

М.І. Копитко

доктор економічних наук, доцент,
професор кафедри управління фінансово-економічною безпекою,
Університет економіки та права «КРОК»,

С.М. Прихідько,

слухач магістратури
Львівський державний університет внутрішніх справ

СПЕЦИФІКА ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ УПРАВЛІННЯ В ПРОЦЕСІ ДІЯЛЬНОСТІ ПРИВАТНИХ ОХОРОННИХ СТРУКТУР

У статті здійснено аналіз та обґрунтовано доцільність використання технологій управління у процесі діяльності приватних охоронних підприємств. У розрізі кожної технології управління визначено переваги від її використання та узагальнено основні методи їх реалізації.

Ключові слова: приватні охоронні підприємства, технології управління, контролінг, аутсорсинг, бюджетування, маркетингові технології, моніторинг середовища, логістика, збалансована система показників, реінжиніринг бізнес-процесів, система управління якістю, технології залучення та утримання клієнтів, технології управління персоналом, корпоративна культура

М.И. Копытко

доктор экономических наук, доцент,
профессор кафедры управления финансово-экономической безопасностью,
Университет экономики и права «КРОК»

С.М. Прихидько,

слушатель магистратуры
Львовский государственный университет внутренних дел

СПЕЦИФИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧАСТНЫХ ОХРАННЫХ СТРУКТУР

В статье осуществлен анализ и обоснована целесообразность использования технологий управления в процессе деятельности частных охранных предприятий. В разрезе каждой технологии управления определены преимущества от ее использования и обобщены основные методы их реализации.

Ключевые слова: частные охранные предприятия, технологии управления, контролинг, аутсорсинг, бюджетирование, маркетинговые технологии, мониторинг среды, логистика, сбалансированная система показателей, реинжиниринг бизнес-процессов, система управления качеством, технологии привлечения и удержания клиентов, технологии управления персоналом, корпоративная культура

Marta Kopytko

Doctor of Economics, Assistant Professor,

*Professor of the Department of Financial and Economic Security,
University of Economics and Law "KROK"*

Sofiya Pryhidko

*Student of the Master's Degree
Lviv State University of Internal Affairs*

SPECIFICITY OF USE OF MANAGEMENT TECHNOLOGIES IN PROCESS OF PRIVATE PROTECTING STRUCTURES

The article analyzes and substantiates the feasibility of using management technologies in the process of activity of private security enterprises. In the context of each management technology, the advantages of its use are defined and the main methods of their implementation are generalized.

Key words: private security enterprises, technology of management, controlling, outsourcing, budgeting, marketing technologies, environment monitoring, logistics, a balanced system of indicators, business process reengineering, quality management system, technology of attracting and retaining customers, technology of personnel management, corporate culture

Постановка проблеми. Впродовж останніх років значно погіршилася криміногенна ситуація в Україні. Цей фактор став домінуючим у зростанні попиту на послуги приватних охоронних структур, що призвело до відкриття нових підприємств у цій сфері. Відповідно до статистичних даних ВГО «Українська федерація професіоналів безпеки» у 2015-2017 рр. на ринку безпекових послуг в Україні функціонувало понад 4000 фірм, а обсяг ринку перевищив 0,5 млрд. дол. [1]. Значна кількість з цих компаній працюють локально і лише окремі мають розгалужену регіональну мережу. Послугами, що користуються найбільшою популярністю як серед корпоративних клієнтів, так і серед населення є тривожна кнопка, встановлення сигналізації та систем контролю доступу, пультова та фізична охорона.

Зважаючи на те, що компаній у охоронній сфері багато, а це впливає на рівень конкуренції в галузі, актуалізується необхідність контролювання рівня цін та рівня якості послуг для втримання зайнятих позицій або їх покращення. Якщо брати до уваги той факт, що знижувати ціну за послуги можна лише до певного рівня, то підвищувати якість послуг можна постійно. Якість охоронних послуг залежить від: рівня кваліфікації та особистих характеристик працівників; технічного рівня використовуваного обладнання; рівня управління підприємством. Тому першочерговим завданням є організація процесу управління.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вагомий внесок у дослідження питань управлінських технологій у процесі діяльності підприємств зробили вітчизняні [2-8, 10] та іноземні [9] вчені. Мало дослідженою залишається сфера застосування сучасних управлінських технологій у діяльності приватних охоронних структур.

Не вирішені раніше частини загальної проблеми. Незважаючи на значну кількість наукових публікацій у сфері діяльності приватних підприємств, недослідженою залишається управління функціонуванням приватних

охоронних підприємств. Тому першочерговим завданням є дослідження процесу управління охоронними підприємствами з метою досягнення максимальної ефективності їхньої діяльності.

Формулювання цілей статті. Здійснити теоретичне обґрунтування та дослідити специфіку використання технологій управління у процесі діяльності приватних охоронних підприємств.

Виклад основного матеріалу дослідження. Перш, ніж приймати рішення про застосування специфічних технологій управління на підприємствах приватної охоронної сфери, необхідно оцінити ряд критеріїв (рис. 1). Аналізуючи критерії з рис. 1, можна визначити що на підприємствах охоронної сфери потребує глибшого управлінського впливу (рис. 2).

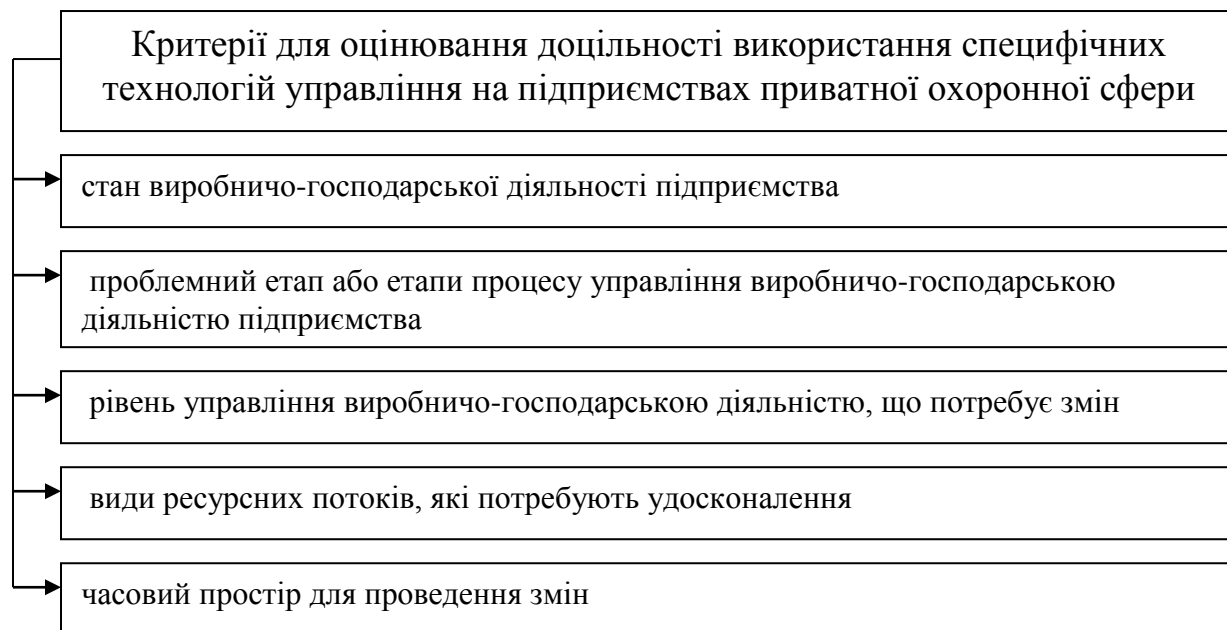


Рис. 1. Критерії для оцінювання доцільності використання специфічних технологій управління на підприємствах приватної охоронної сфери

Джерело: авторська розробка на основі [11]

Зупинимось детальніше на понятті та видах сучасних технологій управління, які можуть бути потенційно використані у процесі діяльності приватних охоронних структур. Як зазначають науковці Лесик В.О., Григоренко В.М., технологія управління – це структурована сукупність операцій, що утворюють взаємопов'язані управлінські процедури, спрямовані на здійснення функцій управління та досягнення цілей із використанням спеціальних методів, прийомів, засобів та інструментів [12]. Дослідимо види технологій управління (рис. 3).

Контролінг у бізнес-сфері позиціонується як технологія та інструментарій, які допомагають керівництву швидко відреагувати на неочікувані події чи зміни у внутрішньому та зовнішньому середовищах підприємства [13], а також отримати, опрацювати та узагальнити інформацію про результати діяльності, виявити відхилення та встановити їх причини. Контролінг у процесі діяльності приватного охоронного підприємства повинен базуватися на системі нормування витрат; встановленні залежності між прибутком, обсягами

реалізованої продукції та витратами; визначенні ефективності праці працівників.

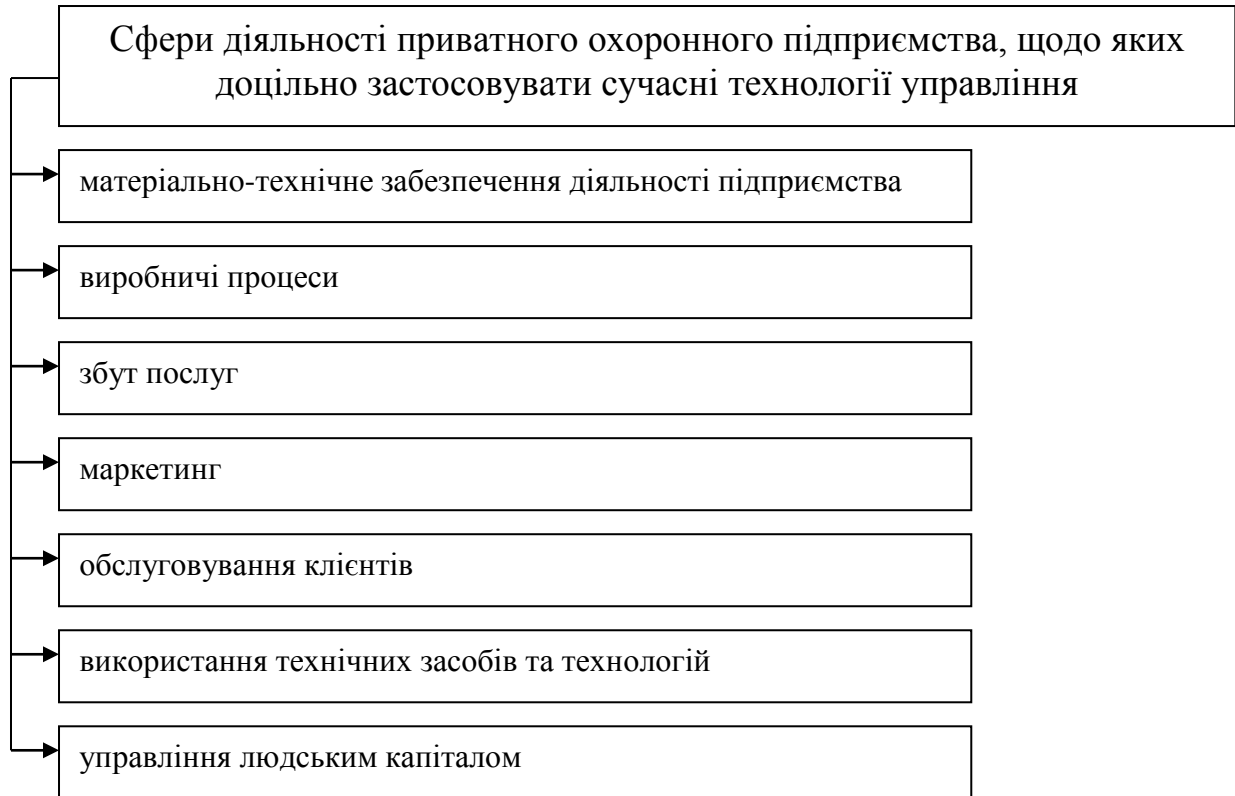


Рис. 2. Сфери діяльності приватного охоронного підприємства, щодо яких доцільно застосовувати сучасні технології управління

Джерело: авторська розробка на основі [5]

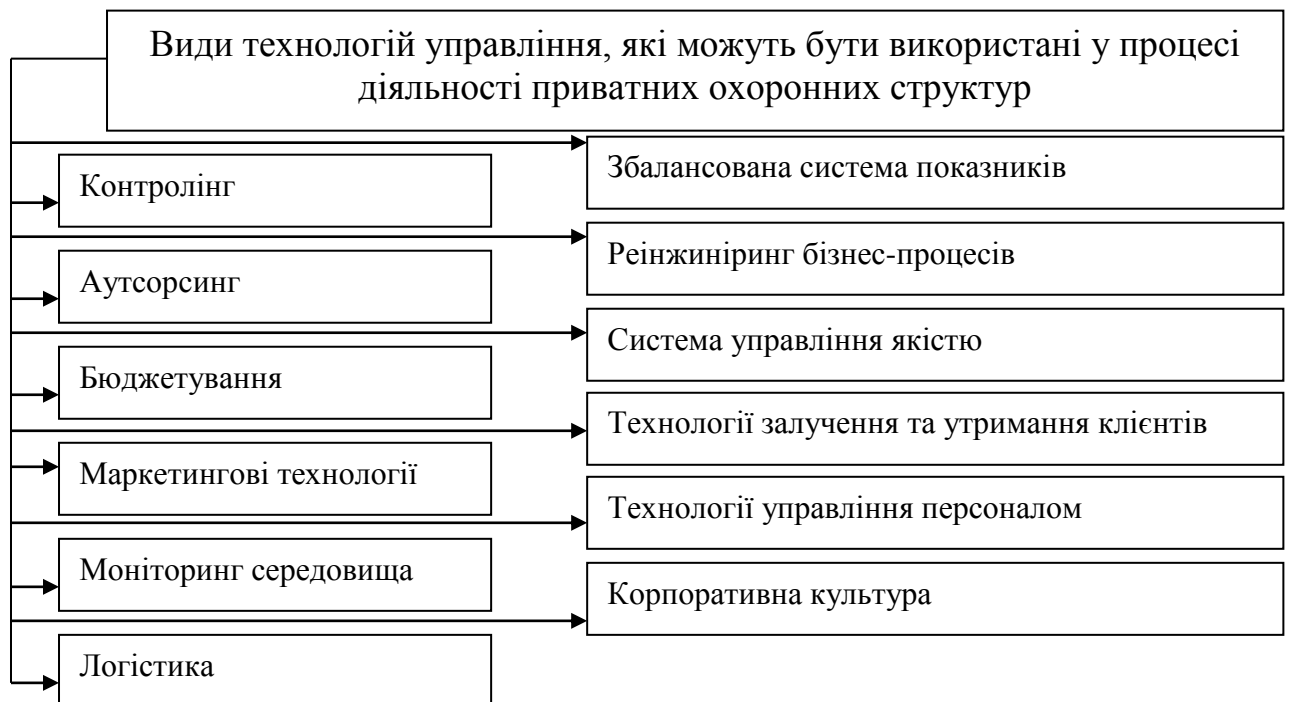


Рис. 3. Види технологій управління, які можуть бути використані у процесі діяльності приватних охоронних структур

Джерело: авторська розробка на основі [11]

Одним із найбільш використовуваних є фінансовий контролінг, який дозволяє проаналізувати інформацію про фінансовий стан підприємства та оцінити можливості на майбутнє. Функції контролінгу в системі управління приватним охоронним підприємством проаналізовано на рис. 4.

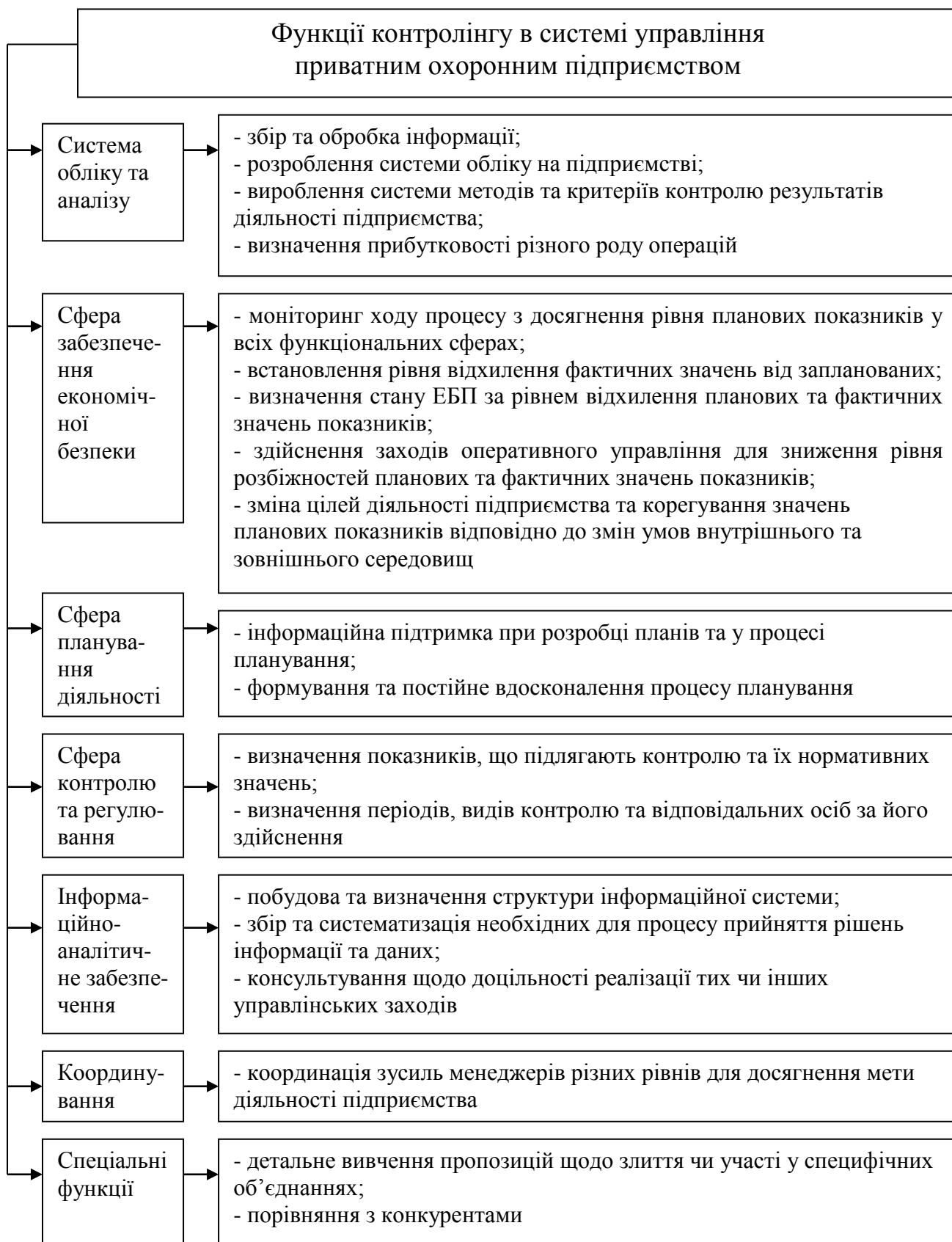


Рис. 4. Функції контролінгу в системі управління приватним охоронним підприємством

Джерело: авторська розробка на основі [14 - 16]

Якщо притримуватися позиції Мельник Ю.М. та Савченко О.С., то *збалансована система показників* приватного охоронного підприємства – це система стратегічного управління на підставі вимірювання та оцінки ефективності її діяльності відповідно до набору показників, які підібрані таким чином, щоб врахувати всі суттєві аспекти діяльності підприємства, зокрема фінансові, маркетингові, виробничі тощо, її мета полягає у трансформації місії та загальної стратегії у систему взаємозв'язаних показників (рис. 5) [17].



Рис. 5. Композиція збалансованої системи показників діяльності приватного охоронного підприємства

Джерело: авторська розробка на основі [17, с. 196]

Структура збалансованої системи показників передбачає поєднання чотирьох важливих компонент діяльності приватного охоронного підприємства: фінансів (фінансової діяльності), клієнтів (ринкова сфера, споживачі), внутрішніх бізнес-процесів, навчання та кар'єрного росту працівників (інфраструктура, персонал).

Проаналізуємо детальніше технологію *аутсорсингу*. Слово «аутсорсинг» має англійське походження (*out* – зовнішній і *source* – джерело). Таким чином, аутсорсинг – це процес передачі приватним охоронним підприємством частини виробничих або бізнес-процесів іншій компанії, яка є експертом в цій галузі. Делегуючи процеси, що не відносяться до основного виробництва, але є стратегічно важливими для аутсорсера (компанії, що бере «чужі» функції на

себе), компанія здійснює взаємовигідний обмін. Зазвичай, приватним охоронним компаніям доцільно користуватися аутсорсинговими послугами у сферах ведення бухгалтерського обліку та управління кадрами.

Реінжиніринг бізнес-процесів є багатокомпонентним процесом перебудови та радикального покращення процесу діяльності приватного охоронного підприємства. Суть даної технології полягає в тому, що на підприємстві відбувається або удосконалення існуючих бізнес-процесів або формування нових, які дозволять значно оптимізувати його роботу. До методів реінжинірингу відносяться автоматизація бізнес-процесів, перебудова програмного забезпечення, оптимізація розмірів підприємства, тотальне управління якістю, безперервне удосконалення бізнес-процесів.

Бюджетування у приватних охоронних підприємствах є процесом планування майбутніх операцій підприємства та оформлення його результатів у вигляді системи бюджетів, тобто характеризує його як складову частину планування, а з іншого, передбачає бюджетування як процес складання бюджетів [18].

Переваги впровадження бюджетування у приватних охоронних підприємствах наведені на рис. 6.

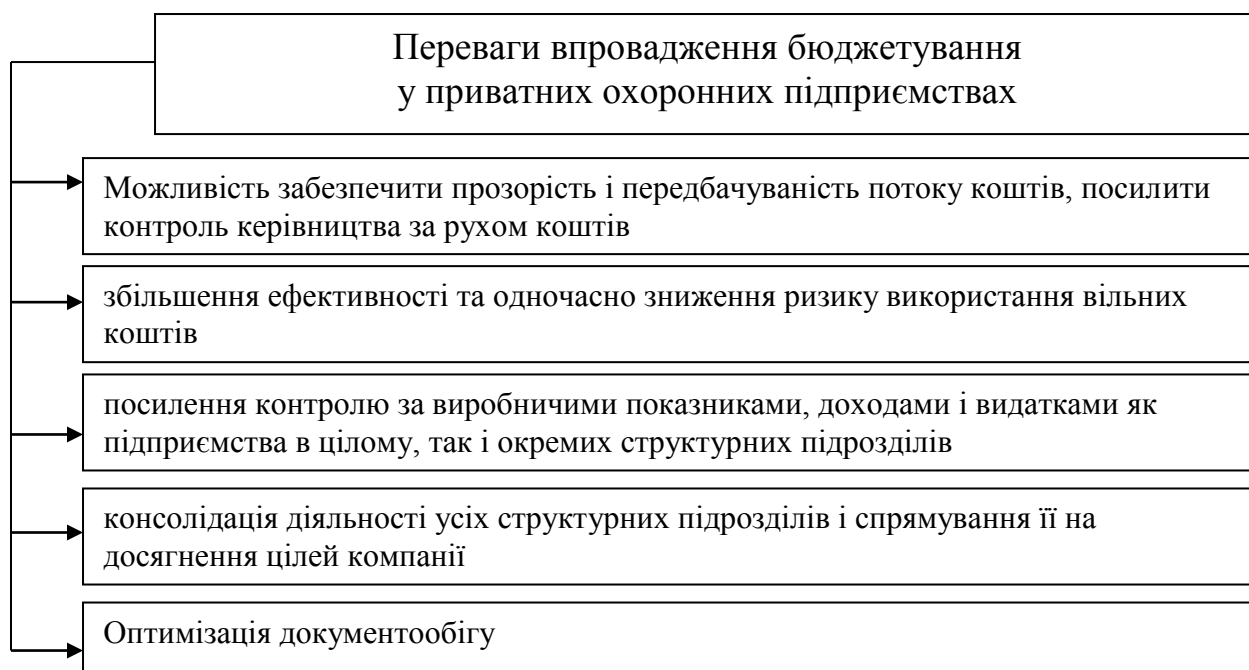


Рис. 6. Переваги впровадження бюджетування у приватних охоронних підприємствах

Джерело: авторська розробка на основі [19]

Система управління якістю являє собою сукупність взаємозалежних і взаємодіючих елементів для розробки політики і цілей у сфері якості і досягнення цих цілей за допомогою скоординованої діяльності (робіт) на вибір її напрямку і управління охоронним підприємством відповідно до якості; мета цієї системи полягає у тому, щоб не контролювати кожну одиницю продукції, а зробити так, щоб не було помилок у роботі, що могли б привести до появи браку (недоброякісної продукції і послуг) [20]. Завдання системи управління

якістю на приватному охоронному підприємстві полягає у забезпеченні якості наданих послуг і завоювання у споживачів довіри до компанії.

Маркетингові технології у діяльності приватних охоронних структур визначаються як сукупність взаємопов'язаних суб'єктів маркетингу, управлінських процедур, процесів, чітких за послідовністю операцій, прийомів та дій, спрямованих на досягнення маркетингових цілей [21]. Використання маркетингових технологій дозволяє використовувати новітні досягнення у інформаційній сфері, що сприяє утриманню конкурентних позицій на ринку та формування у споживачів позитивної думки про підприємство. Види маркетингових технологій наведено на рис. 7.

Технології залучення та утримання клієнтів передбачають здійснення комплексу заходів з метою залучення нових (через проведення акцій, надання знижок тощо) та втримання існуючих клієнтів (через систему лояльності).

Моніторинг середовища дозволяє визначити виклики, ризики, загрози та небезпеки у внутрішньому та зовнішньому середовищах, а також можливості, які вони створюють. Такий аналіз дозволить вчасно реагувати на потенційні зміни, вносити корективи до стратегії та тактики діяльності, сприятиме утриманню конкурентних позицій.

Логістика як технологія управління використовується у переважній більшості тими приватними охоронними підприємствами, які активно займаються реалізацією технічних засобів охорони, що вимагає здійснення поставок продукції.

Технології управління персоналом для приватних охоронних підприємств мають вагомe значення, адже дозволяють побудувати ефективну систему управління трудовими ресурсами в розрізі складання посадових інструкцій та паспортів посад, розроблення професіограм, розроблення карти компетентностей, розроблення критеріїв підбору кандидатів на вакантну посаду, використання методів збирання та аналізу інформації про кандидатів на вакантну посаду, використання аутсорсингових послуг в управлінні персоналом, оцінювання ефективності діяльності працівників, використання методів підвищення рівня компетентності та професіоналізму працівників.

Корпоративна культура – це інструмент сфери управління приватного охоронного підприємства, який дозволяє забезпечити відповідний рівень конкурентоздатності підприємства та його економічної безпеки шляхом формування системи цінностей та норм поведінки спільних для всіх працівників, створюючи сприятливий мікроклімат для роботи і формуючи правила ведення бізнесу на всіх рівнях [23]. Формування корпоративної культури дозволить підприємству згуртувати колектив навколо дотримання близьких всім цінностей, що дозволить досягнути максимального рівня комфорту при виконанні трудових обов'язків. Чим комфортнішими будуть умови праці працівників, а також відповідний рівень оплати праці, тим ефективніше останні працюватимуть.



Рис. 7. Види маркетингових технологій, які доцільно застосовувати у діяльності приватних охоронних підприємств

Джерело: авторська розробка на основі [22]

Для формування ефективної корпоративної культури на приватному охоронному підприємстві необхідно здійснити ряд дій (рис. 8).

Охоронне підприємство повинне до формування корпоративної культури залучати всіх працівників. Це позитивно впливатиме на формування корпоративних цінностей, а також в майбутньому матиме позитивний вплив на процес врегулювання конфліктів всередині трудового колективу.

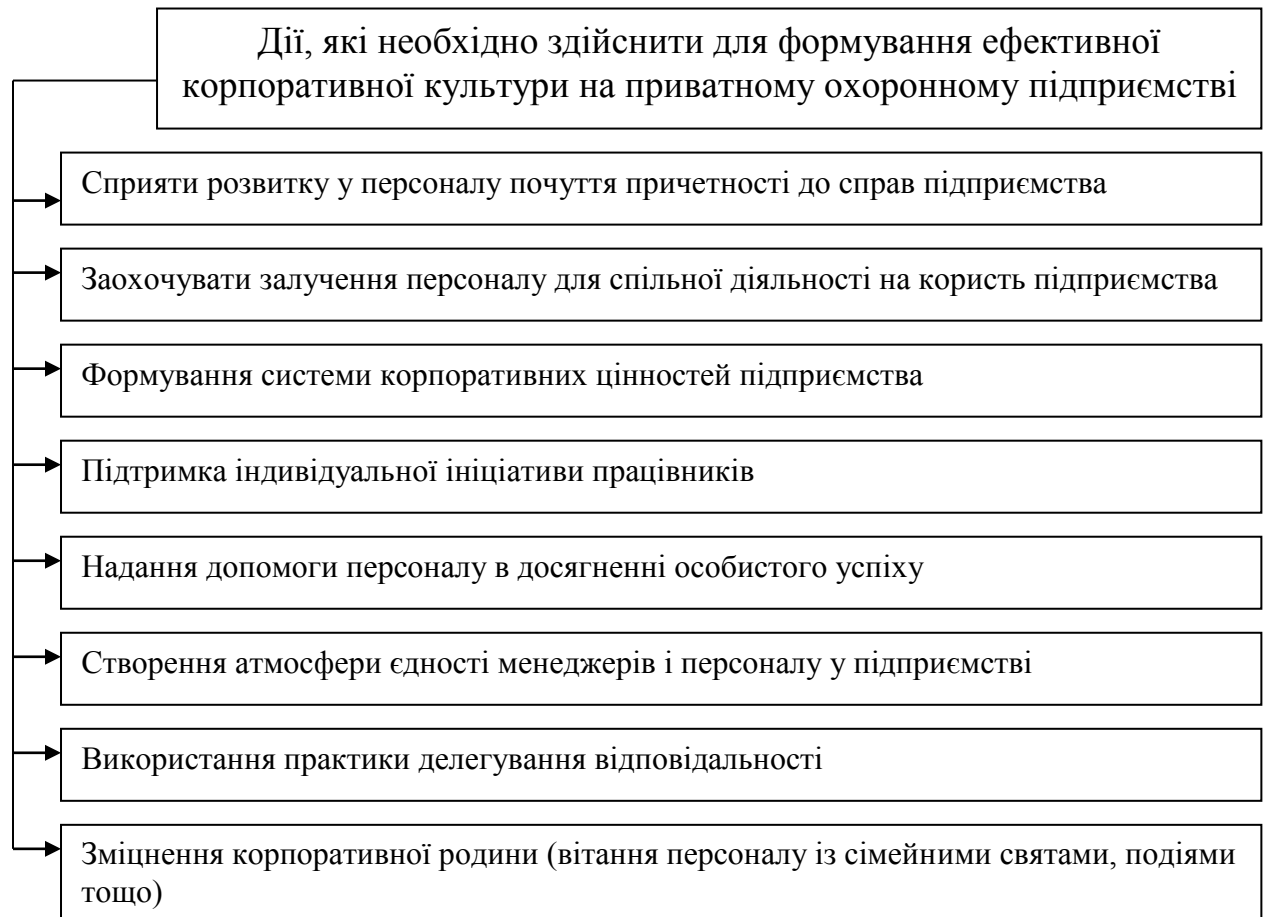


Рис. 8. Дії, які необхідно здійснити для формування ефективної корпоративної культури на приватному охоронному підприємстві
Джерело: авторська розробка на основі [24]

Висновки. Таким чином, проведено ґрунтовний аналіз доцільності використання технологій управління у процесі діяльності приватних охоронних підприємств. На основі детального аналізу різновидів технологій управління проаналізовано переваги їх використання та можливості, які вони створюють для охоронних підприємств.

Література

1. Огляд ринку. Охоронні структури – як послуга, попит на яку зростає [Електронний ресурс]. – режим доступу: <https://msb.aval.ua/news/?id=24828>
2. Бугай В.З. Аспекти бюджетування в управлінні господарською діяльністю на підприємстві / В.З. Бугай, А.В. Бугай, Ю.Ю. Ренгевич // Вісник Запорізького національного університету. Серія "Економічні науки". – 2010. – № 4(8). – С. 10–16.
3. Гавриш О.А. Технології управління персоналом.: монографія/ О.А.Гавриш, Л.Є.Довгань, І.М.Крейдич,,Н.В.Семенченко. – К.: НТУУ « КПІ імені Ігоря Сікорського». – 528 с.
4. Гребець О.Б. Контролінг як сучасна система управління / О.Б. Гребець // Економіка та держава. – 2009. – № 12. – С. 71–72.
5. Гуцалюк О.М. Взаємозв'язок ієрархічної структури технологій управління з рівнями технологічної зрілості підприємства / О.М. Гуцалюк // Управління розвитком. – 2011. – № 21(118). – С. 61–63.
6. Корінько М.Д. Формування корпоративної інформаційної системи у процесі реінжинірингу бізнес-процесів під час реструктуризації транснаціональних корпорацій / М.Д. Корінько, Г.Б. Тітаренко // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – № 10(100). – С. 227–232.

7. Петренко С. Н. Контролінг: учебн. пособ. / С.Н. Петренко, Л.А. Сухарева. – Донецк: ДонГУЕТ, 2003. – 365 с.
8. Розкошна О.А. Особливості формування системи реінжинірингу бізнес-процесів / О.А. Розкошна, М.П. Гончарова // Академічний огляд. – 2011. – № 1(34). – С. 102–106.
9. Хруцкий В.Е. Внутрифирменное бюджетирование: Настольная книга по постановке финансового планирования / В.Е. Хруцкий. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 400 с.
10. Шарчук Т.В. Логістичний аутсорсинг – шлях до оптимізації управління бізнес-процесами підприємства / Шарчук Т.В. // Вісн. Нац. ун-ту "Львівська політехніка". – 2008. – № 633. – С. 772–780.
11. Іваночко І.М. Критерії вибору технології управління для підвищення ефективності виробничо-господарської діяльності підприємства [Електронний ресурс] / І.М. Іваночко // Управління розвитком: зб. наук. пр. / Харків. нац. екон. ун-т. – Х., 2012. – № 12. – С. 87–89. – Режим доступу : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Uproz/2012_12/u1212iva.pdf.
12. Лесик В.О., Григоренко В.М. Підходи до визначення поняття «технологія управління» / В.О. Лесик, В.М. Григоренко // «Економіка розвитку» (Economics of Development), 2013. – № 4 (68). – С. 62-68.
13. Е. Швидкий. Контролінг як технологія інтелектуалізації управління бізнес-процесами на підприємствах / Е. Швидкий // Галицький економічний вісник, 2012. – №1(34). – с.115-119.
14. Калайтан Т.В. Контролінг. Навч. посіб. / Т.В. Калайтан, – Львів: Новий Світ, 2010. – 252 с.
15. Копитко М.І. Контролінг функціонування системи економічної безпеки як фактор сприяння інноваційному розвитку промислових підприємств / М.І. Копитко // Проблеми формування та розвитку інноваційної інфраструктури: європейський вектор – нові виклики та можливості: тези доповідей III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 14-16 травня 2015 р.) – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2015. – С. 493.
16. Копитко М.І. Актуальність використання елементів контролінгу у процесі комплексного забезпечення економічної безпеки підприємств / М.І. Копитко // Accounting, analysis and audit activities of the enterprises: problems, trends, prospects: Collective monograph. – SAUL Publishing Ltd, Dublin, Ireland, 2016. – С. 88-97.
17. Мельник Ю.М., Савченко О.С. Проблеми застосування збалансованої системи показників на вітчизняних підприємствах / Ю.М. Мельник, О.С. Савченко // Маркетинг і менеджмент інновацій, 2011. – № 1. – С. 192-203.
18. Голов С.Ф. Методи бюджетного планування / С.Ф. Голов // Фінанси України, 2009. – № 12. – С. 37-46.
19. Бугай В.З. Аспекти бюджетування в управлінні господарською діяльністю на підприємстві / В.З. Бугай, А.В. Бугай, Ю.Ю. Ренгевич // Вісник Запорізького національного університету, 2010. – №4 (8). – С. 10-16.
20. Впровадження систем управління якістю [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.en.gov.ua/aktualno/vprovadzenna-sistem-upravlinna-akistu>.
21. Туніцький Н.О. Впровадження системи маркетингових технологій при здійсненні імпорتنих операцій: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.00.04 "Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)" / Н.О. Туніцький. – Київ, 2010. – 21 с.
22. Святненко В. Маркетингові технології як засіб ефективного розвитку вітчизняних підприємств / В. Святненко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. ЕКОНОМІКА, 2014. – 8(161)/2014. – С. 49-52.
23. Копитко М.І. Корпоративна культура підприємств: історія виникнення та сутність / М.І. Копитко // Причорноморські економічні студії: науковий журнал. – Одеса: Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій, 2016. – Вип. № 9-1. – С. 86-91.
24. Яковенко М.Ю. Корпоративна культура в системі управління персоналом організації / М.Ю. Яковенко. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/28421/1/Yakovenko.pdf>.