття «ефект» і «ефективність» не збігаються. Ефективність властива не будь-якій взаємодії, а лише цілеспрямованій, тому ця категорія має управлінський характер і відображає перш за все ступінь досягнення мети. Таким чином, на відміну від ефекту, ефективність — це завжди відповідне співвідношення (результату і мети або результату і витрат на його досягнення), тобто ця величина відносна [11].

В.Ситниченко вважає, що ефективність менеджменту – це результативність управлінської діяльності, що визначається як відношення отриманих результатів від реалізації певних управлінських рішень до витрат, які їх супроводжують [9].

В.А.Рульєв трактує ефективність управління як результат функціонування системи і процесу управління у вигляді взаємодії керуючої та керованої систем. Вона показує в якій мірі управляючий орган реалізує цілі, досягає запланованих результатів. Тому ефективність управління проявляється в ефективності виробництва і складає її частину [8].

Загалом ефективність менеджменту підприємства характеризують як відношення ефекту до витрат ресурсів, що забезпечують досягнення даного ефекту.

- При такому її розгляді варто враховувати декілька моментів:
- по-перше, результати роботи організації не можна звести до єдиного результату, тому їх треба оцінювати в комплексі;
 - по-друге, необхідно враховувати фактор часу, оскільки багато управлінських заходів дають ефект через деякий час;
 - по-третє, ефективність діяльності підприємства не є результатом роботи лише системи менеджменту, тому варто враховувати і інші чинники.

Узагальнення існуючих концепцій ефективності управління представлено у табл. 1.

Таблиця 1

Концепції ефективності управління

Назва концепції	Загальна характеристика
Цільова	діяльність організації спрямована на досягнення певних цілей, а ефективність управління характеризує ступінь досягнення поставлених цілей.
Системна	на результати діяльності організації впливають як внутрішні чинники, так і фактори зовнішнього середовища, а ефективність управління характеризує ступінь адаптації організації до свого зовнішнього середовища
Концепція ефективності управління на основі досягнення «балансу інтересів»	діяльність організації спрямована на задоволення очікувань, сподівань і потреб (інтересів) усіх індивідуумів і груп, які взаємодіють в організації та з організацією, а ефективність управління характеризує ступінь досягнення балансу інтересів усіх зацікавлених у діяльності організації індивідуумів і груп.
Функціональна	управління розглядається з точки зору організації праці та функціонування управлінського персоналу, а ефективність управління характеризує співставлення результатів та витрат самої системи управління.
Композиційна	ефективність управління визначається ступенем впливу управлінської праці на результати діяльності організації в цілому

На основі наведених концепцій в теорії і практиці менеджменту склались три найбільш поширені підходи до оцінки ефективності менеджменту: інтегральний, рівневий та часовий.

Інтегральний підхід до оцінки ефективності управління ґрунтується на побудові синтетичного (інтегрального) показника, який охоплює декілька часткових (безпосередньо не співставних) показників ефективності управління.

Рівневий підхід до оцінки ефективності управління виокремлює в процесі оцінки три рівні ефективності: індивідуальний, груповий та організаційний, а також відповідні фактори, що на них впливають. Ефективність управління при цьому формується як інтегрований результат індивідуальної, групової, та організаційної ефективності з урахуванням синергічного ефекту.

Часовий підхід до оцінки ефективності управління виокремлює в процесі оцінки коротко-, середньо- та довгострокові періоди, для кожного з яких можна визначити специфічні критерії оцінки ефективності управління.

Базуючись на концепціях та підходах до визначення ефективності менеджменту, нами визначено базові принципи, яких слід дотримуватися при оцінці ефективності менеджменту підприємства. Схематично вони зображені на рис.1.

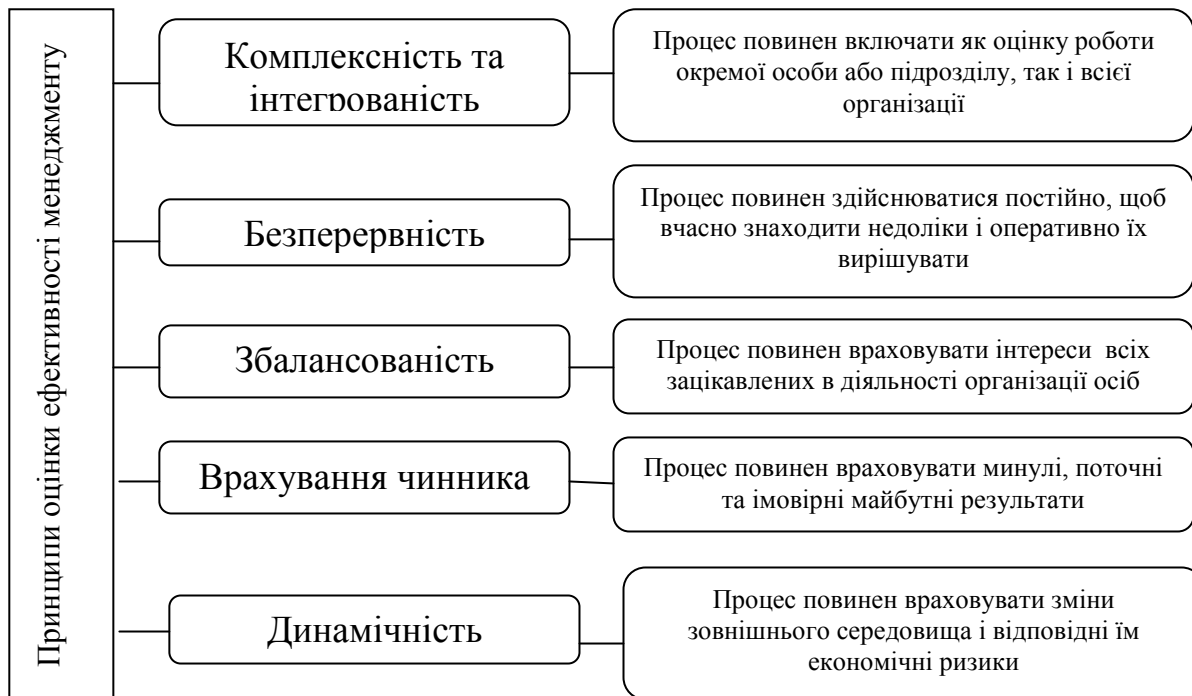


Рис.1. Базові принципи оцінки ефективності менеджменту

Оцінюючи ефективність менеджменту, необхідно використовувати показники ефективності функціонування організації загалом та показники, що характеризують ефективність процесів менеджменту. Останні, своєю чергою, відображають складність внутрішніх і зовнішніх відносин / зв'язків, що існують у керуючій системі, зв'язків між нею і керованою системою та зовнішнім середовищем. Така система показників повинна давати об'єктивну оцінку ефективності процесів менеджменту загалом і ефективності функціонування її окремих складників.

Вважаємо раціональною думку, згідно з якою виділяють три складові ефективності менеджменту: економічної, організаційну та соціальну.

Економічна ефективність менеджменту відображає економічні результати діяльності організації за конкретної системи менеджменту. Вона характеризується показниками, що відображають результати виробничо-господарської діяльності організації.

Організаційна ефективність менеджменту характеризує якість побудови організації, її системи менеджменту, прийняття управлінських рішень, реакцію системи менеджменту на стреси, конфлікти, організаційні зміни тощо. Її оцінюють показниками, які відображають якість побудови організації та її системи менеджменту.

Соціальна ефективність менеджменту відображає вплив менеджменту на процеси формування професійних характеристик працівників, у тому числі керівників, формування корпоративного духу, відповідного психологічного клімату в колективі, атмосфери захищеності і причетності до цілей організації, перспектив розвитку соціальних інституцій тощо. Її оцінюють за показниками, що відображають соціально-культурну сферу функціонування організації та її вплив на досягнення виробничо-господарських результатів.

Практичне застосування окремих підходів та концепцій до оцінки ефективності менеджменту визначається особливостями соціально-економічної системи, тобто підприємства.

З огляду на те, що за період 2011-2013 рр. в Україні спостерігається тенденція до збільшення частки послуг у ВВП країни (з 42,58 % до 62,24%) [4] особливий інтерес представляє здійснення оцінки ефективності менеджменту підприємств сфери послуг.

Сфера послуг представляє собою сукупність галузей, підгалузей і видів діяльності, функціональне призначення яких у системі суспільного виробництва виражається у виробництві й реалізації послуг і духовних благ для населення. Сфера послуг сьогодні – це одна з найперспективніших галузей економіки, що швидко розвивається. Вона охоплює торгівлю і транспорт, фінанси і страхування, комунальне господарство, освітні та медичні установи, шоу-бізнес тощо.

Як зазначають науковці, вітчизняний ринок послуг складається із чотирьох сфер, а саме: комунально-побутового обслуговування (житлово-комунальний ринок, ринок громадського харчування, ринок побутових послуг), зберігання та відновлення здоров'я людини (ринок послуг охорони здоров'я, ринок послуг у галузі фізкультури та спорту), культурно-просвітньої сфери (ринок послуг освіти, ринок послуг сфери культурного обслуговування, ринок послуг засобів масової інформації), сфери управління, регулювання та обміну (ринок послуг у галузі управління, фінансово-кредитний і страховий ринок, ринок послуг з охорони громадського порядку) [2].

У світлі сучасних подій в Україні актуалізується питання надання послуг з охорони власності та громадян. Це види підприємницької діяльності, що за суб'єктивним складом і змістом діяльності є цивільно-правовими зобов'язальними правовідносинами, що здійснюються на підставі законодавчих, нормативно-правових актів, державних ліцензій на право надання послуг з охорони всіх форм власності.

Сфера охоронної діяльності в Україні динамічно розвивається: обороти даного ринку стабільно зростають, так само як і кількість працюючих на ньому осіб та підприємств. Ринок охоронних послуг в Україні фактично поділено на дві частини: з одного боку – державна служба охорони (Державна служба охорони при МВС України, Служба воєнізованої охорони Укрзалізниці і т.д.), з іншого – більш ніж 4 тисячі недержавних охоронних підприємств.

Загальна кількість осіб, які у даний час на професійній основі залучені до безпосереднього виконання охоронних функцій, становить кілька сотень тисяч працівників. Вони працюють у складі відомчої охорони центральних органів виконавчої влади, суб'єктів господарювання недержавної форми власності, а також в підрозділах Державної служби охорони та у складі суб'єктів підприємницької діяльності у галузі охорони, що надають охоронні послуги за цивільно-правовими договорами.

При оцінці ефективності менеджменту підприємств сфери послуг загалом, та зайнятих наданням охоронних послуг, доцільно опиратися на існуючі підходи до оцінки ефективності, але важливо також врахувати і специфіку того, що сервісні підприємства виготовляють не товари, а специфічний продукт – послугу.

Тому ми вважаємо за доцільне застосування у практиці оцінки результативності управлінської праці на відповідних підприємствах поєднання рівневого підходу з його оцінкою за економічними, організаційними та соціальними критеріями.

Показники оцінки є диференційованими залежно від рівня, на якому визначається ефективність. Індивідуальна ефективність характеризуватиме результативність роботи окремого менеджера сервісного підприємства, групова – ефективність відповідного підрозділу апарату управління, а колективна – результативність діяльності сервісного підприємства в цілому.

У таблиці 2 наведено орієнтовний перелік показників, які можуть бути використані для оцінки ефективності управлінської праці з економічної, соціальної та організаційної точки зору та з врахуванням рівня ефективності.

Таблиця 2

Показники оцінки ефективності менеджменту підприємства сфери послуг

<i>Рівні ефективності</i> <i>Складові ефективності</i>	Колективна ефективність	Групова ефективність	Індивідуальна ефективність
Економічна ефективність	Обсяги реалізації послуг і робіт, собівартість, прибуток, рентабельність, продуктивність, рівень ліквідності і фінансової стійкості	Вклад у економічний результат діяльності підприємства, якість виконаних робіт і наданих послуг	Продуктивність праці, рівень виконання планових завдань, економічний ефект від діяльності
Соціальна ефективність	Плинність кадрів, закріплення кадрів, якість трудового життя, рівень кооперації, стан трудової дисципліни, морально-психологічний клімат, рівень стабільності кадрів, рівень умов праці		
Організаційна ефективність	Якість виконання управлінських функцій, керованість підприємства, рівень централізації, коефіцієнт ланковості, питома вага апарату управління у загальній чисельності персоналу	Рівень механізації та автоматизації праці, питома вага певних категорій працівників в загальній чисельності	Коефіцієнт використання робочого часу, рівень кваліфікації кадрів, оперативність, швидкість виконання функцій

Зазначені вище показники ефективності менеджменту мають вагоме значення при аналізі діяльності організації і повинні бути враховані при оперативному і стратегічному управлінні. Задача менеджменту в такому випадку передбачатиме регулювання діяльності і пошук можливостей для підвищення організаційної, групової та індивідуальної ефективності. Резерви підвищення ефективності менеджменту при цьому знаходяться під впливом ряду факторів.

У таблиці 3 представлені основні чинники, які впливають на ефективність менеджменту сервісного підприємства з огляду на його рівень.

Таблиця 3

Фактори, що впливають на ефективність менеджменту сервісного підприємства

ІНДИВІДУАЛЬНА ЕФЕКТИВНІСТЬ	ГРУПОВА ЕФЕКТИВНІСТЬ	ОРГАНІЗАЦІЙНА ЕФЕКТИВНІСТЬ
здібності, вміння, знання, стосунки, мотивація, стрес	взаємозв'язок, ♣ лідерство, структура, статус, ролі, норми	зовнішні умови, технологія, вибір стратегії, структура, процеси, культура

Орієнтуючись на подані вище фактори менеджмент організації зможе знайти резерви і способи покращення роботи та ефективності як окремих працівників, так і всього підприємства загалом.

Висновки. В умовах ринкових відносин ефективність управління відіграє провідну роль в забезпеченні ефективної діяльності підприємства, тому правильна організація менеджменту є одним з основних пріоритетів бізнесу. Підвищення ефективності менеджменту має бути спрямоване на розвиток підприємства (організації) та забезпечення його конкурентних переваг.

Якісна оцінка ефективності менеджменту сервісних підприємств може бути здійснена за рахунок застосування інтегрованого підходу, який дозволяє враховувати економічний, соціальний та організаційний ефект від менеджменту і його диференціювати при оцінці індивідуальної, групової чи колективної ефективності управлінської праці. Подальшого дослідження потребує визначення вагомості впливу окремих рівнів менеджменту на кінцеві результати діяльності сервісного підприємства. Оскільки дана тема досить багатогранна, то є великий потенціал та запас інформації для дослідження способів гармонійного регулювання та управління ефективністю менеджменту організації, а також заходів для її підвищення.

ЛІТЕРАТУРА

1. Єлісеєва О. К. Методологія управління ефективністю роботи підприємства // Статистика України. – 2004. – № 3. – С. 66–71.
2. Іванечко Н.Р. Становлення ринку послуг дозвілля в Україні: аналіз категорійного апарата. – [Електронний ресурс] / Н.Р. Іванечко. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/ejournals/PSPE/2011_1/Ivanechko_111.htm.
3. Калина А.В. Управління організацією в сучасних умовах. К.: МАУП, 2005. – 674 с.
4. Князик Ю.М. Стан та перспективи розвитку ринку послуг в Україні - Національний університет "Львівська політехніка".
5. Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. Теоретичні та прикладні засади менеджменту: Навч. посібник. – Львів, 2002.
6. Лісна І.Ф. Єдність економічної та соціальної ефективності на підприємстві: Автор. на здобуття наук. ступеня канд. економ. наук. – Харків, 2003.
7. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.
8. Рульєв В.А., Гуткевич С.О. Менеджмент. Навч. посібник – К.: Центр учбової літератури, 2011 – 312 с.
9. Ситниченко В. Сучасні системи методи управління ефективністю як інструмент виходу з кризи // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2009. – №3. – С. 57– 61.
10. Федулова Л. І. Менеджмент організацій: Підручник. - Київ: Либідь, 2004, 448 с.
11. Шегда А.В. Менеджмент: Навч. посібник – К. : Знання, 2002. – 583 с.

АННОТАЦІЯ**ОЦЕНКА И РЕГУЛИРОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

В статье обобщены понятия эффективности менеджмента, сформулированы общие принципы оценки эффективности менеджмента организации. Определены особенности и представлен подход к оценке эффективности менеджмента сервисных предприятий.

Ключевые слова: эффективность менеджмента, организационная эффективность менеджмента, экономическая эффективность менеджмента, социальная эффективность менеджмента, уровневый подход к оценке эффективности менеджмента

THE SUMMARY**EVALUATION AND CONTROL OF SERVICE ENTERPRISE MANAGEMENT EFFICIENCY**

In the article the concept of management efficiency is summarized, the general principles for evaluating the effectiveness of management are represented. The peculiarities and indicators of evaluating the effectiveness of service companies management are defined.

Key words: management efficiency, organizational management effectiveness, economic management efficiency, social management effectiveness, tiered approach of evaluating management effectiveness.

УДК: 332.1

СУТНІСТЬ МАРКЕТИНГОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ В СКЛАДІ СТРАТЕГІЧНОГО КОМПЛЕКСУ РОЗВИТКУ РЕГІОНУ

ЗАРІЧНИЙ Т. Р., ГАВРИЛЕЦЬ О.В.

Мукачівський державний університет

В статті розглядається сутність маркетингового потенціалу та його значення в стратегічному розвитку регіону. Охарактеризовано складові маркетингового потенціалу. Визначено основні принципи управління маркетинговим потенціалом регіонів та наведені показники оцінювання маркетингового потенціалу.

Ключові слова: маркетинговий потенціал, маркетинговий потенціал підприємства, регіональний маркетинг, маркетинг регіонів, принципи маркетингового потенціалу регіонів.

Постановка проблеми

Підвищення ефективності формування та використання стратегічного потенціалу регіону є ключовим завданням системи регіонального управління, оскільки саме потенціал інтегрує інституціональні, функціональні, організаційні та інші складові як державної соціально-економічної політики, так і механізму вдосконалення місцевого самоврядування. Важливе місце у складі стратегічного потенціалу займає маркетинговий потенціал, який спрямований забезпечити економічну та соціальну кон'юнктуру регіону, його товарів чи послуг на ринку завдяки плануванню і проведенню ефективних регіональних маркетингових заходів. Йдеться про те, що концентрація уваги регіональних органів при розробці стратегії управління та її впровадженні практичного механізму повинна бути спрямована на конкретизацію, структуризацію регіонального маркетингового потенціалу, якій включає маркетинговий потенціал підприємств та регіональний маркетинг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій