

І.В. Гонтарева, д.е.н., професор,
завідувач кафедри підприємницької
діяльності ХНЕУ ім. С. Кузнеця

I.V. Gontareva, Doctor of Science (Economy),
Professor, Head of the Department
of Entrepreneurship, S. Kuznets KhNUE

**Теоретичні засади формування організаційно-економічного механізму
управління підприємствами сфери медичних послуг**
**The theoretical basis of formation of organizational and economic
management mechanism at medical service sector enterprises**

Анотація. Системний характер дисфункцій на сучасному етапі економічного розвитку підсилює інтерес до теоретичних основ обґрунтування підходів з формування соціально-економічного механізму управління. Метою статті є проведення системного аналізу теоретичних основ з формування організаційно-економічного механізму управління підприємствами, що функціонують в сфері послуг. Доведено, що при формуванні організаційно-економічного механізму управління слід використовувати теоретико-ігрові методи аукціонів, метод адаптивного максимуму та методологію узгодження економічних інтересів і очікувань стейкхолдерів підприємства; при формуванні механізму управління підприємствами сфери послуг може знадобитися комбінація відповідних методів.

Ключові слова: механізм управління, теоретико-ігрові методи аукціонів, метод адаптивного максимуму, узгодження економічних інтересів, сфера послуг.

Abstract. At the present stage of economic development the systemic nature of dysfunction increases the interest to study the theoretical foundations of substantiating approaches to the formation of socio-economic management mechanism. The aim of the article is to conduct system analysis of the theoretical

foundations for formation of organizational and economic management mechanism at enterprises that operate in the service sector.

It was grounded that to increase reliability, capacity and efficiency of management mechanism it is advisable to use formalized approaches to its formation process. The usage of the following methods in the process of organizational and economic management mechanism formation was substantiated: theoretical and gaming auctions methods; adaptive maximum method; economic interests and expectations of enterprise stakeholders' harmonization methodology. The combination of respective methods can be used when forming the management mechanism for the service sector enterprises.

The necessity of taking into account economic interests of diverse and heterogeneous groups of stakeholders when forming the organizational and economic management mechanism at the enterprise was determined. The generalized scheme of organizational and economic interaction mechanism between key groups of stakeholders (investors, personnel and customers) was introduced. The block diagram shows the following relations: stakeholders interests as the driving force of the enterprise operation and development; means of updating organizational and economic management mechanism as the condition for stakeholders interaction. These relations demonstrate the specific properties of mechanism efficiency, which in turn affects research and evaluation methods, as well as solutions of its application problems.

Keywords: management mechanism, theoretical and gaming auctions methods, adaptive maximum method, economic interests harmonization, stakeholders, service sector.

В сучасних умовах системний характер дисфункцій, що виникають в господарській діяльності як окремих підприємств, так і в економіці ряду країн світу, підсилює інтерес до формування організаційно-економічного механізму управління та, зокрема, теоретичним основам обґрунтування таких методів. Так в 2007 році, тобто в період світової економічної кризи, Нобелівська премія

з економіки була присуджена Лео Гурвицу, Роджеру Майерсону й Еріку Маскіну «за основоположний вклад в теорію економічних механізмів» [1].

На сайті Нобелівського Комітету окрім основних результатів робіт нагороджених міститься широкий огляд публікацій в цій сфері, але ж вони в основному стосуються тільки одного методу – теорії аукціонів, яку розвинули зазначені лауреати. Однак існують і інші підходи до формування організаційно-економічного механізму, які досліджують вчені. Це міститься в роботах Нобелівського лауреату Джозефа Стігліца, а також М. Сімолі, Дж. Досі, Р. Нельсона [2].

В контексті даної статті слід відмітити роботи А. Кульмана [3], С. Бая [4], В. Буркова і Д. Новікова [5], М. Ігнат'єва, Н. Сімалова і С. Сівасандарама [6], Н. Остапенко [7], В. Пономаренко та О. Ястремської [8], А. Чухно [9]. Незважаючи на значимість отриманих ними результатів, наявність постійних еволюційних і революційних змін в науці та практиці потребують продовження досліджень в напрямку формування організаційно-економічного механізму та особливо при застосуванні до таких сфер діяльності як підприємства сфери послуг.

Метою даної статті є проведення системного аналізу теоретичних основ з формування організаційно-економічного механізму управління підприємствами, що функціонують в сфері послуг.

Підходи до формування господарського механізму управління варіюються від виключно експериментальних до ірраціональних, що базуються на суб'єктивних або ідеологічних уявленнях. Відповідно змінюються і їх теоретичні основи – від методів планування експериментів до положень соціальної психології. Найбільш перспективними з точки зору можливості отримання дієздатного й ефективного організаційно-економічного механізму управління господарською діяльністю є раціональні підходи, які базуються на об'єктивних законах і закономірностях економічної науки. Серед раціональних підходів слід виділити вже згаданий вище метод аукціонів, метод адаптивного максимуму та метод узгодження соціально-економічних інтересів стейкхолдерів.

За сутністю механізм заснований на теорії аукціонів є правилами стратегічної гри, всі учасники якої володіють неповною та асиметричною інформацією щодо вподобань і можливостей один одного [10]. Сам аукціон характеризується наступним чином. Кожний його учасник в індивідуальному, конфіденціальному порядку відправляє центру повідомлення про те, яку цінність має для нього предмет торгу, маючи тільки загальні уявлення щодо цього предмету та інших учасників, і не завжди знає їх кількість. Центр оброблює інформацію та приймає рішення, при якому зберігається ефективність за Парето, тобто ситуація рівноваги між інтересами та можливостями учасників і Центром, яку не вигідно нікому порушувати. Зокрема, програвший учасник розуміє, що предмет торгу для нього має меншу цінність в порівнянні з оплатою, яку здійснив переможець або в нього відсутні кошти, щоб підвищити ціну. Центром є або реальна планова організація або гіпотетичний вальрасовський аукціоніст (символічний суб'єкт у системі загальної рівноваги Вальраса).

Завдання складається в розробці (формуванні або проектуванні як це зазначено в зарубіжній літературі) правил гри, тобто механізму управління, в якому сукупність дій (стратегій) учасників призводить до досягнення рівноваги інтересів. В теорії математично доведена можливість вирішення такого завдання та задані для цього необхідні і достатні умови. При вирішенні конкретних проблем (практичне використання) застосовуються різні механізми. Так, для сучасної операційної моделі товарного ринку використовуються положення подвійного аукціону, коли ставки здійснюють продавці та покупці одночасно. При такому організаційно-економічному механізмі управління суб'єкти ринку, спостерігаючи динаміку цін на товари одночасно оптимізують обсяги виробництва та споживання, а вальрасовський аукціоніст з певним лагом (затримкою) повідомляє їм новий вектор цін на комплекс товарів. В теорії фірм і контрактів – це може бути ціна на трудові ресурси та трансакційні витрати, а рівноважний стан описується величиною фірми, в тому числі її межами [11] та її структурою, в тому числі структурою

управління. Зокрема, автор статті теоретико-ігровим методом вивчав елементи організаційного механізму мотивації [12].

Закономірність адаптивного максимуму дозволяє вирішувати проблеми вибору раціонального рівня «централізації – децентралізації» реалізації систем управління та співвідношення рівня їх «гнучкості – жорсткості». Відомо, що чим більш впорядкована соціально-економічна система, тим більше вона ефективна в вузькому діапазоні змін в зовнішньому та внутрішньому середовищі [13]. Але якщо в складній системі поведінка елементів повністю односпрямована та позбавлена додаткових ступенів свободи, то така система не буде еволюціонувати та в кінцевому рахунку зруйнується [14].

Закономірність адаптаційного максимуму формулюється наступним чином [15]. Для об'єктів, які описуються системою нелінійних диференціальних рівнянь, що складаються з n -змінних та m -невдомих коефіцієнтів з поведінкою (тобто змінюються невизначеним чином) та деякого числа обмежень на область зміни m , є закономірність при якій збільшення числа обмежень на m -коефіцієнтів – якщо $n > 6$ і $n > m$, це призводить спочатку до збільшення адаптивних властивостей об'єкту, а потім – після досягнення максимуму, до їх зниження. Доведено, що такий максимум досягається при накладенні певних обмежень приблизно на 50-60 % регульованих параметрів [16]. Це досить точно співпадає з відомим в економіці розподілом Парето, при якому в суспільстві з приватною власністю приблизно 10 % населення володіє біля 55 % всього капіталу. В свою чергу розподіл за Парето багато в чому співпадає з так званим «золотим перерізом», що математично виходить із чисел Фібоначчі.

Для організаційно-економічних систем механізм досягнення адаптаційного максимуму має наступну послідовність. На початку свого розвитку підприємство удосконалюється шляхом застосування функціональних і інституціональних обмежень на внутрішні змінні та параметри взаємозв'язку з зовнішнім середовищем [17]. До цих складових відноситься організаційна структура, положення щодо діяльності відділів,

посадові інструкції, результати маркетингових досліджень, досвід збутової і постачальницької діяльності, тощо. Згідно до кривої досвіду, ефективність господарської діяльності зростає до тих пір, доки зміни в внутрішньому та зовнішньому середовищі не призведуть до того, що будь-які додаткові обмеження та, відповідно, зменшення ступеня свободи персоналу в діяльності, погіршать здатність організації до адаптації. Потрібно або усунути частину обмежень, або збільшити число змінних (технологічних можливостей, диверсифікації продукції і ринків) і, в кінцевому рахунку, це призведе до зміни структури та процедур в механізмі, що визначає функціонування системи управління.

Під стейкхолдерами розуміються індивідууми або їх групи, які можуть впливати чи на яких впливає діяльність підприємства та результати цієї діяльності [18]. По відношенню до підприємства стейкхолдери можуть бути внутрішні – виробничий персонал, менеджмент, акціонери; зовнішні – клієнти, постачальники, державні та громадські організації. Вони характеризуються своїми соціальними, економічними й організаційними інтересами до результатів діяльності підприємства, а також очікуваннями з дотриманням правил і норм поведінки при взаємному матеріальному, трудовому й інформаційному обміні. Так, робочий персонал зацікавлений в отриманні гідної оплати за свою працю й очікує раціональної організації робочих місць.

Економічні інтереси близькі, але ж повністю не співпадають з потребами. Економічні потреби обумовлені біологічною сутністю індивіда, рівнем розвитку продуктивних сил і виробничих відносин, що створюють відтворювальний цикл «виробництво – розподіл – обмін – споживання». Економічний інтерес – це цільова спрямованість, спонукальний мотив, що пов'язаний з ранжируванням потреб за ступенем їх задоволення, а також можливостями досягнення. Існує діалектична залежність: економічний інтерес без потреби не існує, але потреба задовольняється тільки при наявності економічного інтересу. Мотиваційний процес прояву інтересу пов'язаний з очікуваною якістю результату його задоволення.

Очікування відтворюють уявлення суб'єкта цього очікування – особистості, групи, суспільства або його частини, щодо можливих дій або станів об'єкта очікування – особистості, групи, елемента середовища

життєдіяльності або виробничих відносин. Певний бажаний стан або дія об'єкту має назву – предмет очікування. Очікування характеризуються [19]: ступенем впевненості суб'єкта в правильності своїх очікувань; лагом очікування, тобто тим періодом часу на протязі якого передбачається початок реакції об'єкта очікування; ймовірнісними ознаками та факторами здійснення очікування, у тому числі обсяг і якість власних зусиль; рівень об'єктивності очікувань – а) адаптивні, що виникають на базі минулого досвіду; б) раціональні, які виникають як результат аналізу минулого досвіду, поточної ситуації і перспектив її розвитку; в) ірраціональні, тобто ті що виникають без реального підґрунтя.

При формування організаційно-економічного механізму управління підприємством необхідно враховувати економічні інтереси різноманітних і різнорідних груп стейкхолдерів. Узагальнена схема механізму організаційно-економічної взаємодії основних груп стейкхолдерів – інвесторів, персоналу підприємства та споживачів наведена на рис. 1.

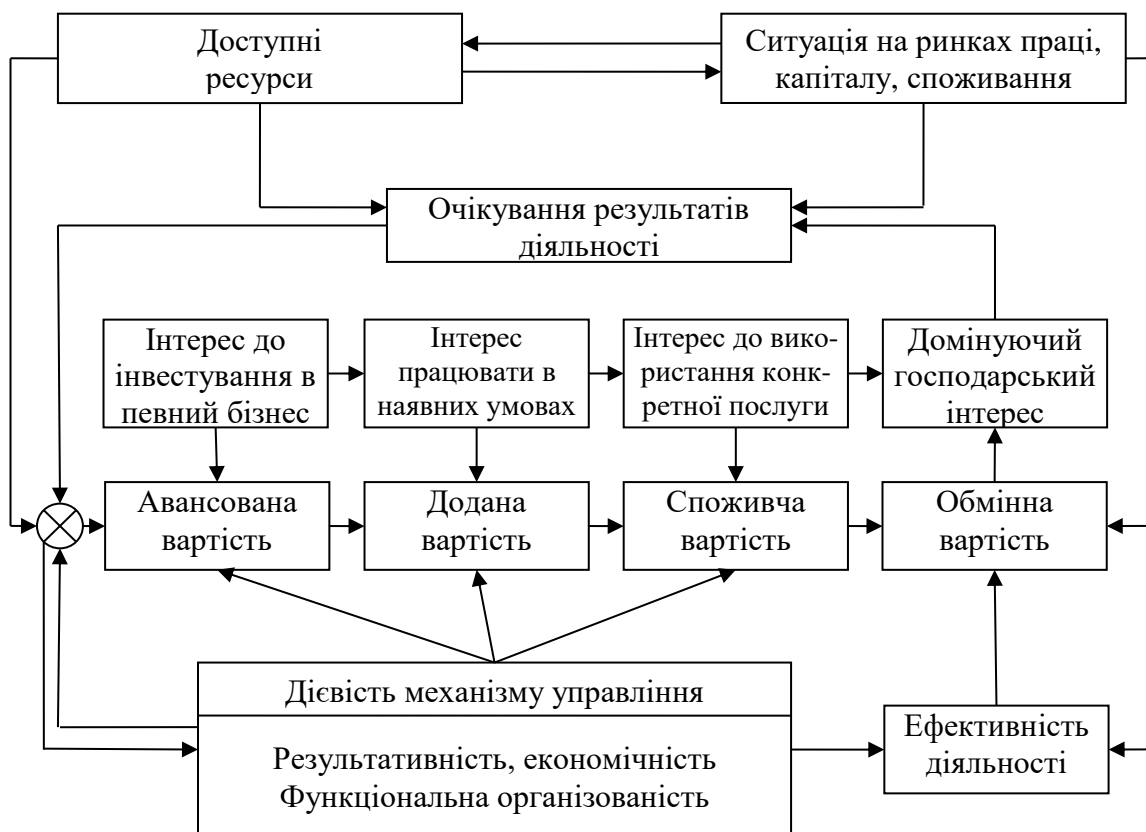


Рис. 1. Узагальнена схема організаційно-економічного механізму управління господарською діяльністю підприємства

В цілому, структурна схема показує взаємовідносини: інтересів стейкхолдерів як рушійної сили функціонування і розвитку підприємства; засобів їх актуалізації та організаційно-економічного механізму управління як умов реалізації взаємодії стейкхолдерів; об'єктивну причину виникнення ефективності в ланцюжку таких каузальних зв'язків – якщо є економічний інтерес, то виникає необхідність в засобі з досягнення задоволення потреби; кожен засіб має свою дієвість, можливостями по досягненню очікуваних результатів; можливість переходить в дійсність тільки при наявності певних умов. Актуалізація цих умов, їх виникнення і виконання, визначає ефективність організаційно-економічного механізму управління. Крім того, дана схема (рис. 1) показує ряд властивостей ефективності механізму, що впливають на методи його дослідження, оцінки і вирішення задач з застосування.

На сучасному етапі – так званому постіндустріальному або інформаційному, розвитку суспільного виробництва перше місце займає людський капітал і ті сектори економіки, які пов'язані з його становленням і відтворенням. В першу чергу – це сектори виховання й освіти, охорони здоров'я та соціального забезпечення, комунально-побутового обслуговування та дозвілля. Результатом діяльності зазначених секторів є послуга, сервіс. Діяльність в сфері сервісу зазвичай праце інтенсивна, часто виконується індивідуально, потребує постійного та тісного контакту з клієнтами, складно механізується та автоматизується. Це не змінює теоретичний базис при формуванні організаційно-економічного механізму управління підприємствами, але передбачає певні особливості. В тому числі підсилює елементи управління знаннями та соціально-психологічні зв'язки.

У цілому проведений системний аналіз теоретичних основ формування організаційно-економічного механізму управління підприємствами сфери послуг показав, що: для підвищення надійності, дієздатності й ефективності механізму управління прийнятніше використовувати формалізовані підходи до процесу їх формування; при формуванні організаційно-економічного механізму управління слід використовувати теоретико-ігрові методи

аукціонів, метод адаптивного максимуму та методологію узгодження економічних інтересів і очікувань стейкхолдерів підприємства; при формування механізму управління підприємствами сфери послуг може знадобитися комбінація відповідних методів.

В подальших дослідженнях передбачається виокремити та проаналізувати основні елементи й агрегати організаційно-економічного механізму управління підприємствами.

Література:

1. Сайт Нобелівського Комітету [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nobelprize.org/nobel-prizes/economist/laureates/2007/ecoadv07.pdf>

2. Cimoli M. Institutions and Policies Shopping Industrial Development. An introductory Note / M. Cimoli, G. Dossi, R. Nelson, J. Stiglitz // Industrial Policies and Development. – New York, Oxford: Oxford University Press. – 2008. – P. 4-32.

3. Кульман А. Экономические механизмы / А. Кульман. – М. : Прогресс, 1993. – 192 с.

4. Бай С.І. Розвиток організації: політика, потенціал, ефективність: монографія / С. І. Бай. – К. : КНТЕУ, 2009. – 280 с.

5. Бурков В.Н. Как управлять организациями / В.Н. Бурков, Д.А. Новиков. – М. : Синтег, 2004. – 400 с.

6. Ignatiev M. Aircraft as adaptive nonlinear system which must be in the adaptational maximum zone for safety / M. Ignatiev, N. Simalov, S. Sivasundaram // Proceeding of the First International Conference of Nonliner Problems in Aviation and Aerospace – Dayton Beach, USA, May 1996.

7. Остапенко Н.В. Сутність і структура інституціонально-економічного механізму підтримки підприємства / Н.В. Остапенко // Актуальні проблеми економіки. – 2012. – № 7. – С. 86-93.

8. Пономаренко В.С. Механизм управления предприятием: стратегический аспект / В.С. Пономаренко, Е.Н. Ястремская. – Х. : ХГЭУ, 2002. – 252 с.

9. Чухно А. Хозяйственный механизм и пути его совершенствования на современном этапе / А. Чухно // Экономика Украины. – 2007. – № 4. – С. 36-41.

10. Измалков С. Теория экономических механизмов / С. Измалков, К. Сонин, М. Юдкевич // Вопросы теории. – 2008. – № 1. – С. 4-26.

11. Гонтарева І.В. Визначення функціональних меж управління підприємством / І.В. Гонтарева // Стратегія економічного розвитку України: зб. наук. праць, 2014. – № 35. – С. 73-80.

12. Гонтарева І.В. Організаційна стійкість та ефективність при неантагоністичних відносинах стейкхолдерів / І.В. Гонтарева // Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»: збірник наукових праць. Тематичний випуск : Технічний прогрес і ефективність виробництва. – Харків : ХНТУ «ХПИ». – 2011. – № 7. – С. 53-62.

13. Лесков Л.В. Футуросинергетика: универсальная теория систем / Л.В. Лесков. – М. : Экономика, 2005. – 179 с.

14. Пригожин А.М. Методы развития организации / А.М. Пригожин. – М. : МЦФЭР, 2003. – 864 с.

15. Системный анализ и принятие решений: Словарь-справочник / Под ред. В.Н. Волковой, В.Н. Козлова. – М. : Высш. шк., 2004. – 616 с.

16. Игнатъев М.Б. Голономные автоматические системы / М.Б. Игнатъев.. – М. : Изд-во АН ССР, 1963. – 86 с.

17. Greiner L. Evolution and revolution as organization grow / L. Greiner // Harvard Business Review. – 1972. – Vol. 50, № 4. – P. 37-46.

18. Freeman R.E. Strategic Management: A Stakeholder Approach / R.E. Freeman. – London: Pitman Publishing, 1984. – 470 p.

19. Клейнер Г. Б. Стратегия предприятия / Г. Б. Клейнер. – М. : «Дело» АИХ, 2008. – 568 с.

References:

1. Site of the Nobel Committee [Electronic resource]. – Access mode: <http://nobelprize.org/nobel-prizes/economist/laureates/2007/ecoadv07.pdf>

2. Cimoli, M., Dosi, G., Nelson, R., & Stiglitz, J. (2008). Institutions and Policies Shaping Industrial Development. An introductory Note. *Industrial Policies and Development*. New York, Oxford: Oxford University Press, 4-32.

3. Kulman, A. (1993). *Ehkonomicheskie mekhanizmy [Economic mechanisms]*. Moscow: Progress [in Russian]

4. Baj, S.I. (2009). *Rozvytok organizacii polityka potencial efektyvnost: monografya [Development organizations: policy, capacity, efficiency, monograph]*. Kiev: KNTEU [in Ukrainian].

5. Burkov, V.N., & Novikov, D.A. (2004). *Kak upravlyat organizacijami [How to manage organizations]*. Moscow: Sinteg [in Russian]

6. Ignatiev, M., Simalov, N., & Sivasundaram, S. (1996). Aircraft as adaptive nonlinear system which must be in the adaptational maximum zone for safety. *Proceeding of the First International Conference of Nonlinear Problems in Aviation and Aerospace*. Dayton Beach, USA, May.

7. Ostapenko, N.V. (2012). Sutnist` i struktura insty`tucional`no-ekonomichnogo mexanizmu pidtry`mky` pidpry`yemstva [The essence and structure of institutional and economic support mechanism enterprise]. *Aktual`ni problemy` ekonomiky` – Actual problems of economy*, 7, 86-93 [in Ukrainian].

8. Ponomarenko, V.S., & Yastremskaya, E.N. (2002). *Mekhanizm upravleniya predpriyatiem: strategicheskij aspekt [Enterprise management mechanism: strategic aspect]*. Kharkiv: KhGEU [in Russian].

9. Chuhno, A. (2007). Hozyajstvennyj mekhanizm i puti ego sovershenstvovaniya na sovremennom ehtape [The economic mechanism and ways to improve it at the present stage]. *Ehkonomika Ukrainy – Economics of Ukraine*, 4, 36-41 [in Russian].

10. Izmailov, S., Sonin, K., & Yudkevich, M. (2008). Teoriya ehkonomicheskikh mekhanizmov [The theory of economic mechanisms]. *Voprosy teorii – Questions of the theory*, 1, 4-26 [in Russian].

11. Gontareva, I.V. (2014). Vy`znachennya funkcional`ny`x mezh upravlinnya pidpry`yemstvom [Defining the boundaries of functional of enterprise

management]. *Strategiya ekonomichnogo rozvytku Ukrayiny – Economic Development Strategy for Ukraine*, 35, 73-80 [in Ukrainian].

12. Gontareva, I.V. (2011). Organizacijna stijkist` ta efekty`vnist` pry` neantagonisty`chny`x vidnosy`nax stejxolderiv [Organizational sustainability and efficiency in nonantagonistic stakeholder relations]. *Visnyk Nacional`nogo texnichnogo universy`tetu «Kharkivs`kyj politexnichnyj insty`tut» – Proceedings of the National Technical University «Kharkiv Polytechnic Institute»*, 7, 53-62 [in Ukrainian].

13. Leskov, L.V. (2005). *Futurosinergetika: universal'naya teoriya sistem* [Futurosinergetika: universal theory of systems]. Moskow: Ekonomika [in Russian].

14. Prigozhin, A.M. (2003). *Metody razvitiya organizacii* [Methods of organization development]. Moskow: MCFER [in Russian].

15. Volkova, V.N., & Kozlova, V.N. (2004). *Sistemnyj analiz i prinyatie reshenij: Slovar'-spravochnik* [System Analysis and Decision Making: Reference Dictionary]. Moskow: Vyssh. shk. [in Russian].

16. Ignat'ev, M.B. (1963). *Golonomnye avtomaticheskie sistemy* [Holonomic automatic systems]. Moskow: Izd-vo AN SSR [in Russian].

17. Greiner, L. (1972). Evolution and revolution as organization grow. *Harvard Business Review*, Vol. 50, № 4, 37-46.

18. Freeman, R.E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. London: Pitman Publishing.

19. Klejner, G. B. (2008). *Strategiya predpriyatiya* [The strategy of the enterprise]. Moskow: «Delo» AIH [in Russian].