

ОБЛІК, АНАЛІЗ І АУДИТ

УДК 658

Багрій К.Л.,
к.е.н., доцент кафедри обліку і аудиту,
Чернівецький торговельно-економічний інститут
Київського національного
торговельно-економічного університету

МЕТОДОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ УПРАВЛІННЯ ДЕБІТОРСЬКОЮ ЗАБОРГОВАНІСТЮ СУБ'ЄКТА ГОСПОДАРЮВАННЯ

Постановка проблеми. Сучасні трансформаційні процеси в українській економіці обумовлюють поведінку господарської поведінки власників та менеджерів торговельних підприємств. Специфіка торговельної діяльності полягає у значному обсязі оборотних коштів у складі їх активів, тому для цих підприємств проблема ефективного управління дебіторською заборгованістю, спрямованого на мінімізацію загального її розміру та забезпечення своєчасної її інкасації має вельми важливий характер. Звернення дебіторської заборгованості в щонайменші терміни та недопущення в подальшому її зростання вище допустимої межі – реальна можливість подолати або пом'якшити дефіцит оборотних коштів. В зв'язку з цим актуальним завданням є удосконалення управління дебіторською заборгованістю на основі синтезу досягнень фінансової теорії та досвіду фінансового управління.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасні теоретичні та методичні аспекти підтриманої в роботі проблеми певною мірою висвітлювалися в працях вітчизняних науковців та зарубіжних країн СНД, зокрема основні методологічні принципи оцінки якості управління дебіторською заборгованістю розроблені такими вченими-економістами, як О. А. Дейнеко [6], А. Д. Урсул [10], І. Афанас'єв [1], Л. С. Бляхман, В. А. Сидоров [3], Т. І. Ткаченко [9]. Колективом авторів на чолі з професором А. П. П'ятибратовим розроблено принципи управління дебіторською заборгованістю необхідних для досягнення цілей, одночасно спираючись на відповідні закономірності та методи управління [5]. Колективом авторів на чолі з професором Л. Д. Подліпаєвим розроблені правила, методи управління, норми поведінки, якими слід керуватися у досягненні цілей управління дебіторською заборгованістю [4]. Питання управління дебіторською заборгованістю є предметом дослідження і зарубіжних науковців та практиків таких як: А. Фейгенбау та Д. Джуран [8], зокрема вони зробили вагомий внесок у розробку етапів планування якості управління дебіторською заборгованістю.

В той же час в сучасній спеціальній економічній літературі цій проблемі відведено незначне місце, пропонуються лише загальні заходи по управлінню дебіторською заборгованістю, відсутній системний підхід, теоретико-методологічні засади з питань управління дебіторською заборгованістю підприємств потребують нових підходів.

Постановка завдання. Однією із необхідних умов підвищення ефективності управління дебіторською заборгованістю підприємства є здійснення оцінки якості управління дебіторською заборгованістю. Дослідженню такої оцінки присвячена наша стаття.

Виклад основного матеріалу дослідження. Відповідно до енциклопедичного словника, термін «якість» віднесено до філософської категорії, що виражає суттєву визначеність об'єкта, який якій він є саме цим, а не іншим. Якість – це об'єктивна всезагальна характеристика об'єктів, що виявляється в сукупності їх властивостей [2; 7].

Аналіз літературних джерел з даної проблеми дає можливість зробити висновок, що в теорії управління, в тому числі фінансового, здійснювалися активні спроби пізнання суті «якості управління».

Так, Дейнеко О. А. визначає якість управління як ступінь відповідності реальної господарської діяльності тим проблемам, цілям і завданням, для задоволення та досягнення яких це управління значене [6, с. 40-41].

Афанас'єв В. Г. та Урсул А. Д. відносять якість управління до однієї з форм ефективності управління. «Якісна» форма управління, на їх думку, визначається через співвідношення результативності управлінської діяльності з її якістю [1, с. 64-65; 10]. Тобто, якість результату залежить в прямій залежності від якості роботи, а тому нею й визначається. Більш якісна робота забезпечує більш ефективну діяльність.

Американський вчений Арманд Фейгенбау, автор теорії загального контролю якості, стверджує, що поняття якості доцільно застосовувати на всіх етапах процесу управління. Крім того, він вважає, що головне в контролі якості - це взаємовідносини людей [8, с. 8]. Американський вчений Джозеф Джуран також вважає, що якість необхідно планувати, а тому пропонує наступні етапи її планування: встановлення цілей, розробка плану їх реалізації, встановлення відповідальності за їх досягнення, винагородження за досягнуті результати [8, с. 8].

Російські вчені Бляхман Л. С. та Сидоров В. А. якість управління визначають як сукупність суттєвих властивостей, ознак, рис праці. В результаті якісна праця, на їх думку, розглядається як сукупність властивостей процесу трудової діяльності, обумовленої здатністю та прагненням працівника виконати певне завдання відповідно до встановлених норм, а його показник – як кількісна характеристика властивостей процесу праці та її результатів [3, с. 7]. Також вчені виділяють такі показники, якими керуються при оцінці якості управлінської праці: виконання посадових інструкцій (терміни та якість виконання); ефект від реалізації нововведень, в тому числі і запропоновані сам працівником; ефективність роботи всього підрозділу [3, с. 136].

Український вчений Ткаченко Т. І. під якістю розуміє «сукупність характеристик, властивостей ознак об'єкта (продукції, послуги, процесу), рівень яких формується виробником при його створенні з метою задоволення установлених або передбачених потреб ринку» [9, с. 11].

Узагальнюючи вищенаведені думки, якість дебіторської заборгованості пропонується визначати як узагальнену характеристику дебіторської заборгованості підприємства за такими параметрами:

- співвідношення періоду надання дебіторської заборгованості з рівнем прибутковості від формування;
- рівня ризику несвоєчасної інкасації (кредитного ризику) та рівня прибутковості від її формування;
- рівня простроченої та безнадійної дебіторської заборгованості у складі загальної суми дебіторської заборгованості.

Управління якістю дебіторської заборгованості потребує надання їй кількісної оцінки. Для цього слід визначити базовий показник якості – еталонну величину при порівняльних оцінках якості. Базові можуть прийматись показники якості, досягнуті в минулому періоді чи кращих торговельно-підприємств або показники, знайдені дослідним чи теоретичним шляхом.

В свою чергу, якість управління дебіторською заборгованістю пропонується визначати як здатність підприємства використовувати в управлінській роботі по формуванню та погашенню дебіторської заборгованості інновацій (нових сучасних технологій, фінансових інструментів, більш досконалих форм методів впливу на дебіторів), які забезпечать найбільш ефективне вирішення поставлених завдань як проміжних, так і на заключних етапах управління дебіторською заборгованістю.

Одним із значущих і контролюючих елементів процесу управління дебіторською заборгованістю торговельного підприємства є оцінка управління дебіторською заборгованістю, до складу якої пропонується, поряд з традиційними підсистемами оцінки ефективності та результативності управління, додатково включити підсистему оцінки якості управління дебіторською заборгованістю.

Оцінка ефективності управління дебіторською заборгованістю дає можливість оцінити безпосередньо сам процес управління дебіторською заборгованістю. Загальним критерієм оцінки ефективності управління дебіторською заборгованістю є співвідношення отриманого результату (зменшення обсягу формування та зростання обсягу інкасації дебіторської заборгованості, скорочення періоду погашення дебіторської заборгованості, зменшення обсягу простроченої дебіторської заборгованості тощо) до понесених витрат, пов'язаних з управлінням формування та погашення дебіторської заборгованості.

Оцінка результативності управління дебіторською заборгованістю представляє собою визначення ступеня досягнення цільових завдань управління дебіторською заборгованістю (нормалізація стану погашення дебіторської заборгованості, недопущення виникнення за межі допустимого рівня простроченої дебіторської заборгованості тощо). В найбільш загальному вигляді оцінка результативності управління дебіторською заборгованістю покликана визначити результати виконання запланованих та реалізованих заходів по роботі з дебіторами.

Надання оцінки результативності управління дебіторською заборгованістю дає можливість керівництву торговельного підприємства зробити висновки щодо стану виконання розроблених заходів по погашенню дебіторської заборгованості, якості контролю за виконанням планів прийнятими управлінськими рішеннями, рівня організаційності та узгодженості процесів.

Що стосується останнього оціночного показника управління дебіторською заборгованістю, пошуки в науковій та практичній літературі визначення поняття «оцінка якості управління дебіторською заборгованістю» не дали позитивних результатів, тому нами пропонується сформулювати найбільш прийнятне його визначення.

Оцінка якості управління дебіторською заборгованістю представляє собою визначення ступеня використання в процесі формування та погашення дебіторської заборгованості новітніх технологій організації управління, більш досконалого програмного забезпечення, сучасних фінансо-

інструментів для нейтралізації ризику в управлінському процесі, більш досконалого рівня організаційності та узгодженості процесів, форм та методів впливу на дебіторів.

Свідченням низької якості управління дебіторською заборгованістю є незначне впровадження в управлінський процес інновацій.

Підхід до оцінки якості управління при визначенні ступеня інновацій дозволяє встановити, наскільки якісно менеджери торговельного підприємства реалізували поставлені завдання чи в їх діяльності мають місце упущення, котрі знижують загальну результативність діяльності торговельного підприємства.

Таким чином, доходимо висновку, що оцінка якості управління дебіторською заборгованістю має порівняльну природу.

Оцінку якості управління дебіторською заборгованістю доцільно надавати на основі таких критеріїв:

– надання кількісної оцінки рівня доходності та ризику торговельного підприємства від введення інновацій в управлінський процес шляхом визначення, розрахунку та фіксації оптимального співвідношення рівня ризику та доходності;

– визначення економічного ефекту від поліпшення якості управління дебіторською заборгованістю;

– визначення ймовірності виконання управлінських операцій за певних умов діяльності та заданого рівня ризику, згідно з яким процес управління дебіторською заборгованістю визначається кращим з можливих варіантів.

Відомо, що оцінка якості управління дебіторською заборгованістю торговельного підприємства забезпечується за допомогою реалізації методологічних принципів, які представляють собою систему загальнонаукових та специфічних правил і ціннісних норм.

Аналіз сучасної літератури свідчить, що науковцями визначені принципи управління та перші спроби визначення принципів управління якістю.

Так, колектив авторів на чолі з професором П'ятибратовим А. П. зазначає, що під принципами управління розуміють правила, основні положення та норми поведінки, якими керуються органи управління для досягнення цілей, спираючись на певні закони, закономірності та методи управління [5, с. 20]. Вони вважають, що універсальних принципів управління немає, однак є підходи, що допомагають підвищити ймовірність досягнення цілі управління.

В той же час, автори акцентують увагу на наступних принципах управління: спеціалізація праці, відповідальність, трудова дисципліна, матеріальне та моральне стимулювання, оптимальне поєднання централізованого управління з управлінням на місцях, ієрархічність, стабільність робочого місця, організація робочого місця, економічність та ефективність, справедливність та законність дій.

Колектив авторів на чолі з Подліпаєвим Л. Д. під принципами управління розуміє правила, основні положення, норми поведінки, якими слід керуватися у досягненні цілей управління [4, с. 10]. До основних принципів управління авторами віднесено: плановість, результативність та ефективність, оптимальність використання ресурсів, моральне та матеріальне стимулювання, раціональне розміщення кадрів.

Також окремо цими авторами виділено принципи управління якістю: орієнтація на споживача; лідерство керівника; залучення працівників; процесний підхід; системний підхід до менеджменту; постійне покращення якості праці; прийняття рішень, що ґрунтуються на фактах; взаємовигідні відносини з постачальниками.

Узагальнюючи дослідження зарубіжних та українських вчених з питання організації управління та аналізу підходів до оцінки якості управління, пропонується виділити наступні принципи оцінки якості управління дебіторською заборгованістю:

1. Комплексність та співставність оцінки. Принцип комплексності визначає необхідність здійснення системної оцінки, надання оцінки з усіх напрямків управлінської діяльності по формуванню та стягненню дебіторської заборгованості, усім структурним підрозділам та менеджерам різних рівнів, що здійснюють цю роботу.

Принцип співставності передбачає забезпечення можливості порівняння отриманих результатів якості управління дебіторською заборгованістю в різні періоди часу, або оцінені різними методиками.

2. Об'єктивність та конкретність оцінки. Надання об'єктивної оцінки якості управління дебіторською заборгованістю можливе, якщо вона формується на основі фактичних даних. Критеріями оцінки якості управління повинні бути розраховані значення оптимального співвідношення рівня ризику та доходності окремо по кожній групі дебіторів. Відхилення від розрахованих значень – факт порушення. Принцип об'єктивності також передбачає врахування при оцінюванні рівня кваліфікації, здібностей та можливостей працівників, а також конкретних обставин, що спричинили наслідки таких управлінських рішень.

Конкретність оцінки передбачає надання оцінки за реалізовані конкретні управлінські рішення, за нові більш досконалі заходи, за використання нових сучасних технологій, за конкретне нововведення в управлінський процес.

3. Плановість та системність. Найважливіша роль оцінки є забезпечення інформацією для усунення відхилень перш, ніж вони набудуть серйозних розмірів та розвинеться криза. Інформація повинна надаватися керівництву вчасно та систематично, оскільки може втратити свою цінність через застаріння. Систематичність оцінки полягає не у виключно високій швидкості або частоті її проведення, а у часовому

інтервалі між проведенням оцінок, які адекватно відповідають об'єкту оцінки.

4. Зворотній зв'язок. Оцінка якості управління повинна допомогти вирішити ті проблеми, відповісти на ті запитання, які виникають у підприємства під час реалізації управлінських рішень. Принцип зворотнього зв'язку полягає в тому, що результати оцінки повинні знаходити своє відображення в подальшій управлінській діяльності торговельного підприємства, а, отже, бути оприлюднені з подальшим встановленням певних вимог по усуненню недоліків в управлінні дебіторською заборгованістю. В іншому випадку система оцінок втрачає будь-який сенс.

5. Справедливість. Суть даного принципу полягає в тому, що оцінка якості управління повинна бути справедливою, враховувати прагнення кожного працівника найбільш повно використати свій потенціал як працівника, підвищити свою кваліфікацію та професіоналізм. При оцінюванні повинні враховуватися визначенні у внутрішніх нормативних документах та посадових інструкціях вимоги до спеціалістів, що проводять роботу з дебіторами, дотримання визначених термінів виконання заходів по стягненню дебіторської заборгованості.

6. Ієрархічність. Дотримання даного принципу дозволяє якісно та швидко здійснювати оцінку якості управління на торговельних підприємствах з багаторівневими системами управління.

7. Динамічність. Принцип динамічності передбачає врахування при оцінці якості управління дебіторською заборгованістю всіх змін, що відбуваються у внутрішньому та зовнішньому середовищі торговельного підприємства під час підготовки та реалізації політики управління дебіторською заборгованістю.

Висновки з проведеного дослідження. Отже, на нашу думку, головною метою оцінки якості управління дебіторською заборгованістю підприємства є удосконалення процесу управління дебіторською заборгованістю, шляхом визначення та аналізу відхилень від встановленої регламентом технології роботи з дебіторською заборгованістю. Розробка механізму та процедури оцінки, яка побудована на основі визначених принципів, має на меті забезпечити суб'єкта оцінки необхідним інструментарієм, який би дозволив отримати певні неупереджені та своєчасні знання про досліджуваний об'єкт і зробити коректні висновки про якість управлінської діяльності.

Бібліографічний список

1. Афанасьев В. Г. Мир живого: системность, эволюция и управление / В. Г. Афанасьев. – М. : Политиздат, 1986. – 333 с.
2. Бернар И. Толковый экономический и финансовый словарь / И. Бернар, Ж. Колли. – М. : Международные отношения, 1997. – 784 с.
3. Бляхман Л. С. Качество работы: роль человеческого фактора / Л. С. Бляхман, В. А. Сидоров. – М. : Экономика, 1990. – 191 с.
4. Высокие технологии. Организация внедрения системы менеджмента качества на предприятии / [под ред. Л. Д. Подлипаева]. – М. : Гелиос АРВ, 2003. – 288 с.
5. Вычислительные машины, системы и сети / [под ред. проф. А. П. Пятибратова]. – М. : Финансы и статистика, 1991. – 397 с.
6. Дейнеко О. А. Эффективность и качество управления машиностроительным предприятием / О. А. Дейнеко. – М. : Машиностроение, 1979. – 239 с.
7. Радянська енциклопедія / [під ред. А. М. Прохорова]. – М. : Радянська енциклопедія, 1983. – 870 с.
8. Рамперсад Хьюберт К. Общее управление качеством: личностные и организационные изменения / Хьюберт Рамперсад ; [пер. с англ. Ф. П. Тарасов]. – М. : Олимп-Бизнес, 2005. – 256 с.
9. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг : [монографія] / Т. І. Ткаченко. – К. : КНТЕУ, 2006. – 234 с.
10. Урсул А. Д. Проблема эффективности в современной науке : методологические аспекты / А. Д. Урсул. – Кишинев : ГранТ, 1985. – 256 с.

Анотація

У статті розглядаються методологічні принципи оцінки якості управління дебіторською заборгованістю суб'єкта господарювання. Визначені шляхи удосконалення процесу управління дебіторською заборгованістю.

Ключові слова: методика, дебіторська заборгованість, управління, економіка, оцінка.

Аннотация

В статье рассматриваются методологические принципы оценки качества управления дебиторской задолженностью предприятия. Определены пути совершенствования процесса управления дебиторской задолженностью.

Ключевые слова: методика, дебиторская задолженность, управление, экономика, оценка.

Annotation

The article considers the methodological principles of assessing the quality of accounts receivable management of the enterprise. The ways of improvement of the accounts receivable management are defined.

Key words: methods, accounts receivables management, economics, evaluation.