

УДК 657.37:005.35(477)

DOI:10.32680/2409-9260-2020-3-4-276-277-97-102

СУТНІСТЬ ПОНЯТТЯ РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ В МЕНЕДЖМЕНТІ

Місько Г. А., кандидат економічних наук, старший викладач кафедри менеджменту організацій, Одеський національний економічний університет, м. Одеса, Україна
e-mail: annamisko590@gmail.com
ORCID ID: [http:// orcid.org/0000-0003-0789-3860](http://orcid.org/0000-0003-0789-3860)

***Анотація.** Мета статті - систематизація підходів науковців до визначення поняття «ефективність» та «результативність» менеджменту підприємства. Методика. Для визначення сутності поняття «результативність» та «ефективність» менеджменту підприємства, використано метод логічного та теоретичного узагальнення результатів. Результати. На підставі емпіричних узагальнень в статті систематизовано підходи науковців до визначення поняття «ефективність» та «результативність» менеджменту підприємства. Запропоновано під результативністю розуміти ступінь реалізації певної стратегії, а під ефективністю розуміти оцінку використання ресурсів підприємства у ході її реалізації. Встановлено, що основними факторами, які впливають на результативність дистриб'юторського підприємства є: обсяг продажу, обертання дебіторської заборгованості, системні торгові точки, кількість планових візитів, кількість результативних замовлень та IT-забезпечення управління дистриб'юцією. Запропоновано використовувати на підприємстві «Управління продажем з аналітикою КПД (якісна побудова дистрибуції)» - автоматизація для налаштування прибуткової системи продажу. Практична значимість полягає в тому, що запропоновано використовувати на підприємстві «Управління продажем з аналітикою КПД (якісна побудова дистрибуції)».*

***Ключові слова:** результативність, ефективність, менеджмент, якісна побудова дистрибуції, підприємство.*

THE ESSENCE OF THE CONCEPT OF EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY IN MANAGEMENT

Hanna A. Misko, Ph.D., senior lecturer Department of Management of Organization, Odessa National Economic University, Odessa, Ukraine
e-mail: annamisko590@gmail.com
ORCID ID: [http:// orcid.org/0000-0003-0789-3860](http://orcid.org/0000-0003-0789-3860)

***Abstract.** The purpose of the research is systematizes the approaches of scientists to the definition of the concept of "Efficiency" and "Effectiveness" of the enterprise. The method basis for the study is made up of the dialectical method of scientific knowledge, the methodology of system analysis. To achieve the goal set in the work - to determine the essence of the concept of "Efficiency" and "Effectiveness" of the enterprise, the method of logical and theoretical generalization of the results were used. Results. Based on empirical generalizations, the article systematizes the approaches of scientists to the definition of the concept of "Efficiency" and "Effectiveness" of the enterprise. The factors that influence the performance of a distribution company are investigated. The main factors affecting the performance of a distribution company are sales volume, accounts receivable turnover, system outlets analysis, number of planned visits, number of productive orders, and IT distribution management support. It is suggested to use at the enterprise "Sales management with efficiency analysis (quality distribution)". This will allow you to analyze the sales*

system and make decisions. The advantages of the program include: speed and ease of connection, payment only for the effective working day of the agent, supervisor workplace with

efficiency reports. The program allows you to set up an effective supervision system, increase the sales system performance by 80%. Scientific novelty. The essence of the concept of "efficiency" and "effectiveness" of enterprise management has become further developed in the article. Practical importance is in the fact that it is proposed to use the company "Sales Management with efficiency analytics (quality distribution)". The findings obtained in the future will be used to analyze the performance of the enterprise based on the analysis of sales volume, receivables turnover, the analysis of system outlets, the number of planned visits, the number of productive orders.

Keywords: efficiency, effectiveness, management, factors, quality distribution, enterprise.

JEL Classification: L 10; C 45

Постановка задачі. Питання забезпечення ефективності та результативності менеджменту на сьогоднішній день не втратили своєї актуальності. Сучасні тенденції розвитку економіки вимагають впровадження новітніх технологій до управління підприємством та пошук шляхів забезпечення результативності і зростання ефективності. Актуальність теми полягає у тому, що на сьогоднішній день у науковій літературі недостатньо системних досліджень щодо результативності та ефективності менеджменту підприємства, забезпечення сучасних обліково-аналітичних систем результативності менеджменту, недостатня кількість відповідного методичного інструментарію оцінювання результативності. Разом із тим, ефективність діяльності підприємства забезпечує йому подальший розвиток та конкурентоспроможність.

В умовах загострення конкурентної боротьби на ринку дистрибуції продукції особливої актуальності набуває питання зростання кількості результативних замовлень, збільшення кількості системних клієнтів, забезпечення зростання ефективності підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. З метою формування рекомендацій щодо результативності та ефективності менеджменту підприємства досліджено проблеми управління результативністю у працях таких науковців як: П. Друкера [1], М.Х. Мескона, М. Альберта, Ф. Хедоурі, Г. Кокинз [2], С.В. Мочерного, С.А. Єрохіна, Л.О. Каніщенко та ін. Дослідженню проблем управління результативністю присвячені праці таких науковців як: Д. Нортон, Р. Каплана [3], О.Є. Кузьміна, Р.З. Дарміць, М.Х. Мескона, М. Альберт, Ф. Хедоурі, Г.М. Мадрига та ін. Теоретичні аспекти економічного механізму управління результативністю торговельно-посередницької діяльності знайшли своє відображення у наукових працях Л.А. Азьмук [4], Л. Горбунової [5], Ф. Котлера, Д. Ксарделя, А. Прайснера, А.С. Савоценка, Ж.-К. Тарондо, О. Таранишина [6], М. Дорошука [7-8] та ін.

Відокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми. Разом із тим, недостатньо висвітленими залишилися питання систематизації підходів науковців щодо поняття «результативність» та «ефективність» менеджменту підприємства. Недостатньо висвітленими залишилися системні дослідження щодо результативності та ефективності менеджменту підприємства, забезпечення сучасних обліково-аналітичних систем результативності менеджменту.

Мета дослідження. Метою статті є систематизація підходів науковців щодо сутності поняття «результативність» та «ефективність» менеджменту підприємства. Для досягнення мети потрібно вирішити такі завдання:

- Систематизувати підходи науковців щодо сутності поняття «результативність» та «ефективність» менеджменту підприємств
- Визначити фактори, які впливають на результативність дистрибуторського підприємства
- Розробити рекомендації щодо застосування менеджерами підприємства програмного продукту для підвищення результативності і ефективності менеджменту підприємства.

Основний матеріал. Провідні світові видання у сфері менеджменту до 70-80-х ро-

ків минулого століття акцентували увагу на відсутності відмінностей між категоріями «ефективність» і «результативність». Так, А.В. Шегда зазначає, категорія «ефективність» інтерпретується як «результативність», а термін «ефект» має значення результату, наслідку зміни стану певного об'єкта, зумовленої дією зовнішнього або внутрішнього фактора [6, с. 187].

Виникнення поняття «управління результативністю» і його подальше поширення пов'язують з 1990 роками, коли з'являються перші дослідження проведені Інститутом управління персоналом ІРМ (Chartered Institute of Personnel and Development). Результати проведеного дослідження дозволили з'ясувати відсутність єдності наукових думок з цього приводу. Одні науковці розуміли управління результативністю як ділову оцінку працівника, інші - оплату праці за результатами, треті - щось, пов'язане з навчанням і розвитком персоналу [9].

На сьогоднішній день, науковці при визначенні поняття «ефективність» роблять акцент на: ефективне використання ресурсів, на результативність діяльності, на задоволення бажання людини та на внутрішній прояв діяльності підприємства.

Ми приєднуємося до думки науковців П. Друкера [1, с. 12], М.Х. Мескона, М. Альберта, Ф. Хедоурі [5, с. 10] що розуміють під ефективністю – використання ресурсів.

На нашу думку, визначення сутності поняття «ефективність» Доланом Е.Дж. та Ліндсей Д як «Стан речей, за якого неможливо здійснити жодної зміни, яка більш повно задовольняла би бажання однієї людини, не перешкоджаючи задоволенню бажань іншої людини», не в повній мірі відповідає визначенню поняття, оскільки більш пов'язано з межами дії, ніж з використанням ресурсів для досягнення мети.

Отже, під ефективністю П. Друкер, М.Х. Мескон, М. Альберта, Ф. Хедоурі розуміють ефективність використання ресурсів. Їх думку продовжує А.О. Ярославський [10], який вважає, що категорія «ефективність» на рівні підприємства характеризує зв'язок між величиною отриманого результату від його діяльності та кількістю інвестованих або витрачених у виробництві ресурсів [10].

Економічна енциклопедія за редакцією С. Мочерного зазначає, що якщо провести математичну аналогію, то ефект – це дельта, приріст деякої змінної або різниця її попереднього і наступного значень. Як бачимо, поняття ефективності і результативності в перелічених джерелах ототожнюються. Це може бути зумовлене тим, що буквально «ефективність» (від лат. *efectus*) означає результативність, дієвість, продуктивність тощо [11, с. 169].

Разом із тим, слід зауважити, що існують два різні підходи у науковців щодо поняття ефективність і результативність. Так, на думку Д. Крисанова це пояснюється обставинами [9]: перелік доповнився структурним підрозділом, бізнес-процесом, видом продукції тощо; порівняння з метою і виробничою програмою.

Отже, результативність та ефективність не є тотожними поняттями, а відображають різні сторони діяльності суб'єктів господарювання.

За результатами аналізу підходів науковців щодо визначення поняття «результативність» встановлено, що на сьогоднішній день ще не склалось єдиного підходу до тлумачення цього поняття. Так, акцент науковці роблять на досягнення цілей та на досягнення ефективності. Ми приєднуємося до думки науковців та вважаємо, що результативність є мірою ступеня реалізації певної стратегії, а ефективність є оцінкою використання ресурсів підприємства у ході її реалізації.

Дарміць Р. З. [6] ототожнює ефективність і результативність, і характеризує їх як досягнення цілей. На нашу думку показником «результат» можна характеризувати будь-які наслідки в натуральному чи відносному вираженні будь-яких управлінських рішень, які в сукупності впливають позитивно, негативно, чи не впливають на ефективність діяльності підприємства, яка оцінюється рентабельністю, сегментом ринку збуту, темпами зростання виробництва тощо.

Також ми приєднуємося до думки Г.М. Мадрига [4, с. 186] та вважаємо, що доцільно розрізняти поняття результативність з точки зору зовнішнього і внутрішнього середовища. З точки зору внутрішнього середовища виробнича діяльність підприємства може вражатися результативною, навіть якщо отримано результат нижчий за галузевий рівень,

відповідно до цілей керівництва. Отже, вважаємо, що категорія «ефективність» не є синонімом «результативність». Термін «ефект» має значення результату, отриманого внаслідок зміни стану певного об'єкта, зумовленого дією зовнішнього або внутрішнього фактора. Категорію «ефективність» слід розуміти як співвідношення отриманого результату до витрат

на досягнення даного ефекту (результату). Категорію «результативність» слід розуміти як ступінь отримання запланованого результату (з позначкою: отримано, не отримано, на скільки процентів), як на локальному рівні (наприклад, підвищення продуктивності праці окремого підрозділу підприємства), так і на рівні підприємства (наприклад, збільшення прибутковості виробництва) [4, с. 187].

З точки зору зовнішнього середовища, виробнича діяльність підприємства вважається не результативною і неефективною, якщо не використовуються організаційні заходи лідерів галузі.

Отже, можна зробити висновок про те, що ефект і результат – це синоніми, які відображають наслідки дій. Ефективність і результативність – не є синонімами. Ефективність відображає, який результат отримано з одиниці затрат, чи які витрати приходяться на одиницю результату (в залежності від виду показника), що характеризує результативність витрат. Ефективність розраховується як відношення результату до витрат. Результативність – це ступінь досягнення запланованого результату, характеризується висновком виконано означає результативно, не виконано – не результативно, не повністю виконано – недостатньо результативно.

У науковій літературі виокремлюють зовнішні та внутрішні фактори, які впливають на результативність діяльності підприємства. Дармиць Р. З. і Вацик Н. О. надали порівняльну характеристику та показники / критерії оцінювання понять «результативність» і «ефективність» [12]. Вони характеризують результативність (результат) як міру досягнення мети, що оцінюється категорією наявності чи відсутності. Ефективність (ефект) автори характеризують як визначення ціни і швидкості (оперативності) досягнення, що оцінюється сумою витрат, терміном (часом) виконання.

І. Б. Олексів до факторів впливу на результативність діяльності підприємства відносить: витрати, обсяги виробництва, прибуток, оборотність основних та оборотних засобів, ліквідність, обсяги заборгованості [6, с. 169].

Б. Леви доповнює перелік факторів наданих І.Б. Олексіївим наступними: інвестиції, фінансово-кредитні ресурси, поведінка підприємства, розмір оподаткування, вибрана стратегія підприємства [11, с. 187].

О. З. Денєга відносить до факторів впливу на результативність діяльності підприємства: прибуток, інформаційні ресурси, матеріальні ресурси, фінансово-кредитні ресурси, трудові ресурси, поведінка підприємства, форма управління, швидкість отримання інформації [13, с. 44].

А. М. Хімченко до факторів впливу на результативність діяльності підприємства відносить: інвестиції, фінансово-кредитні ресурси, доходи населення, розмір оподаткування, систему державної підтримки [14].

Виходячи зі специфіки об'єкта дослідження, М. Дорощук [7, 10] виокремлює наступні показники дистрибуторського підприємства: фінансові, асортимент, продажі.

Ми приєднуємося до думки Азьмук Л. А. та М. Дорощука та вважаємо за доцільне у подальшому дослідженні провести аналіз результативності діяльності підприємства ґрунтуючись на аналізі обсягу продажу, обертання дебіторської заборгованості, аналізі системних торгових точок, кількості планових візитів, кількості результативних замовлень.

Разом із тим, слід зосередити увагу на напрацюваннях М. Дорощука щодо оцінки результативності дистрибуторських підприємств [7].

М. Дорощук запропонував «Управління продажем з аналітикою КПД (якісна побудова дистрибуції)» - це автоматизація для налаштування прибуткової системи продажу. До переваг програми слід віднести: аналітику, автоматизацію, експертизу. Переваги програми «Управління продажем з аналітикою КПД» [8] для офісних менеджерів: мобільний дода-

ток; навігація по клієнту. Оскільки основними показниками роботи дистрибуторського підприємства є: обсяги продажу, активна клієнтська база, дотримання фінансової дисципліни з постачальниками, то можна зробити висновок про те, що результативність системи продажу зростає.

Висновки. Досліджено та систематизовано поняття «результативність» та «ефективність» менеджменту підприємства. Запропоновано під результативністю розуміти ступінь реалізації певної стратегії, а під ефективністю розуміти оцінку використання ресурсів підприємства у ході її реалізації.

Встановлено, що основними факторами які впливають на результативність дистрибуторського підприємства є: обсяг продажу, обертання дебіторської заборгованості, аналіз системних торгових точок, кількість планових візитів, кількість результативних заходів та IT-забезпечення управління дистрибуцією.

Запропоновано використовувати на підприємствах «Управління продажем з аналітикою КПД (якісна побудова дистрибуції)», що дозволить налаштувати ефективну систему супервайзинга, збільшити результативність системи продажу на 80%, аналізувати систему продажу та приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Список літератури:

1. Друкер, П. Ф. Эффективное управление предприятием. Экономические задачи и решения, связанные с риском. М. Вильямс, 2008. 212 с.
2. Кокинз, Г. Управление результативностью. Как преодолеть разрыв между объявленной стратегией и реальными процессами. М. Альпина Бизнес Букс, 2007. 318 с.
3. Каплан, Р. С. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. М. Олимп-Бизнес, 2003. 282 с.
4. Азьмук, Л. А., Нікітенко О. С. Результативність функціонування дистрибуторської компанії та її складові. URL: <https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/401/Azmuk.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Богданович, О. Г. Аналіз ефективності діяльності підприємства на засадах узгодження інтересів груп економічного впливу. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2015. № 1. С. 10 – 17. 10.
6. Таранишин, О. Дистрибуція. URL: <http://www.logist.org.ua/mod>.
7. Дорошук, М. Результативність системи продажу. URL: https://www.audit-it.ru/finanaliz/terms/performance/dupont_formula.html.
8. Дорошук, М. Система IT-КПД. URL: <http://kpd-expert.com/2016/08/12/formula-upravleniya-skorostyu-rosta-prodazh>.
9. Погребняк, А. Ю., Ліннік І. М. Методичні підходи щодо оцінки ефективності діяльності підприємства. Сучасні проблеми економіки і підприємництва. 2017. № 19. С. 187 - 192.
10. Горбунова, Л. Факторы успеха организации региональных продаж. URL: <http://www.stepconsulting.ru/publ/orp.shtml>.
11. Олексюк, О. І. Технологія оцінки результативності діяльності підприємства. Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. 2009. № 22. С. 169 - 173.
12. IT-решения для транспортной логистики, дистрибуции, геомаркетинга. URL: <http://www.antor.ru/static-info/more-effective-distribution>.
13. Тищенко, А. Н., Кизим Н. А., Догдайло Я. В. Экономическая результативность деятельности предприятий: монография. Харьков: ИД. „ИНЖЭК”, 2005, 144 с.
14. Філіппов, В. Ю., Нестеренко А. М. Шляхи розвитку торговельних підприємств. URL: <http://www.Documents%20and%20SettiBCDownloads/203-207.pdf>.
15. Голубева, Т.С. Методологічні підходи до оцінки ефективності діяльності підприємства. URL: <http://dspace.nuft.edu.ua/bitstream/12345670/1/Kolos-2006-1.pdf>.

References:

1. Druker, P. F. (2008) E`ffektivnoe upravlenie predpriyatiem. E`konomicheskie zadachi i resheniya, svyazanny`e s riskom [Effective enterprise management. Economic challenges and risk solutions] M. Vil`yams. [In Russian].
2. Kokinz, G. (2007) Upravlenie rezul`tativnost`yu. Kak preodolet` razry`v mezhdu ob`yavlennoj strategiej i real`ny`mi processami [Performance management. How to bridge the gap between the announced strategy and real processes] M. Al`pina Biznes Buks. [In Russian].
3. Kaplan, R. S (2003). Sbalansirovannaya sistema pokazatelej. Ot strategii k dejstviyu [Balanced scorecard. From strategy to action] M. Olimp-Biznes. [In Russian].
4. Az`muk, L. A., Ni`ki`tenko O. S. (2010) Rezul`tativni`st` funkczii`onuvannya distrib`yutors`koyi kompani`yi ta yiyi skladovi` [The effectiveness of the distribution company and its components]. URL: <https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/401/Azmuk.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [In Ukrainian].
5. Bogdanovich, O. G. (2015) Anali`z effektivnosti` di`yal`nosti` pi`dpriyemstva na zasadakh uzgodzhennya i`nteresi`v grup ekonomichnogo vplivu [Analysis of the effectiveness of the enterprise on the basis of coordination of the interests of economic influence groups]. Marketing i` menedzhment i`nnovaczi`j. Vol. 1. pp. 10 – 17. [In Ukrainian].
6. Taranishin. O. (2017) Distrib`yuczi`ya [Distribution] URL:<http://www.logist.org.ua/modules.php?name=Distrib>. [In Ukrainian].
7. Doroshhuk, M. (2016) Rezul`tativny`st` sistemi prodazhu [The effectiveness of the sales system] URL:http://www.audit-it.ru/finanaliz/terms/performance/dupont_formula.html. [In Ukrainian].
8. Doroshhuk, M. (2016) Sistema IT-KPD. [IT efficiency system]. URL: <http://kpd-expert.com/2016/08/12/formula-upravleniya-skorostyu-rosta-prodazh>. [In Ukrainian]
9. Pogrebnyak, A. Yu., Li`nni`k I.M. (2017) Metodichni` pi`dkhodi shhodo oczi`nki effektivnosti` di`yal`nosti` pi`dpriyemstva [Methodical approaches to assessing the effectiveness of the enterprise]. Suchasni` problemi ekonomiki i` pi`dpriyemnicztvo. Vol. 19. pp. 187 - 192. [In Ukrainian].
10. Gorbunova L. (2005) Faktory` uspekha organizaczi`i regional`ny`kh prodazh [Factors of success in the organization of regional sales] /URL: <http://www.stepconsulting.ru/publ/orp.shtml>. [In Russian].
11. Oleksyuk, O. I. (2009) Tekhnologi`ya oczi`nki rezul`tativnosti` di`yal`nosti` pi`dpriyemstva [Technology for evaluating the effectiveness of the enterprise] Zbi`rnik naukovikh prac` Cherkas`kogo derzhavnogo tekhnologichnogo universitetu. Vol. 22. pp. 169 - 173. [In Ukrainian].
12. IT-resheniya dlya transportnoj logistiki, distribuczi`i, geomarketinga [IT solutions for transport logistics, distribution, geomarketing] URL: <http://www.antor.ru/static-info/more-effective-distribution>. [In Russian].
13. Tishhenko, A. N., Kizim N. A., Dogdajlo Ya. V. (2005) E`konomicheskaya rezul`tativnost` deyatel`nosti predpriyatij [Economic performance of enterprises] Xarkov."INZhE`K". [In Ukrainian].
14. Fi`li`ppov, V. Yu., Nesterenko A. M. Shlyakhi rozvitku torgovel`nikh pi`dpriyemstv [Ways of development of trade enterprises]. URL: <http://www.Documents%20and%20SettiBCDownloads/203-207.pdf>. [In Ukrainian].
15. Golubyeva T. S. (2011) Metodologi`chni` pi`dkhodi do oczi`nki effektivnosti` di`yal`nosti` pi`dpriyemstva [Methodological approaches to assessing the effectiveness of the enterprise].URL: <http://dspace.nuft.edu.ua/bitstream/123456789/22140/1/Kolos-2006-1.pdf>. [In Ukrainian].