

КРИТЕРІЇ УПРАВЛІННЯ РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЮ БІЗНЕСУ

Розгляд результативності як широкого поняття та об'єкта управління впливає із соціально-етичного розуміння бізнесу в цивілізованому світі, що розглядається як процес, за допомогою якого зовнішні ресурси перетворюються у зовнішні результати, тобто в економічні цінності.

Відмінність характеристики ефективності від результативності полягає в тому, що в першому випадку оцінюється джерело досягнення поставленої мети, категорія результативності – оцінює форму досягнення поставленої мети. Тобто результативність бізнесу визначається як спроможність суб'єктів підприємницької діяльності виявляти та задовольняти споживчі запити при раціональному використанні ресурсів. При цьому підході короткостроковий прибуток слід розглядати як обмеження, а не як самоціль.

Система управління результативністю бізнесу як цільова спрямованість підприємства на створення потрібних, корисних речей, здатних задовольняти певні потреби, що припускає варіативність її досягнення, базується на показниках та критеріях, що дозволяє обирати підприємству найбільш прийнятні напрямки розвитку.

Поняття «критерій» визначається як ознака або мірило з позицій якого проводиться оцінка, а «показник» – це те, з чого оцінка проводиться. Використання понять «критерій» і «показник» в процесі управління результативністю доцільно з наступних причин.

По-перше, розробка системи критеріїв дозволяє встановлювати зв'язок між пріоритетами стратегічного розвитку підприємства (системи координат, в якій воно здійснюється) та безпосередньо показниками, що використовуються. По-друге, система критеріїв спрощує рішення задачі забезпечення повноти обліку факторів впливу і процесів, орієнтованих на найкращу організацію господарської діяльності.

Виходячи з цього, на нашу думку, поняття «критерій результативності» стосовно системи управління результативністю бізнесу означає ознаку або сукупність ознак, на основі яких відбувається обґрунтування вибору управлінських рішень згідно пріоритетного вектору розвитку підприємства та здійснюється оцінка рівня протікання досліджуваного управлінського процесу в рамках обраної стратегії, а також окремих управлінських рішень.

Грунтуючись на визначених аспектах системи управління результативністю бізнесу, можна визначити критерії, на яких вона формується:

1. Операційна ефективність (*operating efficiency*) або ефективність основної діяльності, заради якої створена компанія, характеризує досягнення найкращого співвідношення між задіяними ресурсами та кінцевими результатами роботи. Як правило, операційна ефективність визначається рішеннями, діями та результатами минулого. Операційна ефективність зумовлюється здатністю компанії слідувати внутрішнім стандартам («робити речі правильно» – *to do things right*).

2. Під час розгляду ефективності діяльності підприємства в стратегічному аспекті, доцільно говорити про стратегічну ефективність (*strategic performance*), під якою розуміється ефективність реалізації корпоративної стратегії. Як міру стратегічної ефективності доцільно використовувати показники, які базуються на вартості компанії. Це пов'язано з тим, що в оцінці вартості компанії знаходять відображення різні сторони її діяльності (перш за все, стратегічні рішення), що впливають на майбутні грошові потоки та на інвестиційні ризики.

3. Соціально-екологічна ефективність характеризує факт досягнення поставлених соціальних та екологічних цілей за менший час і (або) з меншими фінансовими витратами, ніж передбачалося. Як міру соціально-екологічної ефективності доцільно використовувати некомерційні показники, які характеризують результати, отримані за рахунок програм зі створення еколого-соціальної цінності.

4. Рівень досягнення мети – головний системоутворюючий критерій, що відображає правильність обраного набору заходів щодо реалізації стратегічних цілей розвитку. Цей критерій розраховується шляхом співставлення запланованого та реального результату на основі цільових показників діяльності підприємства.

Упровадження в практику господарювання управлінської результативності дає підстави для внесення необхідних корективів в стратегічні та тактичні цілі, уточнення оперативних управлінських завдань, удосконалення організаційної структури управління, адекватного використання методів управління.