УДК 64.044.2; 65.012.122
JEL: I38, D20

Горемикіна Юлія Володимирівна
кандидат економічних наук,
доцент кафедри управління,
Київський університет імені Бориса Грінченка,
м. Київ, Україна
ORCID: 0000-0003-1580-7993
e-mail: y.horiemykina@kubg.edu.ua

СПЕЦИФІКА ОПЕРАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ОРГАНІЗАЦІЇ-НАДАВАЧА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Анотація. У статті висвітлюються актуальні питання операційного управління, пов'язані з необхідністю забезпечувати роботу організацій, які функціонують в межах системи надання соціальних послуг України. Такими питаннями є встановлення основних параметрів операційних систем організацій-надавачів соціальних послуг та врахування факторів, що впливають на ці операційні системи. Основні параметри операційних систем організацій, що працюють у системі надання соціальних послуг, встановлюються на основі загальноприйнятої в операційному менеджменті класифікації. Операційні системи організацій-надавачів соціальних послуг належать до сервісних систем з високим ступенем контакту з клієнтом та наявністю індивідуального підходу до кожного клієнта. Дані характеристики значною мірою визначають риси сервісної стратегії організації-надавача соціальних послуг. Окрім задоволення попиту на соціальні послуги сервісна стратегія організацій, які працюють в межах системи надання соціальних послуг, повинна орієнтуватись і на досягнення соціального ефекту у суспільстві, тобто довгострокового позитивного впливу на становище отримувачів соціальних послуг. У статті визначено, що операційні системи організацій-надавачів соціальних послуг є багатопродуктовими, водночас вони можуть бути як операційними системами масового типу, так і одиничного. Крім того, таким системам притаманні висока гнучкість та застосування непотокового методу організації діяльності. Потужність операційних систем організацій-надавачів соціальних послуг повинна встановлюватись з урахування кількості потенційних отримувачів соціальних послуг в межах територіальної одиниці, яку вони обслуговує. Встановлено, факторами, які позначаються на специфіці операційних систем організацій-надавачів соціальних послуг є: 1) індивідуалізованість соціальних послуг, 2) одночасність процесів «виробництва» та споживання послуг, 3) висока трудомісткість операцій з соціального обслуговування, 4) високий рівень територіальної зосередженості отримувачів соціальних послуг.

Ключові слова: операційна система; сервісна система; соціальні послуги; операційна стратегія; надавачі соціальних послуг.

DOI: <http://doi.org/10.32750/2020-0203>

ВСТУП

Постановка проблеми й аналіз останніх досліджень і публікацій. Оновлення в Україні законодавства щодо надання громадянам соціальних послуг (а саме набрання чинності нової редакції Закону України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII, затвердження нових стандартів надання соціальних послуг впродовж 2015-2020 рр.) актуалізує проблематику управління діяльністю державних та недержавних організацій, що надають громадянам соціальні послуги. Це питання доцільно розглядати і у контексті операційного менеджменту, об'єктом якого виступає операційна (або виробнича діяльність), представляючи собою діяльність зі створення необхідних для споживача послуг чи продукції. Операційну діяльність здійснюють усі без винятку організації – бізнесові та суспільні, зорієнтовані на отримання прибутку та неприбуткові, виробничі й невиробничі [4, с.7]. Таким чином, організації, які надають населенню соціальні послуги, фактично здійснюють операційну діяльність в межах системи надання соціальних послуг

незалежно від наявності прибутку. Зважаючи на специфіку операційної діяльності у сфері надання соціальних послуг, перед кожною організацією-надавачем виникає необхідність проектування своєї особливої операційної системи (тобто, системи, в рамках якої здійснюватиметься операційна функція – певні дії для надання послуг та виконання робіт для задоволення запитів зовнішніх споживачів), котрою вона керуватиметься. У зв'язку з цим постає очевидне питання: якою повинна бути операційна система організації-надавача соціальних послуг з огляду на те, що головним завданням її операційної діяльності є не отримання прибутку, а досягнення певного соціального ефекту, тобто покращення життя вразливих верств населення, виведення їх зі стану нужденності, або якщо це не можливо забезпечення гідних умов проживання, та у разі потреби інтеграції у суспільство?

Саме тому, **метою** даної статті є аналіз специфіки формування операційної системи для державної або недержавної організації, яка працює в системі надання соціальних послуг.

Проблематику розвитку систем надання соціальних послуг у своїх публікаціях розкривали низка вітчизняних та зарубіжних дослідників, серед яких: О. Макарова, К. Дубич, О. Давидюк, В. Саріюгло, Л. Черенько, С. Крупа, К. Ньюмен, А. Гоней, Р. Тофтісова -Матерон, М. Дімітрова. Різноманітні аспекти операційного менеджменту, у тому числі і функціонування операційної системи організації, досліджували О. Ратушняк, Т. Омеляненко, Л. Лопатенко, Г. Капінос, О. Акіліна, Л. Ільч, І. Бабій, І. Гевко, А. Осокіна, О. Михайловська.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Згідно з законодавством України соціальні послуги – це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають [6]. Водночас система соціальних послуг представляє собою систему, що реалізує право громадян на соціальний захист через законодавче закріплення видів і форм соціальних послуг, принципів їх надання та організацію діяльності мережі спеціалізованих закладів, які забезпечують соціальними послугами відповідні категорії громадян [1, с. 3].

Щоб спроектувати операційну систему організації, яка надає громадянам соціальні послуги, потрібно врахувати багато параметрів операційної системи, переважна більшість з яких досить детально описані у літературі присвяченій операційному менеджменту [2, с. 59; 3, с. 29-32; 5, с. 22; 7, с. 131]. Розглянемо основні параметри операційної системи організації-надавача соціальних послуг. Найпростішим зі згаданих параметрів є характер кінцевого результату операційної діяльності. За даним параметром не виникає сумніву, що у випадку з наданням соціальних послуг, така система є сервісною. Серед сервісних систем, як відомо, виділяються, системи з високим та низьким ступенем контакту з клієнтом. Ступінь контакту з клієнтом – це процентне співвідношення часу, що клієнт повинен знаходитись в сервісній системі, до загального часу його обслуговування. Чим більша тривалість контакту сервісної системи зі споживачем послуги, тим вищий ступінь взаємодії між ними в ході процесу надання даної послуги [7, с.131].

Соціальні послуги не можливо надавати без тісної взаємодії з клієнтом (за винятком консультацій телефоном), а отже, може використовуватись лише сервісна система з високим ступенем контакту. Йдеться про те, що організація, яка надає соціальні послуги, повинна розташовуватись у межах територіальної доступності для отримувача, планування приміщень повинно враховувати фізичні та психологічні потреби отримувача (зокрема, повинні бути встановлені пандуси, інформаційні таблички

шрифтом Брайля, організована достатня кількість місць для сидіння і т.д.), отримувач соціальної послуги обов'язково повинен бути включеним в робочий графік організації, а спеціально навчений надавати соціальні послуги персонал є основним елементом обслуговування. Оскільки присутність клієнта є неминучою, такий тип операційної системи дає йому змогу безпосередньо проконтролювати якість послуг. Разом з цим, сервісна система організації-надавача соціальних послуг використовує індивідуальний підхід до кожного отримувача соціальних послуг, що має враховувати його потреби і побажання.

Дана особливість проектування операційної системи організацій, що працюють у сфері надання соціальних послуг, впливає і на виникнення операційної стратегії, яка у своїй сутності відносно надання соціальних послуг є сервісною. Вона повинна розглядатись як складна сукупність рішень, що приймаються в залежності від позицій організації-надавача у системі надання соціальних послуг, потреб і побажань отримувачів та наявних стратегічних можливостей організації. Виходячи з цього, класичний сервісний трикутник [7, с.128] для операційної діяльності з надання соціальних послуг можна зобразити у вигляді Рис.1. Унікальність сервісної стратегії організації-надавача послуг полягає у її орієнтованості не на отриманні прибутку від надання послуг, а на досягнення соціального ефекту, що означає тривалий позитивний вплив на життя цільових контингентів громадян або виведення їх з категорії отримувачів соціальних послуг. Отже, ця стратегія покликана не лише задовольнити попит на соціальні послуги, але і позначитись на майбутньому споживачів. В Україні організації, що працюють у системі надання соціальних послуг не часто опікуються тим як продати свої послуги (бо вони, як правило фінансуються, з Державного бюджету або з донорських коштів), але мають вищу відповідальність за якість наданих послуг порівняно з іншими сервісними організаціями.

Зважаючи на необхідність надання однією організацією різних видів соціальних послуг за параметром множини продуктів, що виробляються системою, операційні системи більшості організацій-надавачів соціальних послуг є багатопродуктовими. Теоретично можливий варіант, коли організація фокусується на одному-двох видах соціальних послуг, проте фактично зустріти такий варіант досить складно, особливо враховуючи розвиток системи надання соціальних послуг України в напрямку інтегрованості, коли послуги надаються за принципом зосередження усіх необхідних територіальній громаді соціальних послуг «під одним дахом».

Дещо складніше визначити тип операційної системи таких організацій за параметром обсягу випуску, стабільності та широти номенклатури і асортименту продукції. З одного боку, існує певний перелік соціальних послуг (стабільний асортимент), який сервісна організація може надавати багатьом громадянам, що дає підстави відносити її операційну систему до операційних систем масового типу, з іншого боку – ідентифікованість характеру соціальних послуг (у тому числі наявність індивідуальних планів роботи з отримувачем, попередня оцінка його потреб) може свідчити про те, що отримання соціальних послуг є унікальним досвідом клієнта і більшою мірою пов'язане зі специфікою його складних життєвих обставин, ніж з узагальненим попитом суспільства. У зв'язку з цим, операційна система організації-надавача соціальних послуг може вважатись системою одиничного типу. У даному випадку до уваги при проектуванні операційної системи повинні братись як кількість клієнтів організації, так і частота використання кейс-методу у роботі з ними (чим частіше використовується кейс-метод, тим більше операційна система тяжіє до одиничного типу).

За методами організації діяльності операційні системи організацій-надавачів соціальних послуг є такими, що застосовують непотоковий метод, тобто устаткування та робочі місця розміщуються за однотипними технологічними групами без прямого зв'язку з послідовністю виконання операцій з надання послуги. Залучаються висококваліфіковані працівники-універсали [5, с. 22].

Рис. 1. Сервісний трикутник у наданні соціальних послуг

За рівнем гнучкості сервісні організації у сфері соціальних послуг мають гнучкі операційні системи, що може дати їм змогу відносно швидко і без непосильних витрат вносити зміни у свою операційну діяльність. Відповідно до рівня дискретності операційної системи організації-надавачі соціальних послуг володіють дискретними системами, де найголовнішими для ефективної роботи є якість і дотримання термінів надання послуг. Керівництво поточним функціонуванням відбувається на основі формування деталізованих календарних планів-графіків надання послуг.

Розглядаючи такий параметр операційної системи організації як встановлення рівня потужності, варто зазначити, що в першу чергу рівень потужності повинен встановлюватись виходячи з кількості потенційних отримувачів соціальних послуг, що

проживають у місцевості, яка обслуговується організацією, а вже потім повинно вирішуватись питання встановлення потужностей на рівні середньорічного або максимального попиту.

Чітке визначення типу операційної системи відіграє важливу роль для організацій, що працюють у системі надання соціальних послуг, оскільки саме від такого вибору залежить організація процесу надання соціальних послуг без затримок у часі та належної якості. Некоректно обрані параметри операційної системи призводять до суттєвого зменшення ефективності соціального обслуговування, а інколи до нецільового використання державних або донорських коштів. Встановлення параметрів операційної системи тісно пов'язане зі специфікою роботи соціальних працівників та характеристик цільових контингентів, яких обслуговує організація, тому що функціонування операційної системи перебуває у прямій залежності від того, який продукт або послугу організація має намір випустити в підсумку. У свою чергу кінцева соціальна послуга повинна задовольнити специфічні потреби відповідних цільових контингентів отримувачів.

Рис. 2. Фактори формування операційної системи організації-надавача соціальних послуг

Принципове значення для формування сервісної (операційної) системи державної чи недержавної організації, яка працює у системі надання соціальних послуг, мають і окремі фактори притаманні цій діяльності. Умовно можна виділити чотири таких фактори: 1) індивідуалізованість соціальних послуг, 2) одночасність процесів «виробництва» та споживання послуг, 3) висока трудомісткість операцій з соціального обслуговування, 4) високий рівень територіальної зосередженості отримувачів соціальних послуг. Схематично згадані фактори та можливості їх врахування демонструє Рис 2. Кожний з названих факторів має свої шляхи врахування, які повинні сприяти досягненню сервісною системою організації певного результату. Такими результатами виступають: соціальні послуги високої якості, що задовольняють потреби отримувачів, задоволення «пікового» попиту у разі його виникнення (як це відбулось у 2014-2015 рр. через виникнення такої категорії отримувачів соціальних послуг як внутрішньо переміщені особи), забезпечення високого професійного рівня персоналу, який обслуговує отримувачів та гарантування отримувачам зручного і безперешкодного та безперебійного доступу до послуг.

Можна констатувати, що сервісною системою організації, яка працює у системі надання соціальних послуг, досить складно управляти. По-перше, певну складність створює високий ступінь контакту з клієнтом, що безпосередньо впливає на тривалість та складність обслуговування. По-друге, оскільки організації-надавачі соціальних послуг не отримують прибутку і при цьому державні організації-надавачі соціальних послуг фінансуються з Державного бюджету, а недержавні – шляхом отримання донорських коштів, грантів або державного соціального замовлення, вони можуть відчувати брак коштів на покращення своєї сервісної системи або внесення до неї змін (навіть незважаючи на те, що зміни в операційних системах організацій-надавачів соціальних послуг потребують значно менше коштів у порівнянні зі змінами в операційних системах виробничих підприємств), водночас суттєві зміни часто необхідно узгоджувати зі стороною, від якої залежить надходження фінансування (наприклад, районна державна адміністрація). Саме тому для керівника організації-надавача соціальних бажано володіти навиками операційного управління, особливо якщо така організація обслуговує значну кількість громадян.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Сервісна система організації-надавача соціальних послуг представляє собою різновид операційної системи, основні параметри якої встановлюються враховуючи специфіку діяльності з соціального обслуговування та пов'язані з нею фактори. Дана система має багато спільних рис з сервісними системами більшості організацій, що працюють у сфері обслуговування, однак вона спрямована на більш довготривалий результат – подолання або пом'якшення складної життєвої ситуації, у якій опинився споживач соціальних послуг, в момент звернення за послугами та в майбутньому. Від вдалого проектування сервісних систем організацій-надавачів соціальних послуг безпосередньо залежать як якість соціальних послуг, які отримують конкретні споживачі, так і соціальний ефект, який отримує суспільство в цілому. Перспективами подальших досліджень можуть стати пошуки шляхів удосконалення роботи операційних систем організацій-надавачів соціальних послуг, підходів до формування операційних стратегій таких організацій, вивчення шляхів використання інструментів операційного менеджменту в межах системи надання соціальних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Горемикіна Ю. В. Оцінювання соціальних послуг: теорія і практика: автореф. дис. ... канд. економ. наук. К., 2012. 20 с.
2. Капінос Г. І. Операційний менеджмент: навч. посіб./ Г. І. Капінос, І. В. Бабій – К. : «Центр учбової літератури», 2013. – 352 с.
3. Лопатенко Л. О. Операційний менеджмент: [Конспект лекцій для студ. напряму підготов. “Менеджмент”]. — К. : МАУП, 2007. — 128 с.
4. Омеляненко Т. В. Операційний менеджмент : навч. посіб. / Т. В. Омеляненко. — К. : КНЕУ, 2009. — 478 с.
5. Омеляненко Т. В. Операційний менеджмент: презентаційний курс [Електронний ресурс] : навч. посіб. / Т. В. Омеляненко, А. В. Осокіна. — К. : КНЕУ, 2016. — 197 с. — (Серія «MBA-studio»).
6. Про соціальні послуги. Закон України Закон від 17.01.2019 № 2671-VIII, . Відомості Верховної Ради України. 2019. № 18, ст. 73. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> (дата звернення: 26.01.2021)
7. Ратушняк О. Г. Операційний менеджмент: електронний навчальний посібник / О. Г. Ратушняк. — Вінниця : ВНТУ, 2016. — 243 с.

Горемыкина Юлия Владимировна

кандидат экономических наук,
доцент кафедры управления,
Киевский университет имени Бориса Гринченка,
г. Киев, Украина
ORCID: 0000-0003-1580-7993
e-mail: y.horiemykina@kubg.edu.ua

СПЕЦИФИКА ОПЕРАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ-ПОСТАВЩИКА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Аннотация. В статье освещаются актуальные вопросы операционного управления, связанные с необходимостью обеспечивать работу организаций, функционирующих в рамках системы предоставления социальных услуг Украины. Такими вопросами являются установление основных параметров операционных систем организаций, предоставляющих социальные услуги и учета факторов, влияющих на эти операционные системы. Основные параметры операционных систем организаций, работающих в системе предоставления социальных услуг, устанавливаются на основе общепринятой в операционном менеджменте классификации. Операционные системы организаций, предоставляющих социальные услуги, относятся к сервисным системам с высокой степенью контакта с клиентом и наличием индивидуального подхода к каждому клиенту. Данные характеристики в значительной степени определяют черты сервисной стратегии организации, предоставляющей социальные услуги. Кроме удовлетворения спроса на социальные услуги сервисная стратегия организаций, работающих в рамках системы предоставления социальных услуг, должна ориентироваться и на достижение социального эффекта в обществе, то есть долгосрочного положительного влияния на положение получателей социальных услуг. В статье определено, что операционные системы организаций, предоставляющих социальные услуги, являются многопродуктовыми, одновременно они могут быть как операционными системами массового типа, так и единичного. Кроме того, таким системам присущи высокая гибкость и применения непоточного метода организации деятельности. Мощность операционных систем организаций, предоставляющих социальные услуги, должна устанавливаться с учетом количества потенциальных получателей социальных услуг в пределах территориальной единицы, которую они обслуживают. Установлено, факторами, которые сказываются на специфике операционных систем организаций, предоставляющих социальные услуги являются: 1) индивидуализованность социальных услуг, 2) одновременность процессов «производства» и потребления услуг, 3) высокая трудоемкость операций социального обслуживания, 4) высокий уровень территориальной сосредоточенности получателей социальных услуг.

Ключевые слова: операционная система; сервисная система; социальные услуги; операционная стратегия; поставщики социальных услуг.

Yuliia Horemykina

PhD (Economics), Associate Professor,
Department of Management,
Borys Grinchenko Kyiv University,
Kyiv, Ukraine
ORCID: 0000-0003-1580-7993
e-mail: y.horiemykina@kubg.edu.ua

SPECIFICS OF THE OPERATING SYSTEM OF THE ORGANIZATION PROVIDING SOCIAL SERVICES

Abstract. This article highlights the current issues of operational management related to the need to ensure the work of organizations that operate within the system of social services provision in Ukraine. Such issues are the establishment of the basic parameters of the operating systems of organizations providing social services and taking into account the factors that affect these operating systems. The main parameters of the operating systems of organizations operating in the system of social services are set on the basis of the generally accepted classification in operations management. Operating systems of organizations providing social services belong to service systems with a high degree of contact with the client and the presence of an individual approach to each client. These characteristics largely determine the features of the service strategy of the organization providing social services. In addition to meeting the demand for social services, the service strategy of organizations operating within the system of social services provision should focus on achieving a social effect in society, that is the long-term positive impact on the social conditions for the recipients of social services. The article defines that the operating systems of organizations providing social services are multi-product, at the same time they can be both mass and single operating systems. In addition, such systems are characterized by high flexibility and the use of non-streamlined method of organizing activities. The capacity of the operating systems of social service providers should be established taking into account the number of potential recipients of social services within the territorial unit they serve. It has been established that there are some specifics factors, that affect the specifics of operating systems of organizations providing social services. They are: 1) an individualization of social services, 2) a simultaneity of processes of «production» and consumption of services, 3) high complexity of social services, 4) high territorial concentration of recipients social services.

Key words: operating system; service system; social services; operational strategy; social service providers.

REFERENCES

1. Horemykina Yu. Otsiniuvannia sotsialnykh posluh : teoriia i praktyka [Evaluation of social services: theory and practice]. Abstract of Ph. D. thesis. Kyiv, 2012, 20 p. [in Ukrainian].
2. Kapinos H. I., Babii I. V. (2013). Operations management. Kyiv : "Tsentr uchbovoi literatury" [in Ukrainian].
3. Lopatenko, L. O. (2007). Operations management. Kyiv : "MAUP" [in Ukrainian].
4. Omelianenko, T. V. (2009). Operations management. Kyiv : "KNEU" [in Ukrainian].
5. Omelianenko T. V., Osokina A. V. (2016). Operations management : presentation course. Kyiv : "KNEU" [in Ukrainian].
6. Zakon Ukrainy "Pro sotsialni posluhy" [Law of Ukraine "On Social Services"]. *zakon.rada.gov.ua* Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> [in Ukrainian].
7. Ratushniak, O. H. (2016). Operations management : electronic textbook. Vinnytsia : "VNTU" [in Ukrainian].

This work is licensed under Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.