

Література

1. Ансофф И. Стратегическое управление : пер. с англ. / И. Ансофф. – М. : Экономика, 1999. – 519 с.
2. Березін О. В. Стратегія підприємства : [навч. посібник] / О. В. Березін, М. Г. Безпарточний. – К. : Кондор, 2010. – 224 с.
3. Богданов А. Очерки организационной науки [Электронный ресурс] / А. Богданов, М., 2004. – Режим доступа: http://sbiblio.com/biblio/archive/bogdanov_ocherki/00.aspx
4. Бойківська Г. М. Основні аспекти системи управління організаційними ресурсами й організаційним розвитком аграрного підприємства / Г. М. Бойківська // Тези доповідей міжнар. наук.-практ. конф. [“Стратегія ресурсозберігаючого використання аграрно-економічного потенціалу на основі активізації інноваційно-інвестиційної діяльності – об’єктивна передумова інтеграції країни в Світове співтовариство”], (Тернопіль, 18 травня 2007 р.) / Терн. нац. екон. ун-т. – Тернопіль : ТНЕУ, 2007 р. – С. 17-19.
5. Городнов А.Г. Организационный потенциал и реинжиниринг бизнес-процессов / А.Г. Городнов. – Нижний Новгород: Изд-во Волго-Вятской акад. гос. службы, 2005. – 140 с.
6. Грузнов И. И. Эффективные организационно-экономические механизмы управления (теория и практика) / И. И. Грузнов. – Одесса: Полиграф, 2009. – 528 с.
7. Іванов В. Б. Потенціал підприємства: [навч. посібник] / В.Б. Іванов, О.М. Кохась, С.М. Хмелевський. – К. : Кондор, 2009. – 300 с.
8. Іванов Ю. Б. Конкурентні переваги підприємства: оцінка, формування та розвиток : монограф. / Ю. Б. Іванов, П. А. Орлов, О. Ю. Іванова. – Х. : ІНЖЕК, 2008. – 352 с.
9. Отенко І. П. Аналіз та оцінка стратегічного потенціалу підприємств : монографія / І.П.Отенко, Г.А. Іващенко, Л.М. Малярець – Харків: Вид. ХНЕУ, 2007. – 348 с.
10. Смирнов С.В. Управление организационным потенциалом предприятия на основе синергетического подхода / С. В.Смирнов, Г. А. Поташева // ИнвестРегион. – 2008. – № 2. – С. 43-47.

УДК 338.46 : 35.078

Горин В.П.,
к. е. н., доцент кафедри фінансів
Тернопільський національний економічний університет

ДО ПИТАННЯ ПРО СУТНІСТЬ І ТАКСОНОМІЮ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Постановка проблеми. В сучасних умовах загальносвітовою тенденцією є концентрація уваги органів державної влади на сприянні соціальному й економічному розвитку через надання населенню публічних послуг. Відповідно до положень концепції «сервісної держави» відбувається зміна ціннісних орієнтирів її існування, яка полягає в усвідомленні того, що основною метою урядової політики має бути задоволення потреб населення. У більшості розвинутих країн світу процес взаємодії держави та громадянина ґрунтується на відношенні чиновника до індивіда не як до прохача, а як до клієнта, від якого залежить його репутація і добробут [2, с. 88]. Якість і доступність публічних послуг є визначальним чинником, який впливає на оцінку громадськістю результатів діяльності уряду, формує його авторитет.

Між тим, вітчизняні реалії доводять, що ефективність надання послуг громадянам усе ще залишається низькою. Необхідно визнати, що в сучасних умовах органи влади практично не переймаються тим, як суспільство оцінює результати надання публічних послуг, їхня якість та доступність так і не стали мірилом ефективності державного управління. Більш того, успадковані з часів планової економіки методів розподілу й використання бюджетних коштів, які й зараз використовуються у бюджетній практиці, не передбачають взаємозв'язку між динамікою фінансування та якісними результатами роботи установ та організацій – продуцентів публічних послуг. Внаслідок цього має місце різка невідповідність між кількісно-якісними характеристиками послуг, які реально отримують громадяни і тими, яких вони очікують. Це веде до зниження довіри суспільства до органів влади, місцевого самоврядування та до держави в цілому.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичні дослідження з питань надання публічних послуг поки не набули обрисів цілісної теорії і залишаються на рівні концепції, а в практичній площині ще й досі чітко не розмежовані питання відповідальності між різними рівнями влади за якість і своєчасність надання послуг, відкритості та прозорості процедури визначення їхньої вартості, формування відповідного фінансового забезпечення та ін. Проблеми теоретико-

методологічного базису і практичні аспекти надання суспільних послуг достатньо широко представлені у науковій літературі працями В. Авер'янова, В. Долечека, І. Коліушка, Т. Коломоєць, Н. Котенко, Н. Плахотнюк, Б. Савченка, В. Сороко, В. Тимошука, Ю. Тихомирова та інших. Однак, більшість із названих науковців належать до представників юридичної науки, а серед фахівців економічного, а тим паче фінансового профілю праці з цієї проблематики мають поодинокий характер. Отже, вирішення важливої проблеми формування теоретичних засад публічних послуг як економічного поняття та розробки механізму їх надання має велике наукове і практичне значення, відкриває широкі можливості для підвищення рівня якості та поліпшення структури споживання матеріальних, освітніх та духовно-культурних благ, адже вони відповідають природі та призначенню людини і створюють оптимальні умови для її самореалізації [19, с. 3].

Постановка завдання. Метою даної статті є проведення аналізу наукових підходів до трактування сутності та обґрунтування власної дефініції публічних послуг як економічного поняття, а також упорядкування їх розподілу за основними класифікаційними ознаками.

Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасній науковій думці поняття «послуга» не набуло однозначного трактування, її визначають як вид діяльності чи її результат, як саму діяльність, тобто надання послуги, обслуговування. Великий тлумачний словник сучасної української мови подає доволі суперечливе трактування послуги, визначаючи її з таких позицій: як дію, вчинок, що дає користь, допомогу іншому; як систему господарсько-побутових вигод, які надаються населенню [1, с. 215]. Французькі науковці Д. Шанд і М. Арнберг зазначають, що «послуги можуть бути різного роду – це можуть бути виплата або отримання платежу, надання поради або інформації, освітніх чи транспортних послуг, а також забезпечення медичним обслуговуванням» [20]. На наш погляд, така конкретизація видів послуг у їх дефініції недоцільна, а саме визначення не розкриває економічного змісту цього поняття. Натомість, Н. Діденко подає достатньо поверхове трактування послуг, зараховуючи до них все, що не пов'язане з видобуванням корисних копалин, промисловим і сільськогосподарським виробництвом [3, с. 216].

На думку Ю. Тихомирова, послуги являють собою дії уповноваженого суб'єкта для задоволення потреб і прав інших осіб, або все те, що приносить користь іншій особі [12, с. 25]. Ф. Котлер пропонує більш широке визначення послуги, розуміючи під нею «...будь-яку діяльність, яка являє собою благо, що його одна сторона може запропонувати іншій. Послуга за своєю суттю є невідчутною і не веде до заволодіння власністю (до передачі власності)» [8, с. 56]. На противагу цьому, Б. Савченко стверджує, що послуга є не самою дією, а власне результатом взаємодії, як правило, зацікавлених сторін, причому джерелом і споживачем послуг є і та й інша сторона, яка сподівається на отримання своєї послуги [19, с. 6]. На наш погляд, між цими підходами немає протиріччя, адже вони характеризують різні стадії надання послуги. З однієї сторони, емпіричним втіленням послуги є певна діяльність, але її призначення все ж полягає не в самих діях, а в отриманому від них корисному ефекті.

З економічного погляду, вдала дефініція наведена в сучасній українській економічній енциклопедії, де послуга асоціюється з особливою споживчою вартістю процесу праці, вираженого у споживчому ефекті, який задовольняє потреби людини, колективу, суспільства [5, с. 114]. Як зазначає Н. Котенко, його перевага полягає в тому, що у ньому не обмежується корисність послуги виключно задоволенням потреб окремого індивіда, а розширюються межі цього поняття до рівня соціуму в цілому [9, с. 61].

Підсумовуючи огляд наукових підходів до трактування сутності поняття «послуга», вважаємо за доцільне сформулювати власну позицію. На наш погляд, під послугою доцільно розуміти певну дію одного суб'єкта (виконавця послуги) відносно іншого (споживача послуги), результатом якої є певний корисний споживчий ефект у формі блага, яке не має матеріально-речового втілення. До основних ознак послуги слід зарахувати такі:

- невідчутність. Вони мають нематеріальну природу, кінцевим продуктом послуги є певна зміна властивостей чи якості об'єкта впливу, яким може виступати як сам замовник, так і певний матеріальний об'єкт;
- невіддільність послуги від її джерела. На відміну від товарів, для яких процеси придбання і споживання можуть бути розведені у часі, щодо послуг вони невіддільні;
- неможливість збереження. Для послуг характерна висока еластичність щодо попиту, його зміна викликає відповідне коригування обсягу продукування послуг. Перевиробництво послуг не можливе;
- мінливість, оскільки якість послуги залежать від багатьох чинників та може суттєво відрізнятись у певні моменти. Важливим наслідком цього є те, що велика частина послуг не піддається стандартизації, адже кожний клієнт відрізняється у своїх бажаннях як до початку процесу надання послуги, так і під час процесу її надання [19, с. 7].

У науковій літературі є значна кількість підходів до класифікації послуг, які розмежовуються за місцем у суспільному виробництві, суб'єктом надання, призначенням, соціальним статусом клієнта, адресатом та іншими ознаками [9, с. 62]. Так, послуги поділяють на індивідуальні (призначені для

задоволення освітніх, медичних, культурних потреб конкретної особи) та колективні (оборона, громадський правопорядок), виробничі та споживчі, масові та елітні. Однак, особливу дискусію у наукових колах викликає формулювання змісту публічних послуг та визначення їх місця в загальній ієрархії послуг. В одних літературних джерелах їх ототожнюють з адміністративними, державними чи муніципальними послугами, в інших – чітко розмежують або співвідносять як загальне і часткове. Однак, більшість дефініцій наголошують лише на певному аспекті чи характерній ознаці цього поняття, тоді як цілісне розуміння сутності публічних послуг досі відсутнє. На підставі аналізу наукових поглядів, можна виокремити такі основні підходи до трактування публічних послуг:

– організаційний, відповідно до якого у дефініції публічних послуг акцентовано увагу на колі суб'єктів таких суспільних відносин. При цьому одні науковці обмежують їх перелік виключно органами державної і місцевої влади, інші зараховують до їх числа додаткових агентів. Так, Т. Коломоєць зазначає, що публічні послуги надаються фізичним та юридичним особам державними органами щодо реалізації прав, свобод та законних інтересів у суспільній сфері [7, с. 179]. В. Долечек розуміє під публічними послугами діяльність органів виконавчої влади і місцевого самоврядування з виконання обов'язків держави перед громадянами щодо створення умов для повноцінної реалізації ними своїх прав і свобод [4, с. 96]. Натомість І. Шабатіна розширює коло продуцентів публічних послуг, зараховуючи до їх числа органи державної влади, місцевого самоврядування та альтернативні структури, створені за власною ініціативою, у співпраці з громадськими організаціями [21, с. 95]. На думку І. Коліушка, публічні послуги надаються суспільним сектором та приватним сектором під відповідальність суспільної влади і за рахунок суспільних коштів [6, с. 32]. У Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади публічні послуги розмежовані на державні та муніципальні, а до числа їхніх продуцентів зараховані органи державної влади та місцевого самоврядування, а також підприємства, установи, організації, які перебувають в їх управлінні [11]. На наш погляд, ідентифікація публічних послуг виключно за критерієм їх надання органами влади необґрунтована. Як зазначає І. Котюк, для споживача вторинним питанням є те, хто буде надавати послугу [10, с. 106], первинний інтерес становить її ефективність. Крім цього, в останні десятиліття у світовій практиці звичним явищем стала передача повноважень з надання суспільно значимих послуг від органів влади до приватних структур з метою підвищення ефективності використання коштів;

– управлінський, який полягає у визначенні сутності публічних послуг відповідно до змісту та характеру діяльності. Так, В. Венедіктова визначає їх як суспільно значиму діяльність, чітко регламентовану законодавством, для якої характерні добровільний інтерес споживача послуги та індивідуальність її надання кожній особі ...безоплатно або в межах цін, визначених державою [2, с. 89]. У Методиці підготовки інформації про державні послуги вони визначені як складова державних послуг і ототожнюються з адміністративними. Звідси, публічною (адміністративною) є послуга, що надається органами виконавчої влади і місцевого самоврядування, іншими уповноваженими особами у зв'язку з реалізацією ними владних повноважень [15].

– утилітарний (від лат. *utilit* – користь), згідно якого при формулюванні дефініції публічних послуг наголос зроблено на їх призначенні. Так, на думку Л. Терещенко, головним у публічних послугах є те, що вони задовольняють суспільний інтерес. Продувати такі послуги можуть як органи державної влади чи місцевого самоврядування, так і недержавні структури, однак держава зобов'язана гарантувати їхнє надання [17, с. 19]. А. Шаститко визначає публічні послуги через їхнє основне завдання – підвищення ефективності державного управління. Відповідно до емпіричного підходу, публічними можна визначити послуги, які надаються громадянам органами влади та їх установами, а в теоретичному розумінні, на думку А. Шаститко, вони наділені властивостями приватних благ і безпосередньо пов'язані із специфікацією та захистом прав власності окремих осіб [22, с. 150-151].

Визнаючи раціональність та обґрунтованість наведених підходів, все таки вважаємо, що вони недостатньо розкривають сутність публічних послуг. На наше переконання, в основу формулювання дефініції цього поняття має бути покладено критерій зацікавленості суспільства в їхньому отриманні, суспільної корисності. Відтак, публічні послуги з певною ймовірністю можна ототожнити із суспільними благами та зараховувати до них не тільки чисті суспільні блага, які володіють виключно суспільною корисністю, але й ті блага, які через задоволення індивідуальних інтересів створюють позитивний ефект для всіх громадян (послуги освіти, охорони здоров'я, культури та ін.).

Разом з тим, відповідно до критерію суспільної корисності, помилково до кола публічних зараховувати послуги, які споживаються колективно, але мають виключно індивідуальну корисність (Інтернет, кабельне телебачення та ін.), а також ті, які надаються органами державної влади та місцевого самоврядування та мають від'ємну вигоду для конкретного індивіда (видача ліцензій, дозволів, які фактично є інструментом обмеження прав особи на здійснення певних видів діяльності). У науковій літературі їх визначають як адміністративні, виконавчі або управлінські послуги [10; 4; 15].

Іншою важливою ознакою публічних послуг є те, що їхнє продукування пов'язане із залученням ресурсів бюджетів усіх рівнів та системи соціального страхування. При цьому суспільні кошти забезпечують відшкодування вартості їхнього надання як в повному обсязі, так і частково. Так, охорона довкілля чи соціальне обслуговування не передбачають стягування плати безпосередньо з

громадян і тому можуть бути визначені як безкоштовні. Однак, безкоштовними такі послуги є тільки з погляду окремого індивіда, адже витрати на їх надання покриваються за рахунок коштів бюджетів та позабюджетних фондів, основним джерелом наповнення яких є сплачені суспільством податки. Натомість, інша частина публічних послуг (освіта, медичне обслуговування, відвідування культурних закладів) частково фінансується за рахунок коштів населення. Вони надходять у формі офіційної плати та неформальних платежів. До цієї групи також доцільно зараховувати і послуги вищої освіти та житлово-комунального господарства, оскільки платежі населення покривають лише частину витрат на їхнє продукування, решта відшкодовується з державного та місцевих бюджетів.

Отож, перелік основних ознак, які в сукупності розкривають сутність публічних послуг як економічного поняття можна визначити таким чином:

- вони являють собою певну діяльність органів державної чи місцевої влади, або підпорядкованих чи уповноважених ними економічних суб'єктів з приводу забезпечення індивідуальних та колективних потреб громадян;
- основним призначенням та кінцевим результатом публічної послуги є суспільна корисність, тобто здатність задовольняти суспільні інтереси;
- споживачами публічних послуг є необмежене коло суб'єктів, при цьому важелі лімітування доступу до їхнього споживання відсутні або встановлені за суспільною згодою;
- надання публічних послуг передбачає повне чи часткове відшкодування їхньої собівартості за рахунок суспільних коштів.

Розкриття понятійного апарату публічних послуг було б неповним без проведення їх таксономічного аналізу (від грец. τάξις – порядок, розміщення і νόμος – закон, правило). З'ясування того, які послуги доцільно зараховувати до числа публічних та які ознаки мають бути покладені в основу їх розмежування, на наш погляд, являє собою необхідну передумову вироблення принципів державної політики у цій сфері та побудови системи відповідного фінансового забезпечення.

Більшість представників юридичної науки визначають суб'єктів надання публічних послуг головною ознакою їхнього розподілу та розмежовують їх на державні (надаються органами виконавчої влади, державними підприємствами, установами й організаціями) та муніципальні (надаються органами місцевого самоврядування і комунальними підприємствами, установами та організаціями) [6, с. 32; 18, с. 118-119], вона також закріплена у Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [11]. На думку І. Котюк, крім зазначених, у структурі публічних послуг необхідно виділяти управлінські (розпорядча діяльність органів державної і місцевої влади щодо реалізації прав і свобод громадян) та адміністративні послуги (відповідно до вищезазначеної Концепції) [10, с. 107]. Л. Терещенко стверджує, що головною ознакою має бути не суб'єкт, який надає публічну послугу, а той, для кого вона призначена. Відповідно до цього, у їхній структурі слід виділяти послуги для громадян (видача документів, освітні, бібліотечні та ін.), для підприємців та юридичних осіб (консультації, видача ліцензій) та послуги інформаційного характеру [17, с. 16-17]. Визнаючи право науковців на власну думку, необхідно зауважити, що наведені підходи можна визнати недосконалими, адже вони передбачають змішування кількох ознак класифікації, що є неприйнятним.

Заслуговує на увагу позиція Н. Путило, яка покладає в основу публічної послуги суспільний інтерес як визначений державою і забезпечений правовими та фінансовими важелями інтерес соціальної спільноти, задоволення якого є умовою і гарантією її існування та розвитку. Відповідно до цього, публічні послуги класифіковано за такими групами: а) послуги, які надаються на вимогу приватного інтересу, проте мають соціальне призначення – розглядаються суспільством позитивно і гарантовані кожному; б) послуги, потреба в яких викликана поєднанням приватного і суспільного інтересу, який фіксується через обов'язки громадянина вчиняти певні дії для власного блага; в) послуги, пов'язані з виключно суспільним інтересом або державними функціями, що спрямовані на задоволення приватного інтересу [13, с. 12].

Оригінальний підхід до класифікації публічних послуг подає Д. Сухінін, який поділяє їх на громадські (надаються недержавними неприбутковими організаціями, профспілками, спілками споживачів), головною ознакою яких є альтернативне акумулювання суспільних інтересів і їх захист перед офіційними державними установами, та муніципальні (надаються фізичним і юридичним особам під відповідальність і в межах компетенції системи органів місцевого самоврядування як власне ними, так і з залученням організацій приватного та третього сектору) [16, с. 261]. Однак, найбільш вдала, на наш погляд, позиція В. Сороко, який пропонує в основу розподілу публічних послуг покласти положення теорії суспільного вибору та розмежовувати їх на такі групи: захист життя, власності, довкілля, інтелектуальної власності та ін.; соціальний захист окремих категорій громадян; реєстрація, ліцензування певних видів діяльності; охорона здоров'я; послуги комунальної та побутової сфери; послуги пошти, телекомунікації, Інтернет; транспортні послуги; послуги фізичного, духовного та культурного розвитку [14, с. 24]. Не зважаючи на присутність у цьому переліку послуг, які ми не вважаємо за доцільне зараховувати до публічних, такий підхід дає змогу розкрити їхній зміст, що є

найбільш важливим при формуванні понятійного апарату. З урахуванням цього аргументу, групування публічних послуг, на нашу думку, може бути проведене таким чином:

- соціальні (соціальне забезпечення й обслуговування, охорона здоров'я), призначені для захисту та підтримки людини у складних життєвих ситуаціях;
- просвітницькі (освіта і виховання, культура та мистецтво), спрямовані на підвищення інтелектуального та духовно-культурного рівня населення;
- послуги забезпечення комфорту життєдіяльності (житлово-комунальне господарство, утримання місцевої інфраструктури).

Поряд з цією класифікацією, публічні послуги можна розмежувати і за ознаками платності та джерела фінансування. За першим критерієм публічні послуги слід поділяти на умовно безкоштовні та платні (принцип розподілу уже розкрито раніше – В. Г.), а за другим – на фінансовані за рахунок державного бюджету, за рахунок місцевих бюджетів та змішані (передбачають поєднання коштів державного і місцевих бюджетів).

Висновки з даного дослідження. Підсумовуючи огляд концептуальних засад публічних послуг, можна констатувати, що не зважаючи на велику увагу до цієї проблематики, сформованість відповідної теорії перебуває на низькому рівні. Розбіжності у поглядах дослідників щодо суті та сфери функціонування публічних послуг, джерел фінансування, критеріїв розмежування та оцінювання ефективності стримують формування відповідного законодавчого поля, а це, в свою чергу, створює перешкоди для якісного їх надання на усіх рівнях. Між тим, саме від організації цього процесу формується ставлення суспільства до результатів діяльності державної влади, місцевого самоврядування та держави загалом.

Література

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Укладач і голов. ред. В. Т. Бусел. – К., Ірпінь: ВТФ «Перун», 2004. – 1440 с.
2. Венедіктова І. Юридична природа публічних послуг / І. Венедіктова // Вісник Харківського нац. ун-ту. Серія: Право. – 2009. – № 841. – С. 88–91.
3. Диденко Н. Основы внешнеэкономической деятельности в РФ / Н. Диденко. – СПб.: Политехника, 1997. – 470 с.
4. Долечек В. Управлінські послуги: сутність, ознаки, види / В. Долечек // Вісник НАДУ. – 2003. – № 3. – С. 93–99.
5. Економічна енциклопедія: У 3 т. / Редкол.: С. В. Мочерний (відп. ред.) та ін. – Тернопіль: Видавничий центр «Академія», 2002. – Т. 3. – 951 с.
6. Коліушко І. Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права / І. Коліушко, В. Тимошук // Право України. – 2001. – № 5. – С. 30–34.
7. Коломоєць Т. Управлінські послуги в контексті взаємовідносин особи й органів місцевої влади в Україні: концептуальний і нормативний аспекти / Т. Коломоєць // Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. праць / редкол.: С. М. Сergyogin (голов. ред.) [та ін.]. – Д.: ДРІДУ УАДУ, 2002. – Вип. 1(7). – С. 178–182.
8. Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер. – СПб.: АО Коруна, АОЗ «Литера плюс», 1994. – 698 с.
9. Котенко Н. Фінансування публічних екологічних послуг як основа забезпечення якості життя населення України / Н. Котенко // Вісник СумДУ: зб. наук. праць. – 2009. – №1. – С. 60–70.
10. Котюк І. Адміністративні послуги як категорія адміністративного права / І. Котюк // Вісник КНУ ім. Т. Шевченка. Серія «Юридичні науки». – 2010. – Вип. 84. – С. 104–107.
11. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. №90-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p>
12. Публичные услуги и право: научно-практическое пособие / Под ред. Ю. А. Тихомирова. – М: Норма, 2007. – 416 с.
13. Путило Н. Система публичных услуг. Социальные услуги / Н. Путило // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт): сборник / Под общ. ред. Е. В. Гриценко, Н. А. Шевелевой. – М.: Волтерс Клувер, 2007. – 256 с.
14. Сороко В. Надання державних послуг як функція державного управління / В. Сороко, Н. Ходорівська // Вісник державної служби. – 2007. – №3. – С. 17–28.
15. Стандарти державної служби. Методика підготовки інформації про державні послуги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://guds.gov.ua>
16. Сухінін Д. Муниципальні послуги в системі публічних послуг / Д. Сухінін // Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. праць / редкол.: С. М. Сergyogin (голов. ред.) [та ін.]. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2005. – Вип. 3 (21). – С. 258–265.
17. Терещенко Л. Услуги: государственные, публичные, социальные / Л. Терещенко // Журнал российского права. – 2004. – №10. – С. 15–23.
18. Тимошук В. П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / В. П. Тимошук. – К.: Факт, 2003. – 496 с.

19. Удосконалення механізмів надання публічних послуг населенню: метод. реком. / [Б. Г. Савченко, К. І. Мельникова, Ю. В. Боковікова та ін.]; за заг. ред. Б. Г. Савченка. – К. : НАДУ, 2009. – 28 с.

20. Уряд для громадян: Ініціативи щодо поліпшення якості послуг / [Д. Шанд, М. Арнберг, Дж. Тутон та ін.]; Пер. з англ. Р. Федушинська, М. Коваль. – Львів: Львівський філіал УАДУ, 2000. – 293 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://tpdunadu.ucoz.ru/_ld/1/127_PoslugZ_Dosvid.pdf

21. Шабатіна, І. Досвід країн Європейського союзу з надання публічних послуг населенню / І. Шабатіна // Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. праць / редкол.: С. М. Серьогін [та ін.]. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2006. – Вип. 2 (24). – С. 92–99.

22. Шаститко, А. Организационные рамки предоставления публичных услуг / А. Шаститко // Вопросы экономики. – 2004. – №7. – С. 150–155.

УДК 657.22

Олійничук О.І.,
к. е. н., доцент кафедри загальноекономічних дисциплін
ПВНЗ “Тернопільський комерційний інститут”

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ МІНЛИВОЇ РИНКОВОЇ ЕКОНОМІКИ

Постановка проблеми. В ринкових умовах господарювання досягнення успіху підприємства залежить від якості управління ним. В енциклопедичній літературі управління розглядають як процес цілеспрямованого впливу суб'єкта управління на об'єкт для забезпечення його ефективного функціонування та розвитку, що в основному відбиває психологічний аспект менеджменту [6, с. 552]. Суттєвим доповненням до цього загального визначення процесу управління зробили М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі, трактуючи поняття “управління” як процес планування, організації, мотивації та контролю, необхідний для того, щоб сформулювати і досягнути цілей організації [11, с. 38]. Д. Ру та Д. Сульє роблять акцент на тому, що управління є водночас наукою і мистецтвом ефективно використовувати обмежені наявні ресурси [17, с. 27]. Наведені дефініції свідчать про постійне поглиблення знань і різноманітність інтерпретацій щодо змісту управління. Однак, як свідчать останні світові фінансово-економічні події, мінливість ринкового господарювання вимагає від менеджерів підприємства застосування якісно нових методів управління для забезпечення тривалого й стабільного успішного функціонування, що потребує перегляду теорії системи менеджменту підприємства й обґрунтування її окремих актуалізованих положень.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню теоретичних основ системи менеджменту підприємства присвячено праці багатьох зарубіжних і вітчизняних вчених, зокрема М. Х. Мескона, М. Альберта, Ф. Хедоурі [11], Д. Ру та Д. Сульє [17], Р. М. Пушкаря і Н. П. Тарнавської [16], І. Н. Герчикової [1]. У результаті їх ґрунтовного опрацювання можна зробити висновок, що термін “менеджмент”, який, здебільшого, ототожнюють з терміном “управління” і вважають його іноземним відповідником, увійшов в теоретичний і практичний економічний лексикон в останні десятиліття. Так, Р. М. Пушкар і Н. П. Тарнавська прийшли до висновку, що існують певні відмінності в тлумаченні й застосуванні цих категорій, зокрема, використовуючи поняття “менеджмент”, мають на увазі фігуру менеджера – людину, суб'єкта управління, що діє у певній організації, а якщо ж мова йде про знеособлену систему управління (з невизначеною особистістю), то здебільшого застосовують термін “адміністрування”. Проте в загальному змісті – це терміни-аналоги [16, с. 13-14]. І. Н. Герчикова прийшла до аналогічного висновку, хоча й зазначає, що термін “менеджмент” застосовують лише до управління соціально-економічними процесами на рівні фірми, яка функціонує в ринкових умовах, а термін “управління” застосовують до різних видів і сфер людської діяльності, органів управління [1, с. 11]. Вищезазначені науковці зробили суттєвий внесок у розвиток й обґрунтування теорії менеджменту, проте актуальними залишаються її аспекти, що впливають на організацію та методіку обліку й аналізу господарської діяльності, оскільки вони задають напрям у зборі й обробці даних та отримання інформації для ефективного управління підприємством в умовах мінливої ринкової економіки.

Постановка завдання. Метою даної статті є обґрунтування рівнів менеджменту підприємства, що визначають рівні аналізу й обліку та формування відповідних інформаційних підсистем у процесі діяльності економічного об'єкта.