

організаційного механізму підприємства у випадку його негативно оцінки, що й відрізняє його від інших підходів. Крім цього, можна побудувати й більш структуровані визначення характеру адаптації організаційного механізму.

Література: 1. Ілляшенко С. М. Управління інноваційним розвитком: проблеми, концепції, методи: Навч. посібник. — Суми: ВТД "Університетська книга" 2003. — 278 с. 2. Моисеева Н. К. Современное предприятие: конкурентоспособность, маркетинг, обновление / Н. К. Моисеева, Ю. П. Анискин. — М.: Внешторгиздат, 1993. — 222 с. 3. Черваньов Д. М. Менеджмент інноваційно-інвестиційного розвитку підприємств України / Д. М. Черваньов Л. І. Нейкова — К.: Знання, 1999. — 516 с.

Стаття надійшла до редакції
04.04.2006 р.

УДК 658.01.

Ярошенко І. В.

ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ СБАЛАНСИРОВАННОЙ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

In the article questions of consolidation of quantitative and qualitative proofs of efficiency of enterprise activities are considered.

Диагностика деятельности предприятий с целью совершенствования системы управления стратегическими задачами является особенно актуальной для современных условий [1]. В Украине данной проблеме посвящены, в частности, работы В. С. Пономаренко, Н. А. Кизима [1], Т. С. Клебановой, В. А. Загородского [2], Е. Н. Ястремской [3].

В последнее время в качестве инструмента для оценки деятельности предприятия все чаще начинают использовать сбалансированную систему оценок (ССО), предложенную Робертом Капланом и Дейвидом Нортонем [4]. Журнал Harvard Business Review называл сбалансированную систему показателей (в некоторых переводах, сбалансированная учетная ведомость) одной из наиболее значимых идей в области менеджмента за последние 75 лет [5].

Однако существующая методика формирования ССО не рассматривает вопросы необходимости и достаточности набора показателей для достижения поставленных стратегических задач, а также способов согласования и обобщения (консолидации) отдельных показателей.

Целью данной работы является анализ существующих подходов к формированию системы показателей сбалансированной оценки деятельности предприятия.

Деятельность предприятия многоаспектна. При управлении хозяйственным объектом, помимо удовлетворения общественных потребностей в производимых товарах или услугах, необходимо учитывать часто несовпадающие интересы менеджмента, исполнителей, инвесторов (акционеров), потребителей, государства и т. д. Каждый аспект деятельности отображается рядом количественных и качественных показателей, а итоговая оценка результатов деятельности представляет собой комплекс показателей, находящихся в сложной взаимозависимости между собой. На рисунке приведена общая схема ССО.



Рис. Общая структура системы сбалансированных оценок

Она включает в себя четыре группы параметров, описывающих финансовые результаты, внутренние бизнес-процессы, потребителей, персонал. Предполагается, что параметры подобраны таким образом, что за счет каузальных связей способствуют достижению интегрального показателя деятельности предприятия. Общий перечень параметров по каждой группе не ограничен и зависит от особенностей функционирования предприятия. В работе [6] приведены рекомендуемые перечни показателей.

В частности, это могут быть следующие показатели:

а) в группе "финансовые результаты": акционерная стоимость предприятия, денежный поток, уровень инвестиций, процент отклонения от бюджета, ликвидность, скорость оборота, процент дохода от новых продуктов и т. д.;

б) в группе "потребители": рост рынка, процент потребителей, которые прекратили покупки, число потенциальных потребителей, время ответа на претензии потребителей, число посещений особенно важных клиентов, доступность сотрудников для обслуживания потребителей, процент возврата товара и т. д.;

в) в группе "внутренние бизнес-процессы": среднее время работы оборудования, время между заказом и доставкой продукции потребителю, время разработки продукции, процент брака, затраты на контроль за качеством продукции, уровень защиты новых продуктов от подделки и копирования и т. д.;

г) в группе "персонал": процент опозданий на работу, уровень коммуникативной компетенции работников, число необходимых навыков, процент работников, нуждающихся в получении новых навыков, степень использования инновационных технологий, среднее время нахождения сотрудника на определенной должности, процент сотрудников, личные цели, которые согласуются с общими целями организации и т. д.

Как видно, рекомендуемые перечни показателей содержат много качественных показателей, касающихся работы с потребителями продукции и задач обучения персонала фирмы.

Авторы системы исходили из того, что стоимость материальных активов в рыночной стоимости в общей стоимости предприятия падает [4]. Они ссылаются на исследования Института Брукинга (Brookings Institution), в которых говорится, что в 1982 г. балансовая стоимость предприятия составляла 62% его рыночной стоимости, а спустя десять лет — только 38%. Следовательно, умения и квалификация персонала, эффективность инновационной деятельности, взаимоотношение с клиентами необходимо оценивать на одном уровне (а может и выше) с финансовыми показателями.

На взгляд автора, это косвенно подтверждается ускоренным развитием таких функциональных сфер менеджмента, как управление персоналом, маркетинговый подход, инновационный менеджмент, управление знаниями. В каждой из функциональных сфер менеджмента складывается своя система оценок, не совпадающая с финансовыми показателями, и практическое применение ССО сталкивается с проблемой совмещения (консолидации) разнородных (количественных и качественных) показателей. Эта проблема наблюдается как при формировании единого интегрального показателя качества функционирования предприятия, так и при оценке вклада структурных подразде-

лений в достижение общеорганизационных целей. Проблема консолидации показателей ССО связана с известной проблемой системного анализа – сведение векторного критерия к скалярному (проблема скаляризации) [7]. Консолидированным (обобщенным) показателем качества функционирования предприятия есть именно вектор, а не простое множество частных показателей. В рамках социально-экономической системы (СЭС), которой является предприятие, между отдельными свойствами могут и должны существовать связи, которые сложно описать в рамках теории множеств [8]. Существующие методы скаляризации предполагают: а) аддитивность (интегрируемость) оценок за счет нормирования, ранжирования и взвешивания; б) их транзитивность для любой складывающейся ситуации [9].

На этих предпосылках разработан ряд эвристических методов и алгоритмов для решения базисных задач оценки многокритериальных альтернатив путем присвоения весов суммируемым критериям. В частности, известны методы SMART (простой метод многокритериальной оценки), базирующийся на многокритериальной теории полезности, и ЗАПРОС (замкнутые процедуры у опорных ситуациях), базирующийся на вербальном анализе решений (которые достаточно широко применялись на практике) [10].

Положительным свойством метода SMART является получение количественной бальной оценки и проверка возможной зависимости между критериями. Для этого после нормирования весов критериев и выбора лучшей альтернативы производится оценка чувствительности результата к изменениям весов.

Метод ЗАПРОС менее чувствителен к взаимозависимости критериев, сохраняя качественное описание проблемы на всех этапах ее анализа. В нем используются качественные способы измерений и порядковые шкалы оценок по критериям, а полученная от экспертов информация проверяется на противоречивость. Однако метод ЗАПРОС не позволяет строго ранжировать альтернативы из-за возможного отсутствия достаточной информации по данной ситуации у эксперта.

Однако предпосылки, лежащие в основе обоих методов на практике, всегда нарушаются. В СЭС такие системообразующие свойства, как эмерджентность и синергия, и есть основаны на отсутствии аддитивности и транзитивности [7].

На взгляд автора, для учета этих свойств СЭС необходимо использовать принципы координации многоуровневых иерархических структур [11]. Тогда последовательность формирования ССО будет иметь следующий вид:

а) декомпозиция интегрального показателя качества функционирования предприятия на комплексные показатели, образованные для четырех групп параметров;

б) определение весов комплексных показателей по отношению к интегральному методам многокритериальной оценки;

в) согласование комплексных показателей между собой на принципах координации теории многоуровневых иерархических структур.

Таким образом, предложена последовательность формирования сбалансированной системы оценок деятельности предприятия, позволяющая согласовать отдельные показатели по отношению к общей цели. В дальнейших исследованиях предлагается данную последовательность детализировать и доработать до уровня алгоритма.

Литература: 1. Пономаренко В. С. Стратегия розвитку підприємства в умовах кризи: Монографія / В. С. Пономаренко, О. М. Тридід, М. О. Кизим. — Харків: ІНЖЕК, 2003. — 328 с. 2. Клебанова Т. С. Моделирование экономики / Т. С. Клебанова, В. А. Загородский, О. Ю. Полякова, В. Л. Петренко. — Харьков: Изд. ХГЭУ, 2001. — 140 с. 3. Ястремська О. М. Інвестиційна діяльність промислових підприємств: методологічні та методичні засади. — Харків: ІНЖЕК, 2004. — 488 с. 4. Каплан Роберт С., Организация, ориентированная на стратегию. Как в новой бизнес-среде преуспевают организации, применяющие сбалансированную систему показателей: Пер. с англ. / Каплан Роберт С., Нортон Дейвид П. — М.: ЗАО и Олимп-Бизнес, 2004. — 416 с. 5. Мейер Маршал В. Оценка эффективности бизнеса / Пер. с англ. — М.:

ООО "Вершина", 2004. — 272 с. 6. Рамперсад К. Хьюберт. Универсальная система показателей деятельности: Как достигать результатов, сохраняя целостность / Пер. с англ. — 2-е изд. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. — 352 с. 7. Цыгичко В. Н. Руководителю — о принятии решений. — М.: Финансы и статистика, 1991. — 240 с. 8. Анфилатов В. С. Системный анализ в управлении: Учеб. пособие / В. С. Анфилатов, А. А. Емельянов, А. А. Кукушкин; [Под ред. А. А. Емельянова. — М.: Финансы и статистика, 2002. — 368 с. 9. Карташов С. А. Математические термины: Справ.-библиогр. словарь. — К.: Вища школа, 1988. — 296 с. 10. Ларичев О. Л. Теория и методы принятия решений, а также Хроника событий в Волшебных странах: Учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Логос, 2003. — 392 с. 11. Месарович М. Общая теория систем: математические основы / М. Месарович, Д. Такаха. — М.: Мир, 1978. — 312 с. 12. Пуятин Ю. А. Финансовый механизм стратегического управления развитием предприятия / Ю. А. Пуятин, А. И. Пушкар, А. Н. Тридид. — Харьков: Основа, 1999. — 488 с.

Стаття надійшла до редакції
23.03.2006 р.

УДК 351. 712

Толстікова О. В.

КОНКРЕТНО-СОЦІОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ СТУПЕНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИХ ПОТРЕБ ПРАЦІВНИКІВ ПІДПРИЄМСТВА

In the article the concrete-sociological research of the workers' satisfaction with the results of their work and the firm activity in whole with the help of application the social technologies with the administrative purposes is applied.

Сучасний стан соціального партнерства на підприємствах України вимагає від кадрів управління та від власників розглядати працівника не як робочу силу, не як трудовий ресурс, а як вагомий соціальний капітал. Саме тому широкого розповсюдження набули конкретно-соціологічні дослідження різноманітних аспектів діяльності підприємства з точки зору задоволення робітників результатами їх функціонування.

Активізація застосування соціальних технологій в управлінських цілях потребує визначення основного синтетичного показника конкретно-соціологічних досліджень, що відбиває результати діяльності підприємства. У працях А. Гошка [1], де різнобічно висвітлюються питання практичного застосування різноманітних форм і методів досліджень, за який показник прийнято ступінь задоволеності потреб працівників.

Задоволення потреб становить основу життєдіяльності людини. Саме ступінь задоволеності різноманітних потреб, включаючи потреби нижчого (фізіологічного) і вищого (самореалізації) порядків, визначає ставлення до інших осіб, до навколишнього середовища, до себе, як до особистості.

Категорія "ступінь задоволеності потреб" за своєю природою суб'єктивна, тобто кожна конкретна людина сама відчуває, якою мірою здійснились її сподівання та інтереси.

Конкретно-соціологічне дослідження – це система послідовних процедур, в якій у єдності представлені теоретико-методологічні та емпіричні моделі, підпорядковані отриманню об'єктивних даних про соціальні явища чи процеси, що вивчаються. В центрі емпіричних соціологічних досліджень знаходиться збір фактичного матеріалу в зазначеній галузі (на основі опитування, аналізу документів, спостереження, даних статистики та ін.) і його первинна обробка. Теоретико-методологічне дослідження має на меті глибоке узагальнення всього матеріалу в галузі соціального життя [2; 3].